

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios
Internacionales

Tesis

**La logística y la satisfacción del cliente atendido
en la farmacia de la Clínica Confía Salud, 2023**

Jhordan Brand Arnao Japa
Stacy Melane Mercado Tembladera

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Harold Delfín Angulo Bustinza
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 14 de Abril de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

“La logística y la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud 2023”.

Autores:

1. Jhordan Brand Arnao Japa – EAP. Administración y Negocios Internacionales
2. Stacy Melane Mercado Tembladera – EAP. Administración y Negocios Internacionales

Se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 17 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (15) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,



Dr. Harold Delfín Angulo Bustinza

Asesor:

Dr. Harold Delfín Angulo Bustinza

0000-0002-1360-4378

Dedicatoria

A nuestros padres quienes creyeron en nosotros e hicieron posible la realización de esta investigación gracias a sus consejos y continuas sugerencias de superación y perseverancia. A su apoyo absoluto e incondicional en cada etapa de nuestras vidas.

Agradecimiento

A Dios, por guiarnos en el camino correcto de la vida.

A nuestros padres, por su aliento constante para poder lograr nuestros objetivos.

A la Universidad Continental, por brindarnos una formación académica y humanística de calidad que nos conduce a desarrollar nuestro máximo potencial profesional.

A nuestros asesores, por su dirección y predisposición para nutrirnos de sus experiencias y consejos que nos sirvieron para perfeccionar nuestros conocimientos.

Índice de contenido

Índice de apéndices	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	13
Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....	15
1.1 Delimitación de la investigación.....	15
1.1.1 Territorial	15
1.1.2 Temporal	15
El espacio temporal en el cual se desarrolla la presente investigación es en el año 2023.	15
1.1.3 Conceptual	15
1.2 Planteamiento del problema.....	15
1.3 Formulación del problema	24
1.3.1 Problema General.....	24
1.3.2 Problemas Específicos	24
1.4 Objetivos de la investigación	24
1.4.1 Objetivo general	24
1.4.2 Objetivos específicos	25
1.5 Justificación de la investigación.....	25
1.5.1 Justificación teórica.....	25
1.5.2 Justificación práctica.....	26
Capítulo II: Marco Teórico.....	27
2.1 Antecedentes de la investigación.....	27
2.1.1 Tesis internacionales	27
2.1.2 Tesis nacionales	30
2.2 Bases teóricas.....	38
2.2.1 Logística.....	38
2.2.2 Satisfacción del cliente.....	53
2.3 Definición de términos básicos.....	69
2.3.1 Logística.....	69
2.3.2 Satisfacción del cliente.....	69
2.3.3 Cliente en salud.....	70
2.3.4 Picking	70

2.3.5	Lead time.....	71
2.3.6	Calidad de atención.....	71
2.3.7	Inventario.....	71
2.3.8	Logística.....	71
2.3.9	Calidad de servicio logístico.....	72
2.3.10	Actividades logísticas.....	72
2.3.11	Capacidad de respuesta.....	72
2.3.12	Puntualidad.....	73
2.3.13	Tangible.....	73
Capítulo III: Hipótesis y variables		74
3.1	Hipótesis.....	74
3.1.1	Hipótesis general.....	74
3.1.2	Hipótesis específicas.....	74
3.2	Identificación de las variables.....	74
3.3	Operacionalización de variables.....	75
Capítulo IV: Metodología.....		78
4.1	Enfoque de la investigación.....	78
4.2	Tipo de investigación.....	78
4.3	Nivel de investigación.....	79
4.4	Método de investigación.....	79
4.4.1	Método General.....	79
4.4.2	Método específico.....	80
4.5	Diseño de investigación.....	80
4.6	Población y muestra.....	81
4.6.1	Población.....	81
4.6.2	Muestra.....	81
4.7	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	83
4.7.1	Técnicas.....	83
4.7.2	Instrumentos.....	83
Capítulo V: Resultados.....		87
5.1	Descripción del trabajo de campo.....	87
5.2	Presentación de resultados.....	87
5.2.1	Análisis de datos generales.....	88
5.2.2	Estadística inferencial para la prueba de hipótesis.....	95

5.3	Discusión de resultados.....	105
	Conclusiones	108
	Recomendaciones	111
	Referencias.....	113

Índice de tablas

Tabla 1. Porcentaje de satisfacción del usuario en los servicios atendidos de la clínica Confía Salud.....	20
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables.....	76
Tabla 3. Confiabilidad del cuestionario para las variables Logística y Satisfacción del Cliente.....	85
Tabla 4. Validación de expertos.....	86
Tabla 5. Baremo de los niveles de la variable logística y sus dimensiones (gestión de almacenamiento y gestión de existencias)	88
Tabla 6. Tabla de frecuencia de la variable logística.....	89
Tabla 7. Tabla de frecuencia de la dimensión gestión de almacenamiento	90
Tabla 8. Tabla de frecuencia de la dimensión gestión de existencias.....	90
Tabla 9. Baremo de los niveles de la variable satisfacción del cliente y sus dimensiones (calidad física, calidad interactiva y calidad corporativa)	92
Tabla 10. Tabla de frecuencia de la variable satisfacción del cliente	92
Tabla 11. Tabla de frecuencia de la dimensión calidad física	93
Tabla 12. Tabla de frecuencia de la dimensión calidad interactiva	94
Tabla 13. Tabla de frecuencia de la dimensión calidad corporativa.....	95
Tabla 14. Prueba de normalidad de datos	96
Tabla 15. Valor de significancia de la prueba Rho de Spearman	97
Tabla 16. Prueba de Rho de Spearman de la logística y la satisfacción del cliente.....	99
Tabla 17. Prueba de Rho de Spearman de la logística y la calidad física.....	101
Tabla 18. Prueba de Rho de Spearman de la logística y la calidad interactiva.....	102
Tabla 19. Prueba de Rho de Spearman de la logística y la calidad corporativa	104

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa	19
Figura 2. Expectativas del mal servicio	22
Figura 3. Efectos de los cambios climáticos	23
Figura 4. Métodos de gestión de existencias	48
Figura 5. Tipos de gestión de existencias	49
Figura 6. Porcentajes de frecuencia de la variable logística	89
Figura 7. Porcentajes de frecuencia de la dimensión gestión de almacenamiento	90
Figura 8. Porcentajes de frecuencia de la dimensión gestión de existencias	91
Figura 9. Porcentajes de frecuencia de la variable reparto de documentos	93
Figura 10. Porcentajes de frecuencia de la dimensión calidad física.....	94
Figura 11. Porcentajes de frecuencia de la dimensión calidad interactiva	94
Figura 12. Porcentajes de frecuencia de la dimensión calidad corporativa	95

Índice de apéndices

Apéndice A. Matriz de Consistencia	127
Apéndice B. Instrumento de recolección de datos y Marco muestral.....	128
Apéndice C. Formato de validación dicotómica por juicio de expertos	134
Apéndice D. Validación de instrumentos	137

Resumen

La actual investigación considera como objetivo principal determinar la relación de la logística con la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023. Para ello se revisaron las causas que conllevan a la deficiente logística de la empresa en estudio, para luego precisar las dimensiones e indicadores que tengan relación con nuestras dos variables de estudio logística y satisfacción del cliente, apoyado en la metodología de tipo básica, nivel de investigación relacional, método inductivo y diseño no experimental. Se ha buscado responder a la hipótesis de la investigación, que es, la logística se relaciona positiva y significativamente en la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

Los resultados de la investigación demuestran la relación de la logística con la variable satisfacción del cliente. Concluyendo que la logística es una directriz en el proceso que conforma la cadena de suministros y está relacionada a la distribución final de los productos. Es así como la utilización de las dimensiones que conforman la logística genera beneficios a la empresa que se ven reflejados al ser la primera opción del paciente a la hora decidir a qué centro médico acudir.

Palabras claves: Gestión de almacenamiento, gestión de existencias, stock, condiciones físicas de los productos.

Abstract

The current research considers as its main objective to determine the relationship between logistics and customer satisfaction served in the pharmacy of the Clínica Confía Salud - Huancayo 2023. To this end, the causes that lead to the poor logistics of the company under study were reviewed, to then specify the dimensions and indicators that are related to our two logistics study variables and customer satisfaction, supported by the basic type methodology, level of relational research, inductive method and non-experimental design. We have sought to respond to the research hypothesis, which is, logistics is positively and significantly related to customer satisfaction served in the pharmacy of the Confia Salud Clinic - Huancayo 2023.

The research results demonstrate the relationship between logistics and the customer satisfaction variable. Concluding that logistics is a guideline in the process that makes up the supply chain and is related to the final distribution of products. This is how the use of the dimensions that make up logistics generates benefits for the company that are reflected in being the patient's first option when deciding which medical center to go to.

Keywords: Storage management, stock management, stock, physical conditions of the products

Introducción

La logística ha estado inmersa prácticamente en todas las actividades organizacionales puesto que al desarrollar sus actividades ha buscado generar ganancias y ello ha sido respondido por la logística que trae consigo la disminución en costos, ampliando la viabilidad y mejorando la experiencia del cliente. Es así como el estudio de la logística en el sector salud, tiene el objetivo de satisfacer al cliente o paciente. El objetivo de la actual investigación es determinar la relación de la logística con la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023, esto en consecuencia de los inconvenientes que se ha desarrollado entre el área de logística con las demás áreas, específicamente con el área de farmacia, ocasionando demoras en la entrega de los pedidos y requerimientos que en consecuencia han tenido la insatisfacción del cliente, siendo la primera hipótesis, la logística se relaciona positiva y significativamente en la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023. Teniendo en cuenta una metodología de tipo básica y del método inductivo, se pretende responder a la hipótesis que conforma la variable logística y satisfacción del cliente.

La actual investigación se estructura de la siguiente manera. El Capítulo I comprende las generalidades del problema de investigación, objetivos generales y específicos y justificación del problema. El Capítulo II trata sobre el marco teórico de la investigación, antecedentes de investigación, bases teóricas y definición de términos básicos. El Capítulo III engloba la hipótesis y variables. El capítulo IV comprende la metodología, se define el enfoque, tipo, nivel y método de investigación; asimismo se presenta la población y muestra, también la técnica e instrumento de recolección de datos.

El capítulo V refiere los resultados que previamente se interpretaron, luego se llevó a cabo la prueba de hipótesis, la discusión de resultados y finalmente las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1 Delimitación de la investigación

1.1.1 Territorial

El espacio geográfico en el cual se desarrollará la presente investigación será en la provincia de Huancayo, distrito de El Tambo, específicamente en las instalaciones de la farmacia de la Clínica Confía – Salud.

1.1.2 Temporal

El espacio temporal en el cual se desarrolla la presente investigación es en el año 2023.

1.1.3 Conceptual

La logística según Fernandes et al. (2018), define como la acción de planificar y controlar el flujo de los materiales y el almacenamiento de estas, también facilita el flujo de información. La logística es un conjunto de actividades integrales que están encargadas de llevar el control efectivo en costo de flujo y abastecimiento de insumos.

La satisfacción del cliente según Fernandes et al. (2018), se define como la evaluación aceptable o positiva que hace el que recibe el producto o servicio sobre el desempeño de lo recibido es igual o superior a las expectativas que tiene el cliente.

1.2 Planteamiento del problema

Aproximadamente a inicios del siglo XX cuando las actividades agrícolas y ganaderas era la principal fuente de la actividad económica, la logística era

asociada a actividades físicas, principalmente al almacenamiento y el transporte de mercancías donde el principal objetivo era hacer llegar los productos a los mercados de destino, donde las funciones eran aisladas de manera independiente por los actores que se veían involucrados en el proceso. Es a partir de entonces donde se evidencian las primeras aproximaciones a la conceptualización de la logística. Posteriormente, a mediados de los sesenta con la aparición de la primeras revistas especializadas en procesos logísticos y en 1963 con la aparición de la primera institución enfocada a estos procesos en el ámbito académico y empresarial: “The National Council of Physical Distribution Management” muestran el auge de la época por la “logística integral”, definiéndose así los primeros conceptos entorno al cliente, integrando la dirección coordinada a las actividades relacionadas como valor añadido a los productos que consecuentemente se verían reflejados en la satisfacción del cliente y el resultado final de las ventas. El resultado de las ventas que en efecto se relaciona al “coste total” hizo que las empresas entendieran que la mejora de los procesos logísticos con la obtención de mejores resultados financieros resultaba de la unificación e integración de estos. Por tanto, analizando los primeros indicios de logística empresarial y académica integrada a la cadena de suministros y en relación al cliente, la logística se define como la recepción correcta, en la cantidad adecuada, hacia el lugar correcto y en el tiempo correcto de productos y servicios con la mejor calidad a un bajo costo.

Según Álvarez y González (2020), en la actualidad el mercado internacional exige ser más competitivos en un mundo globalizado y con el incremento constante del comercio internacional en Latinoamérica, las tendencias exigen que la logística

sea lo más eficiente posible en cuanto al desarrollo de sus procesos que van desde reducir los pasos innecesarios en la recepción del producto hasta optimizar la entrega del mismo al cliente final; por ello, en su mayoría las empresas latinoamericanas subcontratan operadores logísticos especializados que hacen posible el perfeccionamiento de estos procesos. Por otro lado, en el contexto de la pandemia por la COVID-19, nuestra región ha tenido que enfrentar limitaciones de calidad e infraestructura durante el estado de emergencia para atender al sector salud que han sido determinantes en los patrones de consumo; la demanda masiva de protectores faciales, cubrebocas, guantes, alcohol y demás productos sanitarios han evidenciado una marcada deficiencia en la logística sanitaria, con implementación de modelos en la cadena de suministros poco desarrolladas o flujos demasiado largos en la distribución de estos productos incrementaron su precio a más del 100% de su valor real.

Asimismo, una notoria gestión adecuada de la logística se plasma en la carrera por la vacunación en América Latina, donde Argentina, Chile y Costa Rica se convierten en los primeros países en iniciar su proceso de vacunación a finales de diciembre del 2020 (Méndez, 2020). En tanto, para nuestro país el proceso de vacunación comenzaría el 9 de febrero del 2021, dos días después de la llegada de las primeras vacunas contra la COVID-19, teniendo como prioridad al personal de primera línea del sector salud, que posteriormente se fue ampliando a los miembros de las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional y los adultos mayores (Minsa, 2021).

Por otro lado, Capcha (2019), menciona que la gestión logística, en principio se enfoca al cliente, quien precede los procedimientos indispensables

hacia la ejecución óptima del servicio de salud en una empresa privada. Por otro lado, refiere a la empresa privada y pública, con dos perspectivas distintas de atención y de cómo perciben la calidad del servicio que prestan; la primera, enfocada netamente al cliente como punto fijo para determinar sus necesidades y adaptar sus servicios de atención que resulta del óptimo proceso de su logística interna; la segunda, enfocada a controlar la demanda masiva de atención con una calidad promedio que los instrumentos médicos de trabajo le permitan desarrollar (Capcha, 2019).

De manera que, con el fin de mantenerse como líder en el sector salud, la Clínica Confía Salud ha evaluado las diferentes deficiencias en distintas áreas del sector, siendo el área de logística una de las primordiales por abordar. En específico, el último eslabón del proceso logístico, la logística, que naturalmente se relaciona de manera significativa en la satisfacción del cliente por el servicio prestado. Es así como la deficiencia en la logística hace contraste con las causas que determinan dicho problema.

Las causas que conllevan a la deficiente logística van desde la deficiente gestión de stock; donde la relación con los proveedores no son las mejores y existe ausencia de herramientas de automatización, hasta retrasos en el tiempo de respuesta; donde la falta de comunicación y falla en la información, son las principales sub causas del problema. Las causas y sub causas del problema, se dan en la siguiente figura

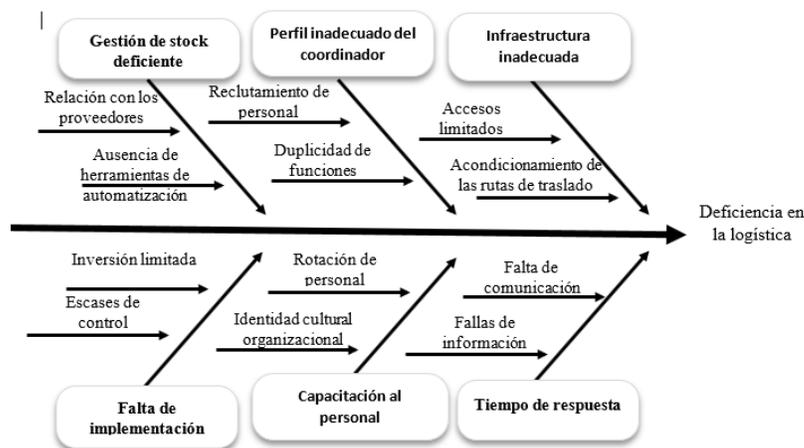


Figura 1. Diagrama de Ishikawa
Nota: Tomado de Capcha (2019).

Por otro lado, la Clínica Confía Salud mediante el área de promotoría que se encarga de encuestar a los clientes cada cierto tiempo (2 veces al año), ha obtenido resultados numéricos y porcentuales mediante cuatro aristas de evaluación, lo que nos da un panorama más amplio de la situación actual del problema. Estas aristas están enfocadas al cliente en una escala de Likert que se califican desde el número 1; que significa muy malo, hasta el número 5; que significa, muy bueno.

Tabla 1
Porcentaje de satisfacción del usuario en los servicios atendidos de la clínica Confía Salud

Preguntas de evaluación	Escala de Likert				
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
¿Cómo califica la atención y actitud de quien lo atendió?	0.3%	4.2%	35.0%	34.2%	26.3%
¿Logró obtener o conseguir lo requerido durante su visita?	0.0%	4.5%	38.9%	34.7%	21.8%
¿Cómo califica la orientación y atención del personal en general?	0.0%	4.8%	39.2%	34.7%	21.3%
¿Cómo califica el tiempo que se tomó en atender sus necesidades?	2.2%	13.2%	38.4%	31.9%	21.0%

En la tabla 1 se observa que, de un total de 357 encuestados, más del 4% califican como malo o muy malo; así mismo, más del 35% califican como regular las aristas de evaluación.

La idea de calidad en el servicio ha sido objeto de diversas interpretaciones. La principal razón es la naturaleza difusa y compleja del concepto. Además, que una segunda causa se da por los diferentes conceptos de distintos autores lo que genera una heterogeneidad conceptual.

Frente a ello, generalmente se determina que la calidad en los servicios se basa en la percepción del cliente, consumidor o quien recibe el producto o servicio y así se introduce el concepto de “calidad percibida” (Grönroos, 1994; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Steenkamp, 1990).

El concepto de calidad percibida coincide con las ideas de Deming y Juran que indican que lo importante en la calidad se basa en la dirección hacia el cliente y que la calidad radica en los ojos de quien lo contempla o lo percibe.

Así pues, el concepto de calidad de servicio muestra un cambio o transición desde la noción tradicional de calidad en un sentido objetivo hacia una noción subjetivo que se basa en la percepción del cliente, siendo en estos tiempos la calidad determinada por el cliente y no por la empresa, producto o servicio prestado. Además, se debe de tomar en cuenta que los clientes tienen diferentes necesidades y expectativas, es por ello que la calidad de servicio no es absoluto, sino relativo, y se define por la discrepancia entre las necesidades y expectativas del consumidor (calidad esperada o deseada) y el grado en que la compañía logra cumplirlas (calidad realizada).

Camisón et al. (2006), comentan que, en el campo de las expectativas, Parasuraman *et al.* (1991) fueron quienes introdujeron la idea de zona de tolerancia en relación con las expectativas del cliente en relación con la calidad del servicio. La zona de tolerancia se delimita por dos niveles de servicio: el deseado que es el nivel de servicio que espera recibir el cliente y se considera como servicio ideal esperado y el servicio adecuado que es el nivel aceptable o servicio mínimo esperado que considera aceptable el cliente. A causa de la diversidad de los servicios, estos límites establecen la apreciación de la calidad del servicio. Por lo tanto, si la percepción real se halla por debajo del límite inferior, la apreciación de la calidad del servicio será negativa (servicio adecuado). En caso, la apreciación de la calidad del servicio es favorable si la percepción excede el límite máximo (servicio deseado). Igualmente, la compañía se halla en una posición de ventaja competitiva si el resultado que el cliente percibe en la entrega del servicio se sitúa dentro del margen de tolerancia y en una situación de desventaja competitiva si este

se reduce por debajo del nivel apropiado. Si, en cambio, la percepción sobrepasa el nivel esperado, el cliente se sentirá gratamente impresionado y en un contexto de fidelidad del cliente. Es muy importante saber que la medición de las zonas de tolerancia es complicada pues varían estas de un cliente a otro y según sea si es la primera vez que recibe el servicio o si ya es frecuente.

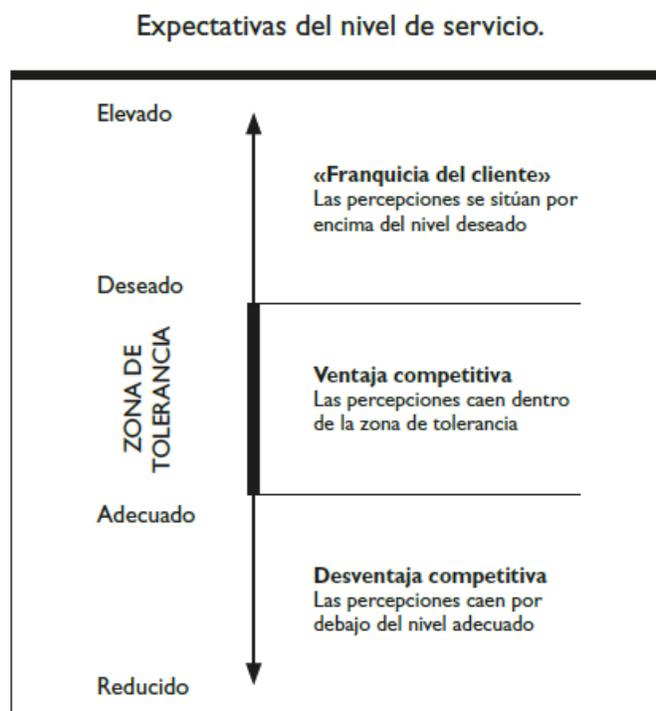


Figura 2. Expectativas del mal servicio

Nota: Extraído de Cesar Camisón, Cruz y Gonzales (2006)

La Clínica Confía Salud, es la marca comercial de la clínica anteriormente conocida como Clínica Cayetano Heredia S.A que es la razón social, es una clínica privada prestadora de servicios de salud, identificada en su actividad económica con el RUC 20485947273, inició la atención al público en el año 2003, en dicho año contaba con un staff medico de 5 profesionales, además de 4 camas, ubicado en el distrito del Tambo, provincia de Huancayo. El fundador de la clínica fue un

médico ginecólogo llamado Hermógenes Palacios Porras, quien con una visión emprendedora buscaba crear un servicio de salud, líder en la región central del país.

Dentro de la “Hoja de ruta para la implementación de las medidas de adaptación frente al cambio climático de la DIRESA Junín 2022-2025” de la Dirección Regional de Salud Junín (DIRESA, 2022), se considera el análisis de riesgos climáticos con la participación de SENAMHI Regional, representantes de la Dirección General de Epidemiología (DIGERD) y Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC) del Ministerio de Salud del Perú (MINSA), y que identifica a este documento como herramienta de gestión regional que ha de facilitar la organización y participación de actores importantes y de interés regional en salud como son las entidades públicas (hospitales, Centros de salud) y privadas (clínicas, farmacias) etc.

En la siguiente figura se presenta los actuales efectos directos e indirectos del cambio climático en la salud, que indica cuales son las enfermedades de mayor impacto que se registran a nivel regional.



Figura 3. Efectos de los cambios climáticos
Nota: Extraído de la Hoja de Ruta – DIRESA (2022)

En tal sentido, el estudio de la presente investigación pretende determinar si existe una relación entre la logística con la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud; así mismo, plantear las mejoras correspondientes en base al resultado del estudio de investigación.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

PG: ¿De qué manera se relaciona la logística con la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023?

1.3.2 Problemas Específicos

PE1: ¿De qué manera se relaciona la logística con la calidad física percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023?

PE2: ¿De qué manera se relaciona la logística con la calidad corporativa percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023?

PE3: ¿De qué manera se relaciona la logística con la calidad interactiva percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

OG: Determinar la relación de la logística y la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

OE1: Determinar de qué manera se relaciona la logística con la calidad física percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

OE2: Determinar de qué manera se relaciona la logística con la calidad corporativa percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

OE3: Determinar de qué manera se relaciona la logística con la calidad interactiva percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación teórica

El sector salud se vio afectado tras la pandemia de la Covid 19, encontrándose en una crisis sanitaria. Se observó que varias instituciones de atención clínica estaban sufriendo de notorias fallas en su logística como la ineficiente distribución de suministros, dificultad en la capacidad de almacenamiento, obstáculos en el enrutamiento de los insumos, desabastecimiento e incremento en los precios.

El propósito de la investigación es brindar mayores alcances en temas teóricos respecto a la logística y en vista que no se ha encontrado diversidad de estudios relacionados a la aplicación de la logística y su relación en la satisfacción del cliente, se ha visto necesario contribuir al conocimiento científico realizando la presente investigación acerca de la relación entre la logística y satisfacción de los

clientes atendidos en la farmacia de la clínica, para plantear alternativas de solución sobre los problemas en cuanto al flujo de comunicación y los tiempos de espera. Por otra parte, mejorar la obtención de ganancias por medio de bajos costos, lograr la difusión gratuita por parte del cliente, maximizar su participación de mercado puesto que el cliente satisfecho rechaza a la competencia de esta manera la empresa obtiene un lugar en el mercado.

1.5.2 Justificación práctica

Mediante la investigación se buscará si hay existencia de problemas relacionados con la logística y en caso las haya, sugerir alternativas de mejora, analizando cada uno de los procesos internos que llevan consigo el valor agregado que brinda la clínica Confía Salud a sus clientes. Se identificará e interpretará la relación existente entre la logística y la satisfacción del cliente atendido en el área de farmacia con el objeto de brindar soporte a las problemáticas en el área de logística que conllevan a incrementos en los precios, dificultad en el cumplimiento de los tiempos, demoras en las entregas, falta de integración con las demás áreas. Con el conocimiento del nivel de satisfacción del cliente y sabiendo cuáles son sus causas, la clínica tomará las mejores decisiones para potenciar las actividades en caso sea positiva o para plantear cambios en dichas acciones para mejorar la satisfacción de los clientes atendidos en el área de farmacia de la clínica Confía Salud.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Tesis internacionales

Campuzano (2021), en el estudio titulado “Modelo logístico y de abastecimiento para la compra, almacenamiento y distribución interna de insumos y reactivos en un laboratorio clínico en la ciudad de Medellín, Colombia” para optar el grado de magister de la escuela de administración de la Universidad EAFIT, indica que la investigación tiene como objetivo el de organizar una forma particular de un proceso logístico adecuado a la compra, manejo, distribución y disposición de las existencias en un laboratorio clínico de Medellín. El estudio se realizó con un enfoque cualitativo de carácter deductivo buscando obtener datos relevantes para la investigación a partir de incidencias específicas, de nivel exploratorio con diseño no experimental. La población estuvo compuesta por el personal involucrado en el proceso de compras y abastecimiento; así mismo, con la recopilación de información obtenida de los documentos originales del laboratorio. El proceso de compra, uso y disposición de existencias requiere de atención particular por parte de los involucrados en esta parte de la cadena de suministros para una optimización de los costos dentro de la entidad. Se concluyó que una dirección particular en la logística hospitalaria puede contribuir a potenciar el manejo de abastecimiento, uso y disposición de las existencias en el laboratorio clínico.

La revista Innovar (2020) en su artículo calidad de servicio, señala que la evaluación de la calidad del servicio ha generado ciertas discrepancias de criterio. La principal se refiere a lo que verdaderamente se está evaluando. Por lo general,

existen tres corrientes de constructos utilizados para valorar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. La investigación en el campo se ha enfocado principalmente en la calidad y la satisfacción; hasta ahora, el valor es el concepto con el nivel de estudio más bajo hasta ahora. Grönroos (1994) reconoce que el límite que distingue las valoraciones de calidad de las otras tendencias de valoración de experiencias de servicio no está claramente establecido.

Hernández (2021), en su estudio denominado “Optimización de los procesos de la cadena de distribución de productos y servicios en la empresa SA GROUPS SAS” para conseguir el título de licenciado en administración de empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia comenta que la investigación tuvo como finalidad definir a la cadena de distribución como proceso de optimización en la empresa Groups SAS. El estudio se realizó con un enfoque cualitativo, nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental. La población se compuso por artículos recopilados con datos primarios y secundarios. Debido a las tendencias del comercio electrónico y las demandas de compras mediante plataformas digitales, el uso de sistemas tecnológicos es urgente como parte de los procesos de optimización en la cadena de distribución. Se concluyó que la empresa deberá adaptarse a realizar cambios orientados a las demandas tecnológicas y no resistirse al cambio por la falta de competencia en el territorio que opera.

Calán (2020), elaboró la siguiente investigación titulada “Modelo de gestión logística para la bodega de medicamentos y dispositivos médicos del Ministerio de Salud Pública.” para conseguir el grado de magister en la facultad de administración de negocios de la Universidad tecnológica de Israel, y comenta que la investigación

tuvo como finalidad esbozar un ejemplo para aplicar la gestión logística en un almacén de medicamentos y accesorios médicos del “Ministerio de Salud Pública”. El estudio se realizó con un enfoque mixto que radica en la integración de estudio cuantitativo y cualitativo con el fin de tener una perspectiva completa de objeto de estudio, nivel descriptivo con diseño no experimental. La población estuvo compuesta por la “Dirección Nacional Administrativa” con una muestra no probabilística, se entrevistaron y aplicaron encuestas al personal que labora en dicha dirección. El 75% de encuestados afirma no tener conocimiento completo de las funciones que se desempeñan en el almacén de medicamentos, el 25% restante manifiesta conocer su función dentro del almacén. Se concluyó que las gestiones administrativas de la dirección representan un deficiente apoyo al almacén de medicamentos; así mismo, la infraestructura como: maquinarias, equipo y capital humano no es el adecuado para el almacén de medicamentos, lo que imposibilita el cumplimiento correcto de sus funciones.

Andagan y Piloso (2022), realizaron la investigación titulada “Incidencia de los procesos de distribución en la satisfacción de los clientes del sector de materiales para la construcción de la ciudad de Guayaquil” para optar el título de licenciado en Administración de la facultad de ciencias económicas, administrativas y empresariales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, indican que la investigación tuvo como finalidad hallar la influencia de la logística en la satisfacción del cliente para el sector construcción de la ciudad de Guayaquil. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental. La población estuvo compuesta por empresas de

construcción que radican en la ciudad de Guayaquil, con una muestra aleatoria de 306 empresas, aplicó una encuesta de 12 preguntas con una escala de Likert de 5 puntos considerando 1, como totalmente desacuerdo y 5, totalmente de acuerdo. El resultado arroja que los clientes más satisfechos son de empresas que cumplen con estándar de calidad verificable, que generan credibilidad y expectativas constantes; por otro lado, en cumplimiento mínimo de los requisitos refleja la satisfacción parcial por errores en la entrega o en la capacidad de respuesta. Se concluyó que la logística influye significativamente en la satisfacción del cliente generando incrementar la rentabilidad de la empresa y la fidelización del cliente. La metodología utilizada con un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y correlacional, se reveló como crucial para la adecuada recolección, revisión y análisis de datos y elementos de información relevante. Esto permitió la identificación de un índice correlacional positivo, lo que permitió su comparación con investigaciones parecidas.

2.1.2 Tesis nacionales

Reyes (2018), en el estudio de investigación titulado “La atención médica y su influencia en la satisfacción del paciente”, indica que el objetivo de la investigación es de examinar la incidencia de la satisfacción hacia los pacientes por parte de la atención médica. El estudio se realizó con un enfoque cualitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 30 artículos fundamentalmente que resultaron con el proceso de búsqueda, selección y análisis de la información, 18 de Scielo. 7 de Google Académico, 3 de DOAJ y 2 de EBSCO. De esa población se tiene como resultado que un 30 % no

se encuentra satisfecha sobre la atención médica, indicando que la atención es de “mala calidad” debido a factores como demoras en tiempo de atención, demoras en los tiempos de espera de resultados, además de no tener un trato cordial y humano por parte de algunos médicos. Se concluyó que la información obtenida es suficiente y necesaria para sustentar la investigación que respalde la incidencia de la atención hospitalaria en la satisfacción del cliente de los pacientes de CAP Metropolitano de Trujillo.

Upiachihua (2019), en su investigación titulada “Gestión de cadena de suministro en las empresas de Latinoamérica de los últimos cinco años”, comenta que en la investigación se planteó como objetivo establecer el horizonte de la dirección de cadena de suministros en las empresas de América Latina. El estudio se realizó con un enfoque cualitativo de nivel descriptivo correlacional, de diseño experimental de corte transversal y método deductivo que busca de lo particular con las hipótesis llegar a lo general demostrando las mismas mediante teorías. La población estuvo compuesta por 40 artículos con títulos y resúmenes relacionados al tema de investigación, con una muestra de 15 que fueron relacionados por los criterios correspondientes de las cuales 3 no corresponden al objetivo de estudio, obteniendo finalmente 12 artículos científicos establecidos; también, se aplicó un cuestionario validado por expertos que determinó su confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach de (0,902 y 0,967). Se concluyó que es importante fundamentar el desarrollo y adaptación con los sistemas organizados que deben de contar con tecnologías apropiadas para ayudar a la mejora de la cadena de suministros en un proceso inicial de recepción de suministros, para después

transformar dichos suministros en productos terminados que finalmente serán distribuidos a los clientes.

Balcázar (2020), en el artículo de investigación titulado “Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca”. La investigación tiene como objetivo constatar la administración pública de los hospitales sociales del estado de Cundinamarca y cómo influye en los usuarios. El estudio se realizó con un enfoque cualitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 54 informes de auditoría de empresas públicas del departamento de Cundinamarca que se clasifican por hospitales de primer, segundo y tercer nivel, la información fue recopilada mediante fuentes secundarias emitidos por la Contraloría de Cundinamarca. Los hospitales analizados no cumplen con la planeación estratégica en el planteamiento de administración por objetivos. Se concluyó que existen impactos negativos en la población de Cundinamarca debido a la desatinada administración en los hospitales del departamento, como consecuencia de los problemas de salud existe rotación de personal que a su vez repercute en el incremento de costos para las entidades sociales del estado.

Granillo y Gonzáles (2021), en su artículo de investigación denominado “Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: una revisión sistemática”. La investigación tiene como objetivo el conocer los principales enfoques para la evaluación de desempeño de los proveedores de la logística externa El estudio se realizó con un enfoque cualitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental. La población estuvo compuesta

por 48 artículos que se asemejan a los criterios estudiados de los cuales se obtuvo una muestra de 33 artículos que fueron revisados específicamente relacionados a la logística externa, se recopiló información de fuentes secundarias relacionados al tema de investigación. Se encontró que el resultado de la efectividad en los envíos a tiempo radica en los tributos propios que caracterizan a los proveedores de la logística externa. Se concluyó que debido a la globalización y a la gran demanda del comercio internacional con las nuevas tendencias digitales es complicado la evaluación para elegir al mejor 3PL que responda a nuestras necesidades específicas considerando criterios como: Confiabilidad, cultura, reputación e innovación aparte de la incertidumbre generada en el proceso de selección.

Ríos (2019), en su trabajo de investigación respecto a la “Evolución de los procesos logísticos en Latinoamérica: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, 2008 -2018”. La investigación tiene como objetivo examinar la importancia de los procesos logísticos en las empresas de América Latina entre los años 2008 - 2018. El estudio se realizó con un enfoque cualitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 50 artículos en relación al “Proceso Logística” y “Función logística” que se recolectaron por medio de fuentes secundarias obteniendo como resultado de la investigación la influencia del óptimo proceso logístico como ventaja competitiva. Se concluyó que la mejor manera de reducir los costos y tener un mejor control de la empresa es con la correcta gestión de los procesos logísticos, como se evidencia en América Latina que el valor del producto permite ser más rentables en un 18% y 35%.

Conde (2022), precisa en la tesis titulada “Programación de abastecimiento de necesidades y la gestión logística de las necesidades públicas del sector salud” para optar el título de licenciada en Administración y gerencia de la facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad Ricardo Palma, indica que a finalidad de la investigación fue dar a conocer como la efectiva programación y abastecimiento de bienes y servicios mediante un cuadro de necesidades, influye en la gestión logística de las instituciones del sector salud. El tipo de investigación que se usó es de nivel descriptivo, tiene un diseño no experimental y la metodología empleada es la utilización de instrumentos como el cuestionario y la técnica de observación, encuesta y herramientas estadísticas para la recolección de datos. La población está conformada por 108 colaboradores del área de logística pertenecientes a distintas instituciones públicas del sector salud de la zona este de Lima Metropolitana, con una muestra representativa de 84 trabajadores, se aplicó una encuesta de 20 preguntas con una escala de cinco categorías, asimismo para la discusión de resultados se ejecutó una estadística inferencial mediante la prueba de chi cuadrado. Los resultados fueron contrastados con las hipótesis planteadas. En primer lugar, se evidencia que el 0,202 del valor experimental de Chi cuadrado pertenece a la región crítica por lo tanto se ha rechazado la hipótesis que la implementación de la mejora en la programación de abastecimiento del cuadro de necesidades no incide en la gestión logística; sin embargo, si se acepta que la adecuada formulación de las necesidades si influye en evaluación logística. Tomándose en consideración el objetivo general se concluyó a través de las teorías y herramientas y haciendo uso de una prueba de Chi cuadrado de Pearson de 0,202

que la programación de un cuadro de necesidades no influye en la gestión logística de las instituciones públicas del sector salud.

Condori (2018), en la investigación denominado “La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017” para lograr el grado de magister en gestión pública de post grado en la Universidad César Vallejo, indica que la finalidad de la investigación fue demostrar la relación que existe entre la gestión logística en el ámbito médico y la calidad de atención brindada en el Hospital Santa Rosa. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y método hipotético- deductivo. La población estuvo conformada por los pacientes que se atiende en los consultorios del hospital y se utilizó una muestra al cien por ciento tomando a los 120 pacientes que recurren a tratarse al centro médico. El método de recopilación de información empleada fue la encuesta, el instrumento a utilizar fue un cuestionario dirigido a cada una de sus variables empleando la escala de Likert. Los resultados del estudio de investigación se obtuvieron en base a la prueba de correlación de Spearman entre sus variables gestión logística y calidad de atención empleando un 0,05 de nivel de Confianza y 0.00 de nivel de significancia obteniendo valores de $R_{Ho}=0,758$, concluyendo en que existe una relación directa entre las dos variables. Entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el hospital Santa Rosa de Pueblo Libre 2017 existe correlación positiva y moderada entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención. ($Rho = .758$, $p= .000$), lo que a su vez señala que mejorando los procesos, tiempos, compras relacionadas a la logística hospitalaria se logrará

una mejora en el cuidado de los pacientes y en la calidad de su atención, la puesta en marcha de esta mejora recae sobre la institución.

Flores y Taípe (2019), ejecutaron la investigación en relación a la “Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes - clientes de la farmacia del hospital de Pichanaki relacionado con la calidad del servicio, septiembre-noviembre 2017” para obtener el título de licenciado en Farmacia y Bioquímica de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Peruana Los Andes comentan que esta investigación se realizó con la finalidad de establecer una relación entre el nivel satisfacción del paciente y la calidad de los servicios que brinda la farmacia del Hospital de apoyo de Pichanaqui. El nivel de estudio de la investigación es descriptivo y el diseño de investigación es no experimental. La población estuvo conformada por los usuarios atendidos de la farmacia de la cual se extrajo la muestra de 520 usuarios todos de edad avanzada y de ambos sexos. Se aplicó el muestreo exhaustivo, utilizando un cuestionario SERVQUAL con preguntas adaptadas para la medición de la calidad del servicio brindado, asimismo se optó por usar la escala de Likert con cinco niveles de satisfacción. Los resultados revelan que los pacientes en relación al grado de satisfacción resaltan como prioridad el tiempo de espera, también se evidencia un elevado nivel de desaprobación respecto a la fachada de la farmacia, además se aprecia el 71, 73% de encuestados tienen un grado de aprobación respecto al factor calidez en la atención, hay cierto porcentaje que desaprueba a la farmacia respecto a la calidez por ello se recomienda la capacitación de su personal encargado de dispensar los medicamentos. Por otra parte, en cuanto hace referencia a la apreciación de la calidad de los artículos

entregados se tomó como métrica de evaluación a la calidad, precio y volumen de medicamentos ofrecidos. En cuanto a calidad hay un elevado porcentaje que considera que los fármacos son de excelente calidad y solo el 17% tiene la percepción que no son de calidad. Se concluyó al evaluar el nivel de satisfacción sobre el proceso de entrega de medicamentos que los factores como tiempo de espera, la infraestructura del ambiente con un tangible, calidad y percepción de calidad influyen en la aprobación o desaprobación del paciente- cliente. Se realizó una evaluación del nivel de satisfacción respecto al proceso de dispensación, dando prioridad al Tiempo de espera. Este punto muestra un nivel de aprobación bajo, con un grado por debajo de regular. Además, se reporta un alto nivel de desaprobación con un 37,31%.

Rodríguez (2022), en la tesis titulada “Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios atendidos en un puesto de salud, Ayacucho 2021” para obtener el grado de maestra en gestión pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. La finalidad del estudio es analizar cómo un modelo enfocado en la calidad de atención mejoraría la satisfacción de los pacientes atendidos. El enfoque de la investigación es cualitativo, su nivel es exploratorio y su diseño es fenomenológico. Cuenta con una muestra de 60 pacientes hospitalizados; se hizo uso como instrumento un cuestionario. Los resultados evidencian que los pacientes consideran importante e indispensable contar con un modelo integral de calidad, puesto que se estaría brindando una atención de manera efectiva, con sentido de humanización que hoy en día se está perdiendo en las personas. ya que hoy en día las noticias dejan ver el maltrato de

personal médico a los pacientes en distintas instituciones del sector salud. En vista de ello se pretende brindar atención de manera empática y con calidez para poder lograr la satisfacción y comodidad de los pacientes atendidos en el sector salud. Se concluyó que los establecimientos que no cuentan con tecnología tienen limitaciones para brindar un buen servicio, asimismo se debe tener en cuenta que el recurso humano, seguido de los equipamientos médicos, la accesibilidad y la organización son componentes primordiales que se debe tener en consideración. Además, los resultados que más impactaron en los usuarios es la capacidad de respuesta que en incontables ocasiones ha sido a causa de la falta de recursos humanos capacitados y preparados, equipamiento médico que sea oportuno e imprescindible que no solo repercute en la satisfacción del paciente sino también en su bienestar y es de gran importancia brindar la información precisa y clara.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Logística

Según Upiachihua (2019), menciona que la logística es la acción de pronosticar la demanda del consumidor con criterios como: la obtención de capital, preferencia de bienes o servicios, el capital humano y las nuevas tecnologías de información que posteriormente servirán para el análisis e identificación de los deseos y necesidades. En relación a la información obtenida determinar los procedimientos adecuados de las mercancías para reducir costos, reducir tiempos y mejorar la satisfacción del servicio.

Según Campos et al. (2018) citado por Hernández (2021, pág. 78) la logística es un contraste a la cadena de distribución en torno a la dirección y objetivo

que comparten en común. Interpretan el concepto como los flujos que intervienen desde el acopio de los insumos hasta la distribución final hacia el cliente con los pasos oportunos reduciendo los costos e incrementando el beneficio tanto para la empresa como para el cliente.

Según Calán (2020), la logística permite agregar valor a los servicios o productos que satisfacen la satisfacción de las demandas de los clientes, con la finalidad que la distribución de estos bienes y servicios se realicen de forma correcta y se logre satisfacer la demanda.

2.2.1.1 Logística en el sector salud.

La logística dentro de los hospitales engloba a la cadena de suministros interna y permite el aseguramiento, la disponibilidad y la correcta entrega de los insumos dentro del centro hospitalario. Trigos (2021), menciona que la logística hospitalaria está encargada de dispensar los suministros de forma efectiva, desde su recepción en el almacén central hasta culminar con el proceso de distribución; el objetivo primordial es lograr la oportuna atención de los pacientes. Está centrada en tres procesos la primera es el aprovisionamiento que está compuesta por actividades como la realización de compras, pedidos, almacenamiento, inventario y la planificación de los materiales requeridos para desarrollar las funciones dentro de la institución. El segundo proceso es la producción considerada como el almacenamiento intermedio, donde se realiza la preparación del requerimiento.

Condori (2018), menciona que la logística se refiere al conjunto de actividades relacionadas a gestión de suministros e instrumentos, desde el momento que salen del almacén central y son dispensadas a las áreas correspondientes del

sector médico que cuentan con una bodega y finalmente termina en las manos del paciente.

El desempeño de la logística es una operación que impulsa a la satisfacción del cliente. Destacan las prácticas de distribución tales como gestión de transporte, almacenamiento, y el impacto que tienen en la cadena de suministros. Por otra parte, una óptima logística evita el desabastecimiento garantizando cierta parte de la calidad y excelencia que se brinda al paciente (Upiachihua, 2019)

2.2.1.2 Dimensiones de la logística.

2.2.1.2.1 Gestión de almacenamiento.

Como menciona Toro (2017), en su libro *Distribución y logística desde un punto de vista global*, el propósito de la gestión de almacenamiento es colocar los productos o bienes en cantidades exactas y en el momento adecuado cuando el mercado lo requiera o demande a fin que se encuentren siempre disponibles. Para cumplir ello, es necesario tener los recursos logísticos necesarios para suministrar los productos a los canales de distribución, a partir de cada una de las tareas que implica el proceso logístico de distribución como son pedidos, transportes, almacenajes, etc.

La gestión de almacenamiento engloba todas las actividades que las empresas organizan como la recepción, comprobación y transferencia de órdenes de compra. El proceso comienza con la expedición de la orden de compra, puede ser verbal, telefónica, de manera escrita, o virtual, aunque siempre es importante que quede documentada, esta se realiza por un usuario de cualquier tipo de mercancía, bien o servicio y que debe de concluir con la entrega o venta y recibo

del producto o servicio, por lo tanto, el primero se considera como proveedor y el segundo como consumidor. La gestión de almacenamiento también genera beneficios para los clientes, ya que, si necesita información en relación a su orden de compra o cuando la ha realizado por otros medios como telefónicos o virtuales, debe de acceder a ésta por medio de la base de datos de centro de llamadas o por medios informáticos que garanticen el adecuado manejo de la información.

La gestión de almacenamiento se basa en:

- **Manejo de materiales**

Para Martínez y Obregón (2020), el manejo de materiales hace referencia a la carga, descarga y desplazamiento de todo tipo de materiales, la manipulación indirecta, a través de la automatización o mecanización de los procesos, es un proceso relevante y actividades de forma que no sea imprescindible la intervención de un sobre esfuerzo por parte de los responsables

Según Octavio y Cárdenas (2018), citado por Matos & Gómez (2022, página 56) el manejo de materiales es un procedimiento que afecta considerablemente la logística para la producción de un bien o servicio, ya que, en esta fracción de la cadena logística el desconocimiento del picking genera cuellos de botella y retrasos en la entrega final del bien o servicio.

Como EAE Business School (2021), menciona en su blog informativo en picking o también llamado “pick and pack”, utilizado globalmente en los procesos logísticos hace referencia al uso mínimo de pasos para aligerar el proceso de entrega del producto. Con la particularidad de identificar y localizar

las existencias de forma fácil y funcional, permitiendo a los colaboradores disponer de estas con la mayor eficiencia posible para completar una orden que forma parte del servicio o como también puede ser la entrega final del mismo. Los pasos que contempla el picking son: la recepción, el almacenamiento de entradas, la transformación, el embalaje, el almacenamiento de productos terminados y la distribución o envío.

- **Condiciones físicas de los productos**

Toro (2017), en su libro *Distribución y logística* comenta que dentro de las condiciones físicas de los productos, el embalaje es tan importante como el envase, se refiere a una cobertura que almacena productos de forma temporal con el propósito de reunir unidades de un producto y salvaguardar su contenido, además de simplificar su manejo y aportar seguridad a los empleados, para el producto hasta llegar al cliente, además permite comunicar sobre las condiciones de gestión del productos, los requisitos legales, composición, ingredientes, transporte, almacenamiento de mercancías.

Hay tres tipos de envases: envases primarios que es el recipiente que contiene y está en contacto directo con el producto, el secundario que se compone de una externa envoltura que ayuda a la visualización de los productos, el envío y la protección y el envase terciario que es la mezcla de productos para su almacenamiento y transporte.

- **Manejo de software**

Urzelai (2006), indica que es importante el uso del software en el manejo de almacenaje y despacho de productos, estos se hacen a través de:

a) **Manejo de códigos de barras.** - Es necesario que todos los participantes de la cadena de suministro se comprometan a codificar los artículos de manera estándar con el fin de ahorrar tiempo, costos y evitar errores en la identificación de productos. Hay un sistema internacional de identificación estándar (EAN European Article Nubmbering) creado en Europa en 1977, utilizado en muchos países y coincidente con el Universal Product code de los Estados Unidos. Existen tres sistemas de codificación EAN que sobresalen entre los más empleados:

- EAN 13: Su uso es bastante común y práctico para codificar unidades básicas de producto destinadas al punto de venta, y el motivo es que los escáneres de los puntos de venta se acostumbren a leer este código.
- EAN 14: Si se requiere codificar productos en bultos o entornos no detallistas (en volúmenes y no unitarizados) es bastante habitual la utilización de esta codificación.
- EAN 128: Realiza las mismas condiciones que el EAN – 14, pero su aplicación se basa en la necesidad de proporcionar datos adicionales sobre el producto (fecha de envasado,

caducidad, número de lote, peso, dimensiones, procedencia, destino, etc.).

b) **Identificación de radio frecuencia.** – Conocido por sus siglas en inglés como RFID (Radio Frequency Identification), llega a ser una posibilidad nueva de automatización para reconocer productos a través de tags y se debate que puedan reemplazar y lograr desaparecer los códigos de barras. El RFID es una estructura que se compone por etiquetas o tags inteligentes, también de lectores de radiofrecuencias y antenas, de manera que las primeras pueden ser leídas y redactadas en tan solo segundos sin tener contacto visual gracias a las funciones que desempeñan las antenas.

Además, [Urzelai \(2006\)](#), nos comenta que el RFID Como un sistema de identificación de productos reciente, ofrece las siguientes ventajas:

- La capacidad de memoria para almacenar datos supera considerablemente a la de los códigos de barras.
- Los datos contenidos en los tags son variables, lo que permite que las etiquetas sean reutilizables, mientras que los datos proporcionados por los códigos de barra son constantes.
- El RFID posibilita la lectura de varias etiquetas al mismo tiempo, mientras que los códigos de barras necesitan ser leídos individualmente.

- No es imprescindible ni necesario que haya un contacto visual entre el lector y la etiqueta, elemento crucial para la interpretación de los códigos de barras.

Es importante considerar que la comercialización y uso del RFID como sistema de identificación se ve obstaculizado por el elevado precio de los etiquetas y una ausencia de normalización del sistema.

2.2.2.1.2 Gestión de existencias.

Para Campuzano (2021), la gestión de existencias es la inspección y monitoreo constante de cada dispositivo y medicamento médico, con la finalidad de contrastar las existencias físicas con los movimientos de entradas y salidas, lo que determina la eficiencia en el control del inventario, al mismo tiempo que nos servirán como información para tomar decisiones estratégicas en cuanto a las deficiencias que puedan generarse en el flujo de la cadena de suministros.

La gestión de existencias es el compuesto de actividades que se realizan para administrar los dispositivos y medicamentos de la clínica, de tal modo que se reduzca la diferencia de existencias del inventario real en el inventario digital, logrando una productividad mayor en el desempeño de distribución (Bustamante, 2018).

Flamarique (2018), comenta que, en los almacenes, son muy empleados tres estructuras de gestión de existencias y de salidas:

- **LI-FO (last in, first out o “el último que entra es el primero que sale”)**

Es en este método que se ha de tener en cuenta que la mercancía que recién ingresa se ubica encima o delante de la mercancía que ya se tenía en el almacenamiento, entonces cuando llega un requerimiento, el responsable coge la mercancía que se encuentra más a la mano y éste es el más próximo que se ubica y habitualmente coincide con el que ha entrado último. El método es usado para el acopio en organizadores de doble profundidad, almacenaje en bloque, para mercancías sin fecha de caducidad o vida útil en las que sus cualidades físicas, químicas y demás no se alteran con el paso del tiempo además de mercancías a granel como, por ejemplo, materiales de construcción como arena, piedras, fierros, vidrios o cerámicos (Flamarique, 2018).

- **FI-FO (first in, first out o “el primero que entra es el primero que sale”)**

La última existencia que haya entrado, tiene que ubicarse de forma que brinde todas las facilidades para la salida de la existencia (similar) con la mayor antigüedad que exista en el almacén o área de expendio. Cuando se tenga que entregar o expender un requerimiento de dicha existencia, se tiene que tomar el que haya estado más tiempo. Es importante este sistema ya que agiliza la ruta del producto y minimiza al máximo el acopio de existencias desfazadas al siempre dar preferencia la atención del más antiguos. Se debe de tener en cuenta que para el funcionamiento óptimo del FI-FO, se tienen que usar sistemas de gestión corporativa (ERP) y de almacenaje (SGA). El sistema FI-FO se usa en distintos tipos de almacenes y áreas de expendio, pero no es sugerente para almacenaje en consolidado, en organizadores de doble profundidad por que conlleva a muchos movimientos de mercadería que aumentarían el costo y tiempo de las operaciones.

Gran cantidad de productos se pueden administrar con el sistema FI-FO, por que éste se enfoca en un orden muy drástico y riguroso de ingreso con la salvedad de los productos que no tienen caducidad o granel que necesiten el sistema LI-FO y también de los productos con fechas de vencimiento, que requieran el sistema FE-FO. Es habitual que estos productos posean o se les otorgue un lote durante la producción para simplificar su seguimiento y facilitar la rastreabilidad. Como ejemplo se cuenta con empresas textiles, de automóviles, electrónicos que contribuye a prevenir que las compañías posean en sus almacenes grandes cantidades de productos obsoletos. (Flamarique, 2018)

- **FE-FO (first ended, first out o «el primero que caduca es el primero que sale»)**

Es muy necesario al llegar al almacén o área de expendio, verificar la fecha de consumo o de vencimiento con el mismo producto que ya pudo haber sido almacenado previamente y ubicado de forma que la mercadería tenga la fecha de vencimiento más cercana o venza primero sea la que primero salga. Al recibir una solicitud de dicho producto, se organiza la correspondiente a la fecha de vencimiento o de consumo preferente más próxima. Para que el sistema FE-FO y la trazabilidad operen eficientemente, es necesario emplear sistemas de administración corporativa (ERP) y de almacén (SGA). El sistema FE-FO es compatible con cualquier tipo de almacén y área de distribución, sin embargo, no se aconseja su uso en almacenes al aire libre, almacenamiento en bloque, estanterías compactas o de doble profundidad, ya que implica una gran cantidad de movimientos que incrementarían el costo y el tiempo de las operaciones. Es

posible utilizarlo en estanterías dinámicas y estanterías compactas de desplazamiento directo, siempre que la entrada sea por orden de vencimiento o fecha de consumo preferente. Este método está particularmente dirigido para mercancías con fecha de consumo o de vencimiento preferente, ya sean que esten frescos, secos, congelados, farmacéuticos, cosméticos, sanitarios o bebidas, etc. (Flamarique, 2018)

Los métodos **LI-FO**, **FI-FO** y **FE-FO** siempre deben ser usados de acuerdo a las características propias de cada producto además de tener en cuenta la diferenciación por el tipo, características y formas de uso de los almacenes.

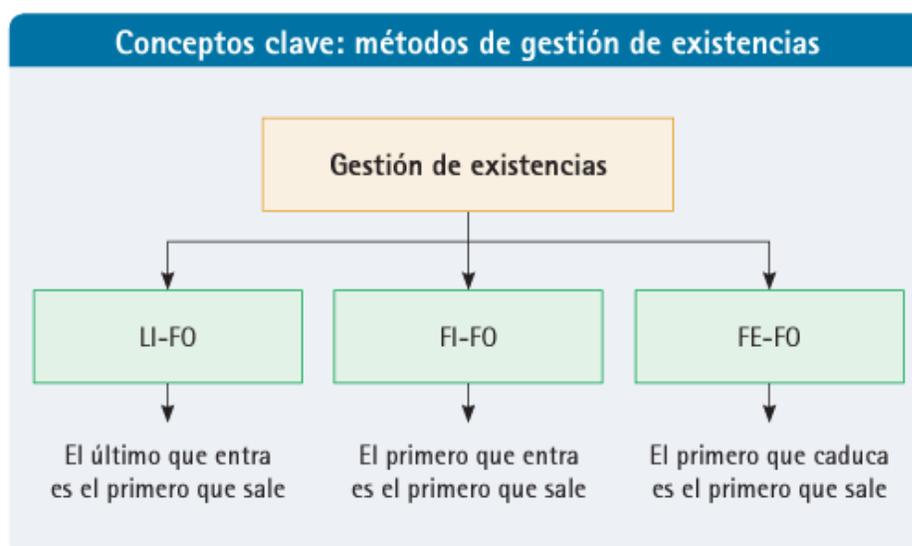


Figura 4. Métodos de gestión de existencias

Nota: Obtenido de Flamarique Sergi (2018)

A continuación, se realiza una confrontación de los diversos tipos de gestión de existencias:

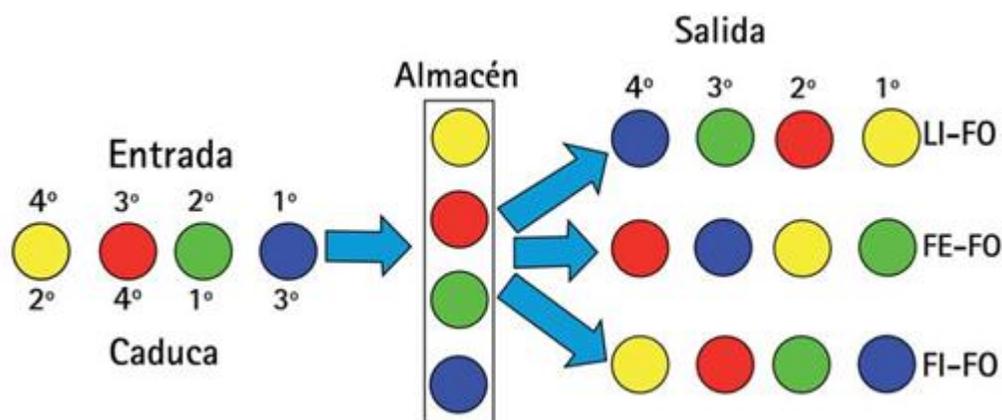


Figura 5. Tipos de gestión de existencias
 Nota. Obtenido de Flamarique Sergi (2018)

- **Control de stock**

Veritas (2017) citado por Lázaro (2019, página 58), alude al control de stock dentro de sus múltiples conceptos como las actividades de planificar, elaborar, direccionar y confrontar las existencias de un almacén con el objetivo de establecer un equilibrio entre la confianza, la respuesta inmediata, ligereza y el posible precio. Todo esto en relación a las áreas que requieran atención de los almacenes o en caso se requiera para la atención directa al cliente.

El control de stock se precisa como las labores de control y revisión que se realizan a los almacenes de una empresa para precisar la cantidad y calidad disponible de las existencias. Para este proceso existen dos sistemas de control; el primer lugar, el sistema de revisión periódica consiste en contabilizar individualmente de manera empírica las existencias que se encuentren en un almacén, naturalmente se aplica en almacenes pequeños. En segundo lugar, el sistema de control continuo corresponde al manejo de sistemas informáticos con

la sistematización para el flujo de existencias, de modo que el control es constante y la información está disponible en todo momento. (Bardales & Rubio, 2021)

Según Ferrin (2016) citado por Montes & Payano (2019, página 76) consideran que el control de stock es parte fundamental del proceso para reducir costos y generar mayor utilidad en una empresa, por lo que el volumen de stock se debe mantener reducido y en estrecha relación con la distribución regular del almacén; por ende, se debe establecer el Lead time de aprovisionamiento preciso para cada actividad de la empresa.

- **Filosofía Just in time**

La filosofía Just in time pertenece como parte de un modelo de gestión que está direcciona a minimizar pérdidas o tareas que no suman valor a la mercancía. Como explica Bustamante (2018), dándole un enfoque al servicio el Just in time ayuda a lograr la destreza en la realización de las actividades, lo que agrega valor al producto puesto que estará a tiempo, asimismo, está estrechamente relacionado a cumplir con la política de distribución, a ello se refiere cuando el producto está en el lugar y tiempo oportuno.

Según Domínguez et al. (2017) citado por Bustamante (2018, página 68) este método de elaboración suprime los insumos no necesarios en la producción con el único objetivo fundamental de aumentar los beneficios mediante la simplificación de los costos. El concepto radica básicamente en generar lo necesario en el momento oportuno y la cantidad solicitada en todo el procedimiento de producción.

En el contexto de la cadena de abastecimientos existen falencias entre el abastecedor y el consumidor que tiene como consecuencia el mal pronóstico de stock, aumentando los costos o el desecho de los productos por el no consumo de los mismos. En el sector médico se cuenta con una logística interna que parte de un almacén central que recepciona todos los pedidos solicitados por las diferentes áreas que posteriormente dispensa a cada unidad de área que concluirá con la entrega de los materiales o insumos directamente al cliente o paciente. En cuanto a lo expuesto la filosofía Just in time considera que la rotación de inventario es esencial para poder minimizar los costos de la manipulación, esto quiere decir que el producto entregado a las unidades de cada área debe ser consumidos al monto que llegan. Como menciona Camblor (2020), la filosofía en cuanto al uso de inventarios se pretende lograr el máximo en conciencia de brindar calidad, sistemas de distribución más flexibles.

- **Garantía**

Banomyong y Supatn (2011), indican que el término se refiere a la seguridad que se tiene al brindar un servicio a los clientes con respecto a la confiabilidad y calidad de sus servicios. La garantía se enfoca en la disposición de la empresa para cumplir lo ofrecido y brindar servicios sin fallas ni errores. Abarca aspectos como el compromiso de la organización para satisfacer las expectativas del cliente y abordar cualquier problema o discrepancia de manera rápida y satisfactoria.

La garantía es la certeza que el cliente tiene de que la compañía se responsabilizará en caso de insatisfacción con el producto o servicio recibido. De

esta manera se consigue que los consumidores tengan confianza en el producto proporcionado, ya que se garantiza la satisfacción de las necesidades (Pelayo y Ortiz, 2019).

Según Arbulú et al. (2009), la garantía es un medio que respalda la entrega de un producto o servicio, asegurando el cumplimiento de la calidad ofertada, la cantidad acordada y la disponibilidad establecida. Su propósito es satisfacer las expectativas y los detalles de la venta, abarcando desde la producción hasta el procedimiento de comercialización. Además, en caso de incumplimiento, se garantiza el derecho del cliente a un resguardo por su adquisición.

- **Tiempo de espera o lead time**

Alva y Altuna (2018), el lead time es el tiempo de espera que pasa desde que se emite una orden de compra hasta el momento en cual se entrega el producto al cliente. Asimismo, tiene el propósito de examinar el periodo dentro de los diversos procesos como son el abastecimiento, producción, almacén y distribución. Este concepto está relacionado con el servicio al cliente, puesto que cuando se desea incrementar la satisfacción del consumidor se debe reducir el lead time y sobre todo cumplir con los plazos que se ha ofrecido al cliente. En efecto la empresa está generando valor al responder en menor tiempo a lo que se ofreció inicialmente, además la reducción de tiempos genera que los problemas resalten rápidamente favoreciendo la solución de los mismo, si bien es percibido como un contratiempo es todo lo contrario porque se tiene control sobre ello.

Según Anaya (2017) citado por Alva y Altura (2018, página 64) lead time es el tiempo de rapidez que existe en cualquiera de las fases de la cadena como son el abasto, producción, almacén y distribución. Por otro lado, el conjunto de tiempos acumulados como es stock de materiales, stock en el almacén, tiempo de distribución, aprovisionamiento de insumos dan a lugar el lead time acumulado

Hoy en día se utilizan diversas técnicas para ordenar un almacén, por ejemplo, el uso de rack para organizar elementos o la gestión de inventarios o gestión de existencias.

Se relaciona con los procesos de distribución que se consideran en la planificación hospitalaria, que se generan en consecuencia por la necesidad de mejorar la logística. Además, se ven involucrados los procesos logísticos de otras áreas de acuerdo a la demanda por el requerimiento de las existencias, el transporte interno, la frecuencia de pedidos y repartos. El control adecuado de las existencias incide en el resultado del servicio brindado al paciente y la percepción del mismo que tendrá después de ser atendido. (Trigoso. 2021)

2.2.2 Satisfacción del cliente.

Según Flores y Taípe (2019), la satisfacción del cliente es un elemento que ayuda a medir la calidad de la atención brindada. Factores como la accesibilidad, el tiempo en la realización de un trámite, la limpieza, la infraestructura, el trato del personal y la capacidad de resolución de problemas están directamente asociados a la satisfacción de los usuarios.

La satisfacción del cliente es una evaluación respecto a la experiencia de una persona en relación de un bien o servicio. Asimismo, Aliaga (2024), menciona que la satisfacción del cliente está evidenciada en los beneficios que resultan del uso del bien o servicio, por otra parte, el cliente realiza un juicio de valor en relación a todas las experiencias dentro del proceso compra o adquisición del bien o servicio.

Según Rodríguez (2022), la satisfacción del cliente se refiere a como los pacientes perciben al obtener un servicio o un bien en este caso la atención brindada y los medicamentos o materiales, y están en relación al precio que están pagando. También se menciona un conglomerado de circunstancias que están inmersos en la satisfacción como lo son calidad, rapidez en la entrega, la confiabilidad, costo, flexibilidad e innovación.

2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción del cliente.

En el inminente progreso tecnológico y el extremadamente aumento competitivo empresarial, el poder ofertar un servicio o un producto con calidad y que llegue a satisfacer a los clientes, representa un punto de quiebre que puede implicar el triunfo o el fracaso de empresas y marcas; por lo tanto, cualquier organización que aspire a cumplir sus metas y, en consecuencia, lograr sus objetivos empresariales, debe analizar y administrar sus recursos y estrategias para mejorar el desempeño empresarial que aporte valor al consumidor y que deje contentos a ambos lados como el proveedor y el consumidor (Camisón et al. 2006), Por esta razón, es necesario ofrecer un producto o un servicio que satisfaga de manera aceptable las necesidades de los clientes, capaz de predecir un retorno futuro y generar una fidelización al producto, servicio, marca o empresa, además

de fortalecer una imagen que fomente más consumo. No obstante, hay varias investigaciones que indican que la satisfacción del cliente está influenciada por varios factores, y es tarea de la empresa identificar estos y establecer cuáles pueden cambiar a su favor, es decir, cuáles pueden ser objeto de intervención directa por parte de la compañía.

2.2.2.1.1 Calidad física.

Camisón et al. (2006), en su libro *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, precisa que la calidad física es una de las tres dimensiones de la calidad física, y recoge los aspectos tangibles del servicio como equipamiento, infraestructura, instalaciones, mantenimiento y actualización de equipos modernos, elementos de los medios de comunicación y el aspecto físico de los individuos, la calidad física es una de las ramas de las dimensiones de la calidad de servicio, también conocidos como los componentes tangibles que acompañan y respaldan el servicio.

Aliaga (2024), refiere que la calidad física es diferente respecto al sector de cada empresa. En servicios tangibles ciertamente es más sencillo porque se tiene el producto y se puede realizar una evaluación antes de entregar al cliente, por otra parte, un servicio intangible es más difícil de manejar. La calidad de servicio se refiere a la habilidad de alcanzar los más altos estándares que el cliente espera recibir.

- **Limpieza del área y del personal**

El sector de Farmacia está continuamente expuesto a microorganismos y tiene un alto riesgo de ser un punto de contacto con varios agentes biológicos, como el SARS-CoV-2. Por ende, para reducir el riesgo o la probabilidad de contagio, es crucial la limpieza y desinfección de todas las zonas donde se ofrecen los distintos servicios. Es imprescindible garantizar una adecuada limpieza de todas las superficies y espacios. Es aconsejable realizar un seguimiento regular de limpieza y desinfección, detallando todas las acciones realizadas en todas las instalaciones, superficies y equipo de la farmacia (área de atención al público, laboratorio, aseos, taquillas, ZAP, etc.), la frecuencia, tipo y material de limpieza. Es importante considerar que la limpieza y desinfección deben llevarse a cabo antes del comienzo del horario de atención y tras el cierre de la farmacia al público y, en función del número de usuarios atendidos, de manera periódica; por ejemplo, cada 2 horas. Al concluir la limpieza, se procederá a reemplazar los guantes empleados por otros nuevos, o si no es posible, se desinfectarán con gel o una solución elaborada con agua y alcohol u otro desinfectante apto. Los mostradores, mesas laborales y mamparas de protección pueden ser limpiados con guantes, utilizando soluciones de hipoclorito sódico al 0,1 % (lejía 1:50), etanol al 62-71 % y peróxido de hidrógeno al 0,5 %. En el caso de las mamparas, se realizará una limpieza bilateral y con mayor regularidad. Es crucial tener en cuenta que se debe permitir la acción del desinfectante, por lo que se aconseja aguardar a que

se seque la superficie limpia antes de intervenir en ella. Siempre se llevará a cabo una limpieza general en húmedo, desde las áreas más limpia hasta las más húmedas. Es necesario limpiar y desinfectar el suelo de la farmacia con soluciones de hipoclorito sódico con un contenido del 0,1 % (dilución 1:50 de lejía), previo a la apertura y posterior al cierre de la farmacia para el público. La zona de atención al público será higienizada con mayor regularidad, en función del número de clientes que sean atendidos. El producto de limpieza desechable empleado se depositará en un recipiente de desechos biosanitarios de tipo III con tapa. (OMS.2020)

- Además, según el Manual de Buenas prácticas de oficina farmacéutica de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID, 2022), el personal debe de mantener la correcta higiene de sí mismo, como llevar uniformes adecuados y limpios, debidamente identificados, consignando su nombre y cargo para la atención del cliente, paciente o usuario.

- **Abastecimiento de medicamentos**

Según la Organización Mundial de la Salud-OMS (2020), indica que un medicamento es todo aquel producto farmacéutico, que se utiliza o se emplea en la prevención, estudio, diagnóstico o tratamiento de individuos con enfermedades. Los fármacos provocan que el sistema fisiológico se altere en beneficio del individuo que los utiliza.

Un elemento esencial en las estrategias para optimizar el acceso a los medicamentos esenciales es contar con un sistema de abastecimiento

fiable tanto en el sector público como privado, garantizando el mismo nivel de servicio en todos los niveles de atención médica. El propósito de la administración del abastecimiento de medicamentos es asegurar la disponibilidad de medicamentos eficientes, seguros y de alta calidad en los servicios sanitarios, y fomentar su uso lógico, a través de la utilización eficaz de los fondos públicos (Organización Mundial de la Salud, 2020).

La administración del abastecimiento de medicamentos debe considerar la necesidad de establecer políticas distintas, ya sea para el suministro, que incluye la adquisición y su distribución, cuyo propósito es asegurar la disponibilidad de fármacos de alta calidad en los servicios sanitarios; la otra acerca de la elección y uso lógico de los medicamentos, cuyo propósito es elegir medicamentos seguros y eficaces, en función de las necesidades de salud, y fomentar que los prescriptores hagan un uso lógico de los mismos. y diferentes tratamientos y terapias.

- **Calidad de medicamentos**

Según el boletín informativo de la Secretaría de Salud del DF – México (2018), la calidad de un fármaco se define por su identificación, contenido o potencia, pureza, características químicas, fisicoquímicas y biológicas, así como por su gestión y control para generar el efecto al que está destinado, y en tanto el aseguramiento de la calidad se refiere al conjunto de acciones y procesos organizados que realiza una empresa o institución sanitaria para proporcionar la seguridad de que alcance la calidad requerida para su propósito.

Para cumplir con este objetivo, es necesario que los almacenes y farmacias especializadas en el almacenamiento y suministro de productos sanitarios, promuevan el uso lógico de los medicamentos y asistan a los pacientes en su vínculo terapéutico, mediante el personal debidamente formado y el experto en farmacología.

- **Precios de medicamentos**

Rodríguez (2020) señala que, aunque el sistema de precios libres es el método que resulta ser más eficiente para garantizar el tranquilidad de los consumidores, la intervención del Estado se vuelve necesaria cuando se presentan fallas de mercado. Así, a nivel global, Santillán (2016) indica, respecto a la determinación de precios y su impacto en el consumo de fármacos genéricos y de marca, que mantener estable el precio de los fármacos de marca provoca la salida de estos debido a sus elevados costos de importación. Además, el 48% de los entrevistados optan por ingerir fármacos genéricos debido a su bajo costo.

Es importante considerar que la determinación de precios es de manera indirecta una forma de intervención estatal que puede provocar especulación, y que, al igual que cualquier otra acción del Estado, puede acabar "destruyendo todos los estímulos que impulsan el avance de la sociedad".

Álvarez y González (2020), realizan un análisis de los costos de los fármacos en distintos países como Brasil, Argentina, Colombia, Chile,

México y Perú, y determinan que los países que proporcionan los medicamentos más económicos son Argentina y Perú; en términos de genéricos de marca, los más económicos son Argentina y México; en cambio, en la categoría más reciente de genéricos puros, Perú y Chile son los países con precios más reducidos en comparación con los demás país.

Además Álvarez y González (2020), evalúan a los consumidores y pacientes debido a la concentración en el sector farmacéutico de Perú, llegando a deducir que la concentración de compañías farmacéuticas causa considerables perjuicios al mercado y, en consecuencia, al cliente final o consumidor, a causa de las fluctuaciones constantes de precio por parte de los competidores.

Como señala Castillo (2017), es “un mal negocio” conceder patentes de veinte años para salvaguardar la propiedad intelectual de laboratorios que solo buscan obtener beneficios de esta concesión. Por lo tanto, es imprescindible considerar diversos elementos que pueden influir en la competencia en el sector de los medicamentos.

- **Seguridad**

La noción de seguridad es relativa ya que cualquier fármaco puede ser beneficioso, pero también puede presentar contraindicaciones y por consiguiente ser dañino. El término margen de seguridad se refiere a la diferencia entre la dosis efectiva usualmente ingerida y la dosis que provoca reacciones adversas severas o de riesgo de muerte. Es preferible un margen

de seguridad amplio, sin embargo, cuando se trata de una enfermedad grave o peligrosa, o cuando no existen otras alternativas, se debe aceptar un margen de seguridad más limitado. Hay situaciones en las que la dosis habitual de tratamiento es igualmente tóxica, los doctores no recurrirán al medicamento a no ser que la circunstancia sea severa y no exista una opción más segura.

Los medicamentos más beneficiosos son efectivos y por lo general seguros. La penicilina es un fármaco de esta categoría. Sin embargo, no siempre se puede conseguir que los medicamentos efectivos posean un alto grado de seguridad y escasos efectos adversos. Así pues, ciertos medicamentos deben ser administrados a pesar de tener un margen de seguridad muy estricto.

- **Disponibilidad de medicamentos**

La DIGEMID (2022), indica que la disponibilidad de medicamentos es el estado del fármaco que se encuentra listo para su uso en las cantidades específicas necesarias con un adecuado estado de utilidad a fin de atender los requerimientos terapéuticos de los pacientes que son reflejados en el número de meses de existencia disponible.

Según Koontz (2015) citado por Flores y Tapia (2019, página 48) la disponibilidad de medicamentos brinda beneficios para cumplir ciertos requerimientos y necesidades del cliente con un margen mínimo de fallas y defectos.

2.2.2.1.2 *Calidad corporativa.*

Condori (2018), menciona que la calidad tiene como último juez al cliente puesto que es él quien determina si el bien o servicio ha llegado a responder sus expectativas y necesidades, asimismo el fin no es solo satisfacer la necesidad sino lograr la confianza, lealtad y el entusiasmo.

Kotler y Keller (2007) citado por Martínez y Quispe (2018, página 52) mencionan que la conducta del cliente es cambiante, debido al mercado competitivo que ofrece variedad de productos y servicios. Por lo tanto, las empresas tienen la ardua labor de innovar sus productos y servicios buscando la satisfacción de los consumidores, entendiendo como lealtad a la mayor adquisición de compras a una única empresa.

Por otro lado, el servicio empresarial se conceptualiza como el conjunto de acciones que una organización realiza para satisfacer el requerimiento de sus clientes, en tanto sus necesidades y expectativas lo soliciten, ofreciendo asistencia y soluciones personalizadas, junto con la innovación y el uso de tecnologías digitales con el fin de obtener valor y fidelización por parte de los clientes.

- **Servicio del personal**

El servicio farmacéutico se refiere al servicio de atención responsable en las actividades, procedimientos e intervenciones de naturaleza administrativa, técnica y científica vinculadas a los medicamentos o fármacos y los dispositivos médicos empleados en la

promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades, con el objetivo de aportar de manera equilibrada e integral a la mejora de la calidad de vida individual y grupal.

- **Confianza**

La confianza de un cliente hacia una empresa es el nivel de seguridad que tiene en que la organización cumplirá con lo que se ha comprometido a hacer. Esto implica que la empresa debe ofrecer la calidad de servicio o producto ofertado a cambio del dinero acordado, además de cuidar a los consumidores y estar dispuesta a ayudarlos si lo necesitan. Cuando la confianza hacia una empresa se quiebra, no solo se pierde un cliente, sino que, en la era de las redes sociales, se puede generar una amplificación de la insatisfacción o satisfacción de los clientes, extendiéndose rápidamente.

- **Símbolo de prestigio**

El prestigio se obtiene al respetar el compromiso que la empresa le ha hecho al cliente o consumidor, esto implica que tiene que cumplir con entregar un bien o servicio de buena calidad, debe de ser real al presentar ofertas, promociones o activaciones, disponer de un servicio de servicio al cliente de alta calidad, además de asumir responsabilidades frente a las equivocaciones, corregir fallos o problemas vinculados a la atención., debe de ayudar al cliente a solucionar sus interrogantes o disputas, establecer vínculos fuertes y duraderos, preservar una reputación empresarial sólida, difundir opiniones y testimonios reales.

2.2.2.1.3 *Calidad interactiva*

Salazar et al. (2021), define a la calidad interactiva como el desenvolvimiento emocional y el vínculo de confianza generado entre el consumidor y la empresa por un amplio tiempo. Este comportamiento se percibe en el grado de interés que manifiesta un individuo al satisfacer sus necesidades de un bien o servicio a través del mismo producto, marca o la concurrencia que presenta al acudir a un mismo establecimiento.

Según MacGuirre et al. (2018) citado por Salazar et al. (2021, página 73) la calidad interactiva del consumidor es una conducta afectiva gestada por el individuo a un lugar, bien, servicio o una marca. En otras palabras, se entiende con el sentimiento de satisfacción e insatisfacción hacia el producto o servicio brindado o a la imagen corporativa influida por todo lo que influye el resultado del servicio, en conjunto con la imagen corporativa de la compañía que el cliente posee sobre la misma.

Richard (2017) citado por Pizarro (2020, página 63) interpretan la calidad interactiva como la actividad prestada a externos que generan satisfacción y beneficios ya sean tangibles o intangibles para la empresa que posteriormente son utilizados en favor a la misma.

Para Pareja (2018), en su tesis “Gestión de Mantenimiento Preventivo para la Mejora de la Calidad de Servicio en la Empresa Generadores Gamma”, el servicio de la empresa es el aglomerado de actividades direccionadas a satisfacer la necesidad del consumidor

brindando la mejor calidad posible de tal manera que se perciba como único dentro de su sector. Cabe resaltar que, para Pareja (2018), la calidad del servicio se diferencia en la ponderación superior y comparable de un producto en comparación con otro que conlleva al cumplimiento de estándares de calidad evitando fallas de bienes o servicios.

De la Cruz (2021), comenta que la calidad interactiva se compone de diferentes elementos que se derivan de las interacciones personales, ya sea entre empleados y usuario o bien de un usuario con otro usuario, los elementos son:

- **Tiempo de espera**

Consiste en el seguimiento del paciente con dos objetivos: Ser responsable que el medicamento hará el efecto buscado por el especialista o farmacéutico que lo prescribe o indica, y el segundo es estar atento para que en todo el tratamiento no haya problemas o sean mínimos los no deseados y en caso aparezcan resolverlos entre paciente, farmacéutico y médico. (Pareja, 2018),

Es una práctica profesional en la cual el paciente es el beneficiado de las medidas tomadas por el farmacéutico. Se refiere al conjunto de conductas, compromisos, valores éticos, funciones, saberes responsables y habilidades del farmacéutico en la aplicación de la farmacoterapia, con la meta de alcanzar resultados terapéuticos concretos en la salud y en la calidad de vida del paciente.

- **Atención de consulta**

Este elemento indica que es el método por el cual los empleados de la compañía interactúan con el cliente, le brindan asistencia, solucionan sus interrogantes y solucionan sus problemas. Así se consigue que el cliente perciba el servicio proporcionado por personal formado y con las competencias requeridas para asistirle de forma eficaz (Pujawan et al., 2009).

De la Cruz (2021), comenta en su investigación que la visión del profesionalismo bajo la perspectiva de Arbulú (2009). Se distingue por la manera en que se lleva a cabo el procedimiento y desde qué perspectivas se desarrolla; se podría decir que es un conjunto de actitudes, en las que el cliente se siente totalmente orientado por los encargados de la empresa, quienes mediante sus acciones proporcionan protección al cliente.

- **Confiabledad**

La fiabilidad se refiere a la habilidad de la compañía de proporcionar resultados uniformes en la distribución de los repartos. Así, el cliente identifica en el servicio logístico un sistema que de forma reiterada proporciona los resultados esperados y consigue cubrir sus requerimientos (Michalski y Montes, 2022).

Según Arbulú (2009), la fiabilidad es un atributo crucial al evaluar la calidad, ya que el cliente, antes de efectuar una compra, necesita o necesita construir una relación de confianza con la compañía o vendedor

para llevar a cabo tal adquisición; esta fiabilidad se distinguirá por que la compañía que realiza la venta, exhiba elementos que aseguren una reputación positiva y eficacia en los servicios.

- **Amabilidad y calidez**

Según las Normas básicas de atención de DIGEMID, para que los clientes estén contentos con el servicio proporcionado, se deben respetar los siguientes criterios: La amabilidad se define en el trato que los empleados brindan a los clientes. La indagación de comprender las necesidades del cliente, la búsqueda de su desarrollo personal y personal (Pelayo y Ortiz, 2019).

- **Conductas durante la compra**

Mirar a la cara del paciente, expresando con serenidad y mucha confianza hacia él. Hablar de forma respetuosa utilizando una expresión cordial, sencillo para brindar confianza. Mostrar voluntad de atención sin tener en cuenta o importar la hora en la que se encuentra. No discriminar al cliente por su aspecto o apariencia física y estar preparado para brindarle atención sin distinción de raza o color de piel. Argumentar con precisión las cualidades y beneficios de las mercancías que se están vendiendo. Despejar toda duda o inquietud del consumidor respecto al producto o servicio que está buscando debiendo asesorarlo según la necesidad que lo requiera. Comunicar de manera clara y exacta los costos de los productos o servicios que el cliente necesita y por ninguna razón debe haber modificaciones.

Reciba con gusto los fondos provenientes de la venta y no se irrite por el nombre de los billetes o monedas empleados para el pago, siendo muy importante en la actualidad el uso de medios electrónicos de pago como tarjetas de crédito, débito o billeteras digitales. Entregar el producto debidamente empacado y embalado, verificando e informando sobre las fechas de vencimiento de los productos.

La sensibilidad según Arbulú (2009). es un procedimiento empírico, en el que el conjunto de empresas que interactúa con el cliente, exhibe respuestas ante las circunstancias que se favorecen de manera habitual en el proceso de comercialización de un servicio o producto específico.

- **Garantía**

La garantía es la certeza que el cliente tiene de que la compañía asumirá la responsabilidad si no está contento con el producto o con el servicio proporcionado. De esta manera, se consigue que los consumidores confíen en el producto proporcionado, ya que se garantiza la satisfacción de la demanda (Pelayo y Ortiz, 2019).

Por otra parte, según Arbulú (2009)., La garantía es el proceso que se concede al proporcionar un producto o servicio. Este se fundamenta principalmente en que lo proporcionado satisface las expectativas y especificaciones de la venta, desde la producción hasta el proceso de venta realizado. Si estos no se satisfacen, el cliente tendrá y conservará un resguardo por su compra.

- **Paciencia**

Respecto al servicio que el cliente obtiene, este debe ser individualizado, resolviendo todas las preguntas y dudas que pueda tener. De igual forma, el servicio que se proporciona al cliente debe ser entregado puntualmente, de forma clara y bien organizada (Pelayo y Ortiz, 2019).

Finalmente, es importante señalar que la atención personal, de acuerdo con Arbulú (2009), es la expresión personalizada de la compra; esto se basa en la premisa de que se mantenga correctamente y de acuerdo a un seguimiento personalizado del proceso que se proporciona al cliente; donde este experimenta un acompañamiento personalizado y no se siente desplazado por este conjunto de actitudes.

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Logística

Limbourg et al. (2016), indica que la logística es la acción de generar procesos de flujos constantes con el objetivo de disminuir costos, tiempos y mejorar la satisfacción del cliente. Estos procesos van desde el acopio de los insumos, que han sido debidamente pronosticados gracias a la demanda del consumidor, hasta la distribución final al área o el paciente según lo requieran.

2.3.2 Satisfacción del cliente

Según Rodríguez (2022), la satisfacción del cliente es la percepción de los pacientes al adquirir un servicio o un bien en este caso la atención brindada y los

medicamentos o materiales, y están en relación al precio que están pagando. Además, se hace referencia a un grupo de variables que están inmersos en la satisfacción como lo son calidad, rapidez en la entrega, confiabilidad, costo, flexibilidad e innovación.

2.3.3 Cliente en salud

Según Limbourg et al. (2016), el término cliente en salud hace referencia a la persona encargada de abonar por un producto o servicio de salud. Mediante el desembolso o recurso económico realizado, un paciente obtiene la atención que requiere. Así pues, es una persona que presta atención al aspecto financiero de la relación.

Para ilustrarlo mejor a través de un ejemplo: Imaginar que un niño se dañó una pierna al correr y necesitaron trasladarlo al hospital o clínica. A pesar de que el niño sea el paciente, el usuario será su madre, padre o responsable legal. Es así que, es el adulto quien será responsable del costo de los trámites

2.3.4 Picking

Limbourg et al. (2016), precisa que es la actividad que se ejecuta en el proceso logístico y hace referencia al uso mínimo de pasos para aligerar el proceso de entrega del producto. Con la particularidad de identificar y localizar las existencias de forma fácil y funcional, permitiendo a los colaboradores disponer de estas con la mayor eficiencia posible para completar una orden que forma parte del servicio o como también puede ser la entrega final del mismo. Los pasos que contempla el picking son: la recepción, el almacenamiento de entradas, la

transformación, el embalaje, el almacenamiento de productos terminados y la distribución o envío.

2.3.5 Lead time

Según Rodríguez (2022), menciona que es una dimensión que está relacionada con la satisfacción del cliente, ya que mide el tiempo de rapidez que existe en cada uno de los procesos de la cadena como son el abastecimiento, producción, almacén y distribución

2.3.6 Calidad de atención

Como señala Rodríguez (2022), cualquier actividad o ventaja que una parte proporciona a otra; son fundamentalmente intangibles y no generan la propiedad de ninguna cosa. Su fabricación puede estar o no relacionada con un producto tangible.

Se considera imprescindible el fundamento en el que se fundamenta la organización y dirige su administración hacia el cliente para alcanzar la satisfacción del cliente, cubrir las necesidades que este pueda tener y satisfacer sus expectativas.

2.3.7 Inventario

De acuerdo con Rodríguez (2022), hace referencia al registro de los materiales que posee una organización u empresa. Igualmente, se refiere al almacenaje de materiales y su categorización por categorías.

2.3.8 Logística

De acuerdo con Rodríguez (2022), es una disciplina que organiza y supervisa el flujo de recursos en la cadena de abastecimiento de una compañía con el objetivo de cumplir con las necesidades de los clientes.

2.3.9 Calidad de servicio logístico

Limbourg et al. (2016), definió la calidad en el servicio logístico basado en dos elementos, es decir, el servicio al cliente de marketing y el servicio de distribución física. Esta definición es compartida por otros y se ve como una base inteligente para la integración de las actividades de marketing y logística. Anteriormente, este concepto se denominaba calidad técnica y calidad funcional, donde la calidad técnica se refiere a los resultados del servicio y la calidad funcional se refiere al proceso de prestación del servicio.

2.3.10 Actividades logísticas

Para Nugroho et al. (2020), las actividades logísticas están enfocadas hacia la eficiencia financiera, de manera que no solo se vea como un puente de unión entre la producción y el cliente, sino también en una ventaja competitiva para la empresa. Esta es la razón principal por la que las empresas deben ceder su manejo logístico a terceros o lo que comúnmente se denomina logística de terceros y que las compañías solo se centren en producir buenos productos que puedan satisfacer a sus clientes.

2.3.11 Capacidad de respuesta

Limbourg et al. (2016), menciona que es la suficiencia o capacidad de un servicio entregado a tiempo y de manera precisa a sus clientes. Incluye elementos como la puntualidad y la comodidad del servicio, la actitud del personal de mensajería o atención y la resolución de disputas comerciales.

2.3.12 Puntualidad

Mentzer et al. (2001), indica que la puntualidad se relaciona con la percepción de si un pedido, producto o servicio fue entregado a tiempo, tal como se esperaba. Existen varios factores influyentes como: las formas en que se hacen los pedidos (la cantidad de pedidos realizados, los procedimientos de pedido medidos entiempos), la precisión del pedido, el estado, la calidad y la forma en que se manejan las discrepancias en los pedidos.

2.3.13 Tangible

Mentzer et al. (2001), explica que lo tangible se refiere principalmente a la ubicación, el entorno y todo tipo de instalaciones y equipos necesarios para prestar el servicio.

Capítulo III: Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La logística se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

3.1.2 Hipótesis específicas

La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad física percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad corporativa percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad interactiva percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023

3.2 Identificación de las variables

Variable 1: Logística

Es la acción de generar procesos de flujos constantes con el objetivo de reducir costos, tiempos y mejorar la satisfacción del cliente. Estos procesos van desde el acopio de los insumos, que han sido debidamente pronosticados gracias a la demanda del consumidor, hasta la distribución final al área o el paciente según lo requieran.

Variable 2: Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es la percepción de los pacientes al adquirir un servicio o un bien en este caso la atención brindada y los medicamentos o materiales, y están en relación al precio que están pagando. También se menciona un conjunto de variables que están inmersos en la satisfacción como lo son calidad, rapidez en la entrega, confiabilidad, costo, flexibilidad e innovación.

3.3 Operacionalización de variables

En la operacionalización de variables se concentra la información sintetizada de las variables seleccionadas, constituidas por una secuencia de pasos que pretende definir dichas variables conceptualmente en dimensiones e indicadores (Espinoza, 2019).

Tabla 2
Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de Valoración	Instrumento
Logística (independiente)	Según Toro (2017), la logística consiste en el proceso a través del cual una mercancía se remite al consumidor y cuyo objetivo consiste en colocar las mercancías en las cantidades exactas y el momento oportuno en el que el mercado lo demande, a fin de que estén disponibles.	Gestión de almacenamiento	Exhibición de productos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está satisfecho con que la exhibición de los productos facilita su decisión de compra en la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Está satisfecho con que la exhibición de los productos facilita la entrega de manera eficiente y rápida de sus compras en la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Está satisfecho con la organización de los productos exhibidos en los anaqueles de la farmacia de la clínica Confía Salud? 	Escala de Likert (1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Regular (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho	Cuestionario
			Condiciones físicas de los productos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es su satisfacción sobre las condiciones físicas de los productos (golpes, rayaduras, magulladuras, etc.) de los productos entregados en la farmacia de la clínica Confía Salud? 		
			Manejo de software	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El sistema que utiliza la farmacia para identificar el producto que busca permite que la atención sea rápida? 		
		Gestión de existencias	Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es su satisfacción sobre la disponibilidad de los productos requeridos en la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Cuán satisfecho está con que encuentra todas las categorías de productos y requerimientos desde útiles de aseo hasta productos especializados en la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Cuán satisfecho está al encontrar los medicamentos prescritos por los médicos de la clínica en la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿En caso de no encontrar los medicamentos prescritos por el médico, encuentra un medicamento similar o genérico con los mismos principios activos? 		
	La satisfacción del cliente es una evaluación respecto a la experiencia de una persona en relación de un bien o servicio. Asimismo Camisón et al.	Calidad física	Producto e Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está satisfecho con la limpieza que proyecta el personal que labora en la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Cuál es su satisfacción sobre la cantidad de ventanillas con las que dispone la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Se encuentra satisfecho con el abastecimiento de los medicamentos que ofrece la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Está satisfecho con la calidad de los medicamentos que ofrece la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Está satisfecho con los precios de los medicamentos que ofrece la farmacia de la clínica Confía Salud? 		

Satisfacción del cliente (dependiente)	(2006) mencionan la satisfacción al cliente revela un elemento importante y común a todos los servicios: la intangibilidad y debe estar basada fundamentalmente en las percepciones que los clientes tienen del servicio, que la satisfacción del cliente está evidenciada en los beneficios que resultan del uso del bien o servicio, por otra parte el cliente realiza un juicio de valor en relación a todas las experiencias dentro del proceso de compra o adquisición del bien o servicio.	Calidad Interactiva	Tiempo de espera	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es su satisfacción respecto a la seguridad que percibe (fechas de vencimiento, sellos de garantía, buenas condiciones) de los productos que ofrece la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Cuál es su satisfacción respecto a la disponibilidad de medicamentos genéricos que le ofrece la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Cuán satisfecho se encuentra con el tiempo de espera en la atención del personal respecto a su pedido? (¿realiza largas colas para ser atendido?). • ¿Está satisfecho con la atención oportuna que le brindaron el personal de la farmacia desde el momento que Ud. fue atendido en la clínica Confía Salud? 	
			Relación empleado - cliente	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está satisfecho con la amabilidad y calidez en la atención del personal que labora en la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Está satisfecho con la paciencia en la atención del personal de labora en la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Está satisfecho con la orientación y consulta sobre el uso adecuado del medicamento que le brinda el profesional o colaborador de la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿Está satisfecho con la atención recibida a sus reclamos por el personal de la farmacia de la clínica Confía Salud? • ¿El horario de atención de la farmacia de la clínica Confía Salud es satisfactorio para usted? • ¿Está satisfecho con la confianza y seguridad que le transmiten los colaboradores de la farmacia de la clínica Confía Salud? 	
		Calidad corporativa	Imagen	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendaría el servicio de la farmacia de la clínica Confía Salud (de acuerdo al servicio recibido) • La marca Confía salud es un símbolo de garantía (confianza) • La marca Confía salud es una marca de prestigio 	Escala de Likert. 1)Muy en desacuerdo 2)Poco de acuerdo 3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4)De acuerdo 5) Muy de acuerdo

Capítulo IV: Metodología

4.1 Enfoque de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará un enfoque cuantitativo, como menciona Monje (2011), en su artículo sobre “Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa”, la investigación en el campo de la ciencia, desde el punto de vista cuantitativo, es un procedimiento totalmente ordenado y sistematizado que se ejecuta siempre con determinados pasos o actividades. Las investigaciones cuantitativas - no experimentales son en las que el investigador por sí solo o equipo no tienen el dominio de la variable independiente, quiere decir que se observan los fenómenos tal y como ocurren de forma natural sin intervenir en su desarrollo; implica tener conocimiento que la variable independiente había sucedido, ya había sucedido antes de que el investigador realizara el estudio. El enfoque cuantitativo de investigación, es un proceso de recolección de datos cuantitativos que se complementan para ayudarnos a responder el propósito de la investigación. Se usarán valores numéricos para encontrar posibles relaciones entre las variables como parte del enfoque cuantitativo y se usarán fuentes primarias como encuestas para recolectar datos e información necesarios en el estudio.

4.2 Tipo de investigación

La investigación será de tipo básica, por lo que se emplearán conocimientos científicos existentes acerca del problema de investigación en relación al problema, con el objetivo de incrementar los conocimientos de este campo. El objetivo del estudio de la investigación básica lo conforman las diversas teorías científicas, las cuales se analizan para perfeccionar el contenido.

4.3 Nivel de investigación

La investigación actual presenta un nivel de investigación relacional, con el propósito de identificar el lazo entre la variable independientes y dependiente que son logística y satisfacción del cliente respectivamente. Buscando partir de la obligación de hallar diversos vínculos de dependencia por parte de la variable dependiente y posteriormente interpretar los hechos por lo cual se considera la teoría del nivel relacional como lo define López (2010), tienen como propósito hallar relación entre las variables por medio de la verificación estadística.

4.4 Método de investigación

Aguilera (2013), refiere que el método de la investigación se define como un grupo de pasos ordenados que localizan y delimitan el problema con el que obtendremos resultados de orientación para lograr los objetivos previamente definidos.

4.4.1 Método General

En el respectivo trabajo a continuación se utilizará el siguiente método de investigación:

Método general inductivo: el método general inductivo se refiere al análisis de casos particulares para obtener una proposición general. En este caso se usarán en la redacción del problema, los objetivos, las hipótesis; así mismo, al momento de realizar la respectiva elaboración y posterior aplicación de los instrumentos de investigación debidamente analizados.

4.4.2 Método específico

El método específico en la presente investigación es el método deductivo que según Dávila (2006), se trata de un enfoque científico que sostiene que la conclusión se encuentra englobada en las hipótesis. Significa que las conclusiones son un resultado imprescindible de las hipótesis: cuando las hipótesis son ciertas y el razonamiento deductivo es válido, la conclusión es auténtica.

4.5 Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es:

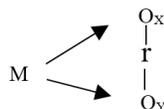
No experimental porque se investigará en un contexto de forma natural basándonos en el modelo de investigación que realizaremos y las hipótesis generales y específicas que fueron planteadas en los capítulos anteriores sin manipulación alguna.

Transeccional o transversal porque se tiene como propósito describir y analizar en un periodo determinado que es en el año 2023.

Relacional porque se tiene como objeto determinar la relación que existe entre la variable logística y la satisfacción del cliente.

Asimismo, el diseño empleado es de corte transversal, porque se recolectará datos en un determinado momento en la realidad y en un tiempo único.

Cuyo diseño a usar:



Donde:

M: Muestra

O_x : Observación de la variable X

O_y : Observación de la variable Y

r: Índice de correlación

4.6 Población y muestra

4.6.1 Población

Para determinar la población se tuvo en consideración a factores que estén vinculados al problema general de la investigación y a las variables “Logística” y “Satisfacción del cliente”. Según Arias (2016), define a la población como un conjunto de personas, animales, objetos, documentos, organizaciones, unidades, entre otros, que presentan características similares; asimismo debe ser accesible para realizar el estudio y formar un referente para la selección de la muestra.

De acuerdo a lo mencionado, se presenta la población seleccionada para el desarrollo de la investigación:

- Clientes atendidos en el área de farmacia de la clínica Confía Salud de manera mensual según reporte de la propia clínica que fueron de 102 clientes atendidos como media mensual (reporte de la propia Clínica, indicando que en dicho tiempo había una remodelación de la infraestructura de la misma)

4.6.2 Muestra

Este concepto corresponde a un grupo más reducido extraído de la población, mediante algún método específico. Se tendrán varias muestras si se tienen varias poblaciones. Vara, A. (2012).

Con lo descrito anteriormente se puede definir la muestra como una representación significativa de la población con características semejantes que posibilita profundizar la investigación y el análisis de las variables.

Según Hernández et al. (2018), en caso que la investigación decida tomar toda la población no es imprescindible el cálculo de la muestra, puesto que se dice que se ha estudiado el universo.

Otzen y Manterola (2017), la representatividad de una muestra facilita la extrapolación y, por consiguiente, la generalización de los resultados obtenidos en ella, hacia la población accesible; y, a partir de esta, hacia la población blanco. De esta manera, una muestra será representativa o no; solo si fue escogida de manera aleatoria, es decir, si todos los individuos de la población blanco tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos en esta muestra y, por consiguiente, ser incorporados en el estudio. Por lo antes indicado y en función a los reportes de manera mensual por la clínica, se tiene una media de 102 clientes atendidos en la farmacia, la muestra para esta investigación consideró la fórmula de la muestra para poblaciones finitas dando como resultado:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Cálculo de la muestra:

- P= 0.50
- E= 0.05
- N= 102
- Z= 1.96

$$n = \frac{102 \cdot 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{0.052 \cdot (102-1) + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = 81.7$$

El marco muestral a ser investigado para la variable satisfacción del cliente está conformado por 82 clientes externos atendidos en la farmacia de la clínica Confía Salud.

4.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

4.7.1 Técnicas

Para Bavaresco (2017) citado por Useche et al. (2019, página 59) las formas para la recopilación de datos son métodos y tareas que se determinan por el tipo de investigación, para verificar el problema definido en base a las variables planteadas. La técnica de recolección de datos le permite al investigador conseguir información fidedigna y confiable.

En este estudio se utilizará el método de la encuesta porque se tomará en consideración un listado de interrogantes relacionadas a nuestro tema de investigación y la variable dependiente e independiente con el objetivo de obtener datos representativos para revelar la opinión de la muestra que ha sido previamente seleccionada dentro de la clínica Confía Salud.

4.7.2 Instrumentos

Bavaresco (2017) citado por Useche et al. (2019, página 61), menciona que los instrumentos de recolección de datos son herramientas que se usan con el fin de conseguir los datos del objeto de estudio.

El cuestionario se basa en 27 preguntas que se relacionan con las variables de logística y satisfacción del cliente realizado a la muestra de 82 clientes atendidos en la farmacia de la clínica Confía Salud. con un diseño enfocado en la escala de Likert, es decir con ítems como respuestas posibles:

- (1) Muy insatisfecho
- (2) Insatisfecho
- (3) Regular
- (4) Satisfecho
- (5) Muy satisfecho

En relación a los 5 ítems se podrá medir de forma eficaz las respuestas brindadas por el grupo que conforma la muestra.

A. Diseño

De acuerdo con lo expuesto por Bavaresco (2001), respecto a la técnica e instrumento de recolección de datos se diseña un cuestionario con las características que sugieren ambos conceptos, con la finalidad de obtener información trascendente para la solución del problema de investigación.

B. Confiabilidad

Goetz y LeCompte (1998) aducen que la Confiabilidad en la investigación científica es la representación de conformidad interpretativa entre diferentes representantes de la muestra, así como la objetividad inducida en los criterios de rigor usados dentro en el instrumento de recolección de datos.

Tabla 3
Confiabilidad del cuestionario para las variables Logística y Satisfacción del Cliente.

Coefficiente de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.94	82

El resultado de confiabilidad para las variables Logística y Satisfacción del Cliente arrojó un puntaje de 0.94, acercándose a uno lo cual significa que el instrumento posee una gran confiabilidad.

C. Validez

Escobar y Cuervo (2008), mencionan que la validez sirve para determinar qué tan apropiado es el muestreo como parte de la prueba de posibles conductas de acuerdo con lo que se desea determinar. Así mismo, la validez por juicio de experto exige ser empleado de manera concisa, por lo que la información obtenida deberá ser aplicada de manera óptima y eficiente. Por otro lado, el juicio de expertos hace referencia a personas capacitadas y con conocimiento práctico en el área de estudio para que sus opiniones y sugerencias sean certeras. Como se puede observar en el apéndice D.

Se muestra el resumen de la validación de expertos:

Tabla 4
Validación de expertos

Experto		Ítems	Calificación
Julio Cesar Meza Canto	Sub Gerente de promoción de inversiones GORE Junín	12	Nivel intermedio
Pedro Abel Cóndor Canchanya	Sub director Abastecimiento y servicios auxiliares GORE Junín	12	Nivel intermedio
Antony Edgar Zárate Huamán	Coordinador de adquisiciones GORE Junín	12	Nivel intermedio

Capítulo V: Resultados

5.1 Descripción del trabajo de campo

Se da paso a la investigación realizando el reconocimiento de las actividades que desempeña la organización y posteriormente se señala la problemática existente, se procedió a elaborar el instrumento para las dos variables de investigación. El cuestionario permitió recopilar los datos de manera presencial para su posterior sistematización. La recolección de información para el trabajo de campo fue desarrollada por el equipo de investigación conformado por Arnao Japa, Jhordan Brand y Mercado Tembladera, Stacy Melane mediante el muestreo no probabilístico por juicio.

Se empleó un cuestionario de 27 preguntas a 82 encuestados, con relación a los indicadores obtenidos por cada dimensión de ambas variables de estudio, durante 25 días en los horarios de trabajo correspondientes a la Clínica Confía Salud, ubicado en Huancayo.

Los datos recolectados se procesaron utilizando el SPSS, donde se tabularon las preguntas y respuestas para obtener información en tablas y figuras estadísticas; del mismo modo, se calculó el nivel de confiabilidad mediante el coeficiente de alfa de Cronbach.

5.2 Presentación de resultados

Los resultados de la investigación se presentarán mediante tablas de frecuencia y gráficos de barra, lo que nos permitirá describir de manera más dinámica los resultados obtenidos por cada indicador que componen las dimensiones. Cabe indicar que se tuvieron algunos inconvenientes en el tema de

recojo de información ya que muchos clientes no tenían la paciencia y comentaban que no tenían tiempo para realizar la encuesta lo que generó pequeños retrasos en la recolección de datos.

5.2.1 Análisis de datos generales

Tabla 5

Baremo de los niveles de la variable logística y sus dimensiones (gestión de almacenamiento y gestión de existencias)

		Logística	Dimensión 1: Gestión de almacenamiento	Dimensión 2: Gestión de existencias
Puntaje	N° preguntas	9	5	4
	Puntaje Mínimo	9	5	4
	Puntaje Máximo	45	25	20
	Rango	37	21	17
	Intervalo	7	4	3
	Baremo	Bajo (1)	9 15	5 8
Medio (2)		31	14	10
		37	17	12
Alto (3)		49	22	16
		55	25	18

En la tabla 5 se tiene el baremo de la variable logística y de sus dos dimensiones: gestión de almacenamiento y gestión de existencia. Del mismo modo, se establecen puntajes mínimos, máximos, rango e intervalo que permite establecer los rangos del baremo.

Tabla 6
Tabla de frecuencia de la variable logística

Logística		
	N	%
Medio	78	95,12%
Alto	4	4,88%

En la tabla 6, se observa que se tiene un nivel medio en un 95,12%, así mismo en el nivel alto se tiene un 4,88%, lo mismo se muestra en la figura 6; lo que significa que la gran mayoría de los clientes atendidos, tiene una percepción media respecto a la eficiencia de la logística en la farmacia de la clínica confía salud 2023.

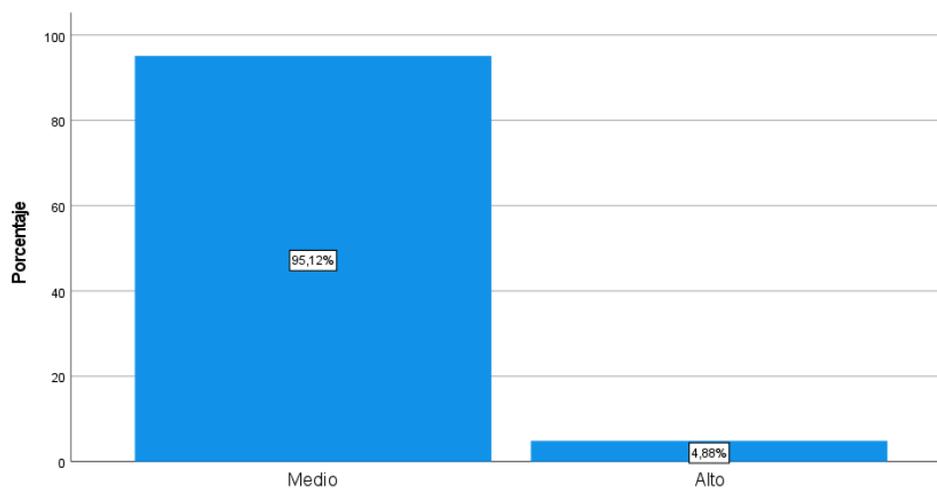


Figura 6. Porcentajes de frecuencia de la variable logística

Tabla 7

Tabla de frecuencia de la dimensión gestión de almacenamiento

	N	%
Medio	58	70,73%
Alto	24	29,27%

En la tabla 7 se observa que se tiene un nivel medio en un 70,73%, así mismo en el nivel alto se tiene un 29,27%, lo mismo se muestra en la figura 7; lo que significa que la gran mayoría de los clientes atendidos, tiene una percepción media respecto a la eficiencia de la gestión de almacenamiento en la farmacia de la clínica confía salud 2023.

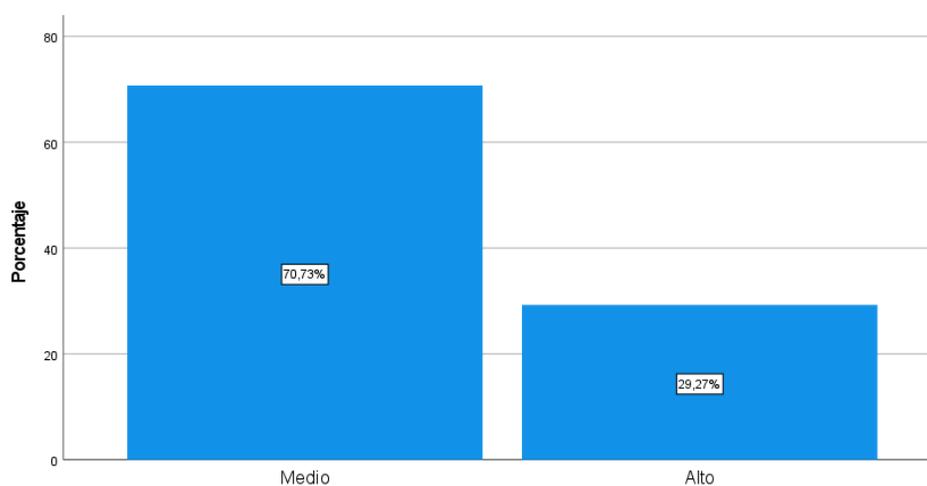


Figura 7. Porcentajes de frecuencia de la dimensión gestión de almacenamiento

Tabla 8

Tabla de frecuencia de la dimensión gestión de existencias

Gestión de existencias		
	N	%
Medio	22	26,83%
Alto	60	73,17%

En la tabla 8, se observa que se tiene un nivel medio en un 26,83%, así mismo en el nivel alto se tiene un 73,17%, lo mismo se muestra en la figura 8; lo que significa que la gran mayoría de los clientes atendidos, tiene una percepción alta respecto a la eficiencia de existencias de almacenamiento en la farmacia de la clínica confía salud 2023.

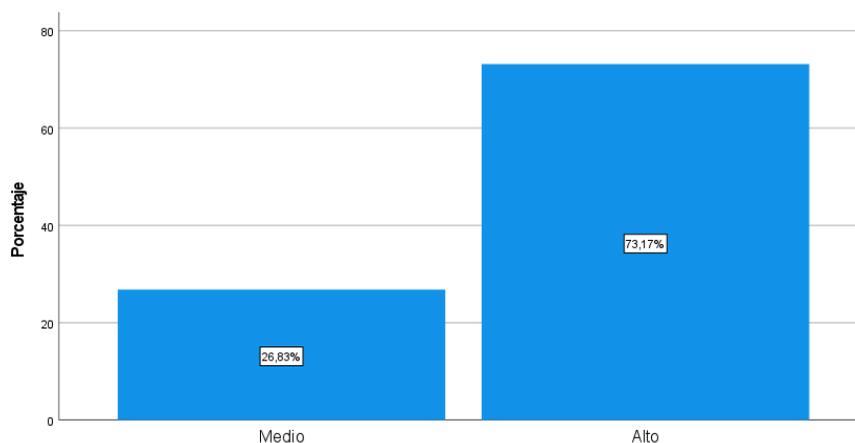


Figura 8. Porcentajes de frecuencia de la dimensión gestión de existencias

Tabla 9

Baremo de los niveles de la variable satisfacción del cliente y sus dimensiones (calidad física, calidad interactiva y calidad corporativa)

		Satisfacción del cliente	Dimensión 1: Calidad física	Dimensión 2: Calidad interactiva	Dimensión 3: Calidad corporativa
Puntaje	N° preguntas	18	7	8	3
	Puntaje Mínimo	18	7	8	3
	Puntaje Máximo	90	35	40	15
	Rango	73	29	33	13
	Intervalo	15	6	7	3
Baremo	Bajo (1)	18	7	8	3
		32	12	14	5
	Medio (2)	28	5	17	7
		42	10	23	9
	Alto (3)	44	8	27	11
		58	13	33	13

En la tabla 9 se tiene el baremo de la variable satisfacción al cliente y de sus tres dimensiones: calidad física, calidad interactiva y calidad corporativa. Así mismo se establecen los puntajes mínimos, máximos, rango e intervalo que permite establecer los rangos del baremo

Tabla 10

Tabla de frecuencia de la variable satisfacción del cliente

Satisfacción del cliente		
	N	%
Medio	2	2,44%
Alto	80	97,56%

En la tabla 8 se observa que se tiene un nivel medio en un 2,44%, así mismo en el nivel alto se tiene un 97,56%, lo mismo se muestra en la figura 9; lo que

significa que la gran mayoría de los clientes atendidos, tiene una percepción alta respecto a la satisfacción y atención en la farmacia de la clínica confía salud 2023.

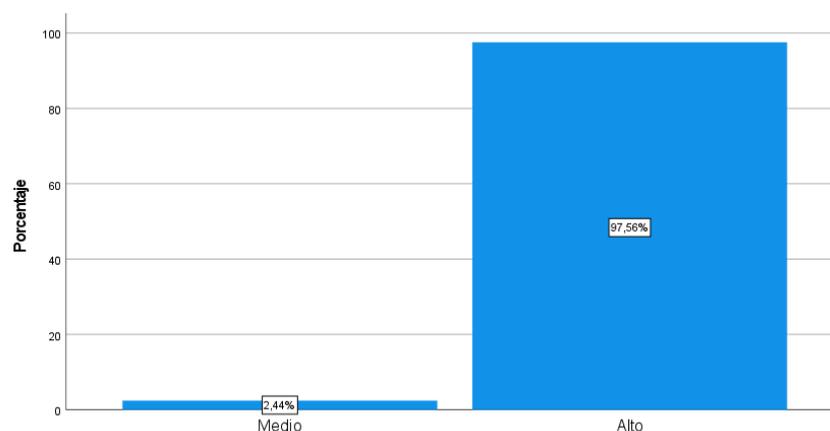


Figura 9. Porcentajes de frecuencia de la variable reparto de documentos

Tabla 11

Tabla de frecuencia de la dimensión calidad física

Calidad física		
	N	%
Alto	82	100,0%

En la tabla 11, se observa que se tiene un nivel alto en un 100,00%, lo mismo se muestra en la figura 10; lo que significa que la gran mayoría de los clientes atendidos, tiene una percepción alta respecto a la calidad física en la farmacia de la clínica confía salud 2023.

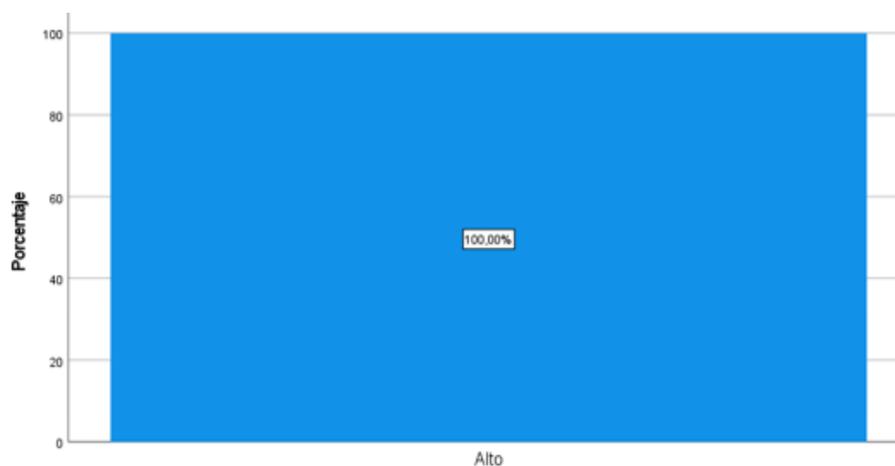


Figura 10. Porcentajes de frecuencia de la dimensión calidad física

En la tabla 12, se observa que se tiene un nivel medio en un 21,95%, así mismo en el nivel alto se tiene un 78,05%, lo mismo se muestra en la figura 11; lo que significa que la gran mayoría de los clientes atendidos, tiene una percepción alta respecto a la calidad interactiva en la farmacia de la clínica confía salud 2023.

Tabla 12

Tabla de frecuencia de la dimensión calidad interactiva

Calidad interactiva			
	N	%	
Medio	18	21,95%	
Alto	64	78,05%	

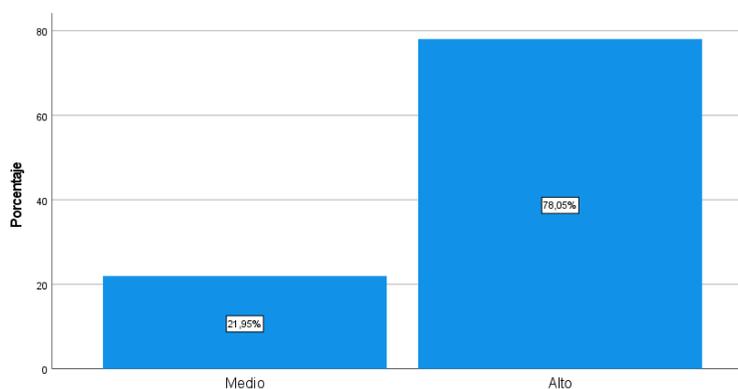


Figura 11. Porcentajes de frecuencia de la dimensión calidad interactiva

Tabla 13

Tabla de frecuencia de la dimensión calidad corporativa

Calidad corporativa		
	N	%
Medio	28	34,15%
Alto	54	65,85%

En la tabla 13, se observa que se tiene un nivel medio en un 34,15%, así mismo en el nivel alto se tiene un 65,85%, lo mismo se muestra en la figura 12; lo que significa que la gran mayoría de los clientes atendidos, tiene una percepción alta respecto a la calidad corporativa en la farmacia de la clínica confía salud 2023.

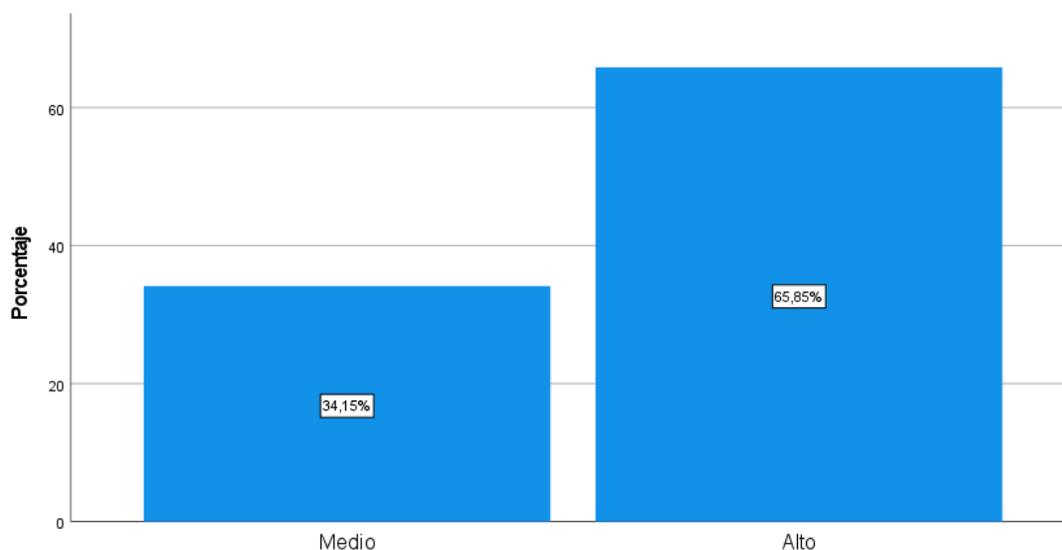


Figura 12. Porcentajes de frecuencia de la dimensión calidad corporativa

5.2.2 Estadística inferencial para la prueba de hipótesis

5.2.2.1 Prueba de normalidad

Hipótesis:

H0: Los datos tienen una distribución normal

H1: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia:

Confianza 95%

Significancia (alfa) 5%

Datos:

N → muestra

n>50 por tanto se usará Kolmogorov-Smirnov

Decisión:

1.- Si p-valor es MENOR O IGUAL que el ALFA, se rechaza H0 y se acepta H1; los datos no tienen distribución normal, entonces empleamos pruebas no paramétricas.

2.- Si p-valor es MAYOR que el ALFA, se acepta H0 y se rechaza H1; los datos tienen distribución normal, entonces empleamos pruebas paramétricas.

Tabla 14

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable01_tot al	,135	82	,001	,978	82	,161
Variable02_tot al	,127	82	,002	,968	82	,041

Nota. *Corrección de significación de Lilliefors

Tras observar los datos y dado que la muestra es mayor a 50, se tendrá en consideración la prueba de Kolmogórov-Smirnov, así mismo se observa que las variables "no tienen una distribución normal, ya que el p-valor es < 0.05, a partir

de ello se empleará la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación de variables.

5.2.2.2 Prueba de hipótesis

Tabla 15

Valor de significancia de la prueba Rho de Spearman

Valor de rho	de Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

5.2.2.2.1 Hipótesis general

La logística se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del cliente en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

Paso 1.- Determinación de la hipótesis nula y la hipótesis de investigación

H0: La logística NO se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del cliente en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

H1: La logística se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del cliente en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

Paso 2.- Determinación del grado de error

$$\alpha < 0.05$$

Paso 3.- Determinación del estadístico de prueba

El estadístico de prueba será el Rho de Spearman

$r_s > 0$ implica un acuerdo positivo entre los rangos

$r_s < 0$ implica acuerdo negativo (o acuerdo en la dirección inversa)

$r_s = 0$ implica que no hay acuerdo

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 16
Prueba de Rho de Spearman de la logística y la satisfacción del cliente

			Logística	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 4.- Conclusión

De la tabla 16, se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ grado de error, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, a partir del cual se puede afirmar que existe relación entre la variable logística y la satisfacción del cliente. Así mismo, el coeficiente de correlación es de 0,907; lo que significa que presenta una correlación positiva muy alta.

5.2.2.2.2 Hipótesis específica 1

La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad física en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

Paso 1.- Determinación de la hipótesis nula y la hipótesis de investigación

H0: La logística NO se relaciona positiva y significativamente con la calidad física en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

H1: La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad física en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

Paso 2.- Determinación del grado de erro

$$\alpha < 0.05$$

Paso 3.- Determinación del estadístico de prueba

El estadístico de prueba será el Rho de Spearman

$r_s > 0$ implica un acuerdo positivo entre los rangos

$r_s < 0$ implica acuerdo negativo (o acuerdo en la dirección inversa)

$r_s = 0$ implica que no hay acuerdo

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 17

			Logística	Calidad física
Rho de Spearman	Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Calidad física	Coefficiente de correlación	,815**	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	82	82

*Nota. **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Prueba de Rho de Spearman de la logística y la calidad física

Paso 4.- Conclusión

De la tabla 17, se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ grado de error, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, a partir del cual se puede afirmar que existe relación entre la variable logística y la calidad física. Así mismo, el coeficiente de correlación es de 0,815; lo que significa que presenta una correlación positiva alta.

5.2.2.2.3 *Hipótesis específica 2*

La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad interactiva en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

Paso 1.- Determinación de la hipótesis nula y la hipótesis de investigación

H0: La logística NO se relaciona positiva y significativamente con la calidad interactiva en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

H1: La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad interactiva en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

Paso 2.- Determinación del grado de erro

$$\alpha < 0.05$$

Paso 3.- Determinación del estadístico de prueba

El estadístico de prueba será el Rho de Spearman

$r_s > 0$ implica un acuerdo positivo entre los rangos

$r_s < 0$ implica acuerdo negativo (o acuerdo en la dirección inversa)

$r_s = 0$ implica que no hay acuerdo

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 18

Prueba de Rho de Spearman de la logística y la calidad interactiva

			Logística	Calidad interactiva
Rho de Spearman	Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
Calidad interactiva	Calidad interactiva	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 4.- Conclusión

De la tabla 18, se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ grado de error, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, a partir del cual se puede afirmar que existe relación entre la variable logística y la calidad interactiva. Así mismo, el coeficiente de correlación es de 0,878; lo que significa que presenta una correlación positiva alta.

5.2.2.2.4 Hipótesis específica 3

La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad corporativa en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

Paso 1.- Determinación de la hipótesis nula y la hipótesis de investigación

H0: La logística NO se relaciona positiva y significativamente con la calidad corporativa en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

H1: La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad corporativa en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.

Paso 2.- Determinación del grado de erro

$\alpha < 0.05$

Paso 3.- Determinación del estadístico de prueba

El estadístico de prueba será el Rho de Spearman

$r_s > 0$ implica un acuerdo positivo entre los rangos

$r_s < 0$ implica acuerdo negativo (o acuerdo en la dirección inversa)

$r_s = 0$ implica que no hay acuerdo

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 19

Prueba de Rho de Spearman de la logística y la calidad corporativa

			Logística	Calidad corporativa
Rho de Spearman	Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Calidad corporativa	Coefficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 4.- Conclusión

De la tabla 19, se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ grado de error, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, a partir del cual se puede afirmar que existe relación entre la variable logística y la calidad corporativa. Así mismo, el coeficiente de

correlación es de 0,593; lo que significa que presenta una correlación positiva moderada.

5.3 Discusión de resultados

En la actual investigación, en relación con la **hipótesis general** se obtuvo como resultado una correlación alta entre las variables logística y satisfacción del cliente con un coeficiente de 0,907 (ver tabla 16). En la investigación realizada por Andagana y Piloso (2022) en su investigación, obtuvieron como índice de correlación de Pearson un coeficiente de 0,916 el cual indica la correlación muy alta entre sus variables de estudio, es decir, que existe incidencia de la variable logística sobre la satisfacción de los clientes, comprobando su hipótesis de estudio. Por otra parte, se puede evidenciar una diferencia de 0,112 el cual se debe a la muestra que utilizaron de 306 administradores, en cambio la presente investigación se utilizó una muestra de 82 clientes atendidos en el área de farmacia, lo cual conlleva a una mayor confiabilidad estadística y menor margen de error; no obstante, la tendencia de relación que existe entre ambas investigaciones manifiesta la influencia de la variable 1 en la variable 2. Se concluye en la importancia de la logística en la satisfacción del cliente, puesto que la calidad de servicio brindada por la farmacia de la clínica Confía Salud está expresada en la satisfacción del cliente trayendo consigo beneficios en cuanto al incremento en las ventas, abarcando más la cuota de mercado, la fidelización de los clientes y crecimiento continuo de la organización y generación de muy buena imagen como empresa frente a los clientes y futuros clientes.

Con relación a la **hipótesis específica 1**, (ver tabla 17), se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ grado de error, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis de los investigadores, a partir del cual se puede afirmar que existe relación entre la variable logística (gestión de almacenes y de existencias) y la calidad física. Así mismo, el coeficiente de correlación es de 0,815; lo que indica que presenta una correlación positiva alta y significativa entre la logística y la calidad física en el área de farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023. Estos resultados muestran relación con la investigación de Campuzano (2021), tomando como metodología la investigación y recolección de datos del proceso que realiza un laboratorio clínico y que refiere la problemática en cuanto al abastecimiento, la distribución de medicamentos todo repercutiendo en el cliente o paciente, también se menciona la importancia del aprovisionamiento puesto que es esencial para garantizar el producto final y toda la cadena de atención al cliente en la que la calidad de servicio se relaciona de manera positiva frente a la infraestructura, instalaciones, modernidad que ofrece el laboratorio hacia la satisfacción del cliente. Existe una relación alta (coeficiente de correlación de 0.815) entre nuestra dimensión calidad física que recoge los aspectos tangibles del servicio como equipamiento, infraestructura, instalaciones, mantenimiento y modernidad de equipos, aspectos de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas, con la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la clínica Confía Salud.

Con relación a la **hipótesis específica 2**, existe relación positiva y significativa entre la gestión de existencias de la logística y la satisfacción del cliente de la Clínica Confía Salud. Los resultados obtenidos muestran correlación alta entre la dimensión gestión de existencias y la variable satisfacción del cliente con un coeficiente de $r = 0,878$ (ver tabla 18). En la revisión de antecedentes se encontró

semejanza en los resultados de la investigación de Condori (2018). Los investigadores concluyen que la gestión de existencias que, según Bustamante, 2018 es el conjunto de actividades que se realizan para administrar los dispositivos y medicamentos de la clínica, de tal modo que se reduzca la diferencia de existencias del inventario real en el inventario digital, logrando una productividad mayor en el desempeño de distribución; tiene una relación positiva con la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica Confía Salud.

Con relación a la **hipótesis específica 3**, de la tabla 19, se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ grado de error, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, a partir del cual se puede afirmar que existe relación entre la variable logística (gestión de almacenes y de existencias) y la calidad corporativa. Así mismo, el coeficiente de correlación es de 0,593; lo que significa que presenta una correlación positiva moderada. Se contrasta y tiene similitud con la investigación de Condori (2018) que menciona que “la calidad tiene como último juez al cliente puesto que es él quien decide si el bien o servicio ha llegado a responder sus necesidades y expectativas, asimismo el objetivo no es solo satisfacer la necesidad sino lograr la confianza, lealtad y el entusiasmo”. En la presente investigación se concluye que la gestión de los clientes tiene una percepción moderada sobre la calidad corporativa como es el servicio del personal, la confianza y símbolo de prestigio que representa la farmacia de la Clínica Confía Salud.

Conclusiones

Finalmente, la presente investigación propuso estudiar la incidencia de la logística que se compone de dos dimensiones: La gestión de almacenes y la gestión de existencias en la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud, ubicado en Huancayo, por consiguiente, se realizaron las pruebas de hipótesis que en función a lo estudiado en la literatura y lo mostrado en la presentación de resultado se puede concluir lo siguiente:

- a) La logística compuesta por dos dimensiones que a su vez se componen por cuatro indicadores, incide directamente en la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud, debido a que la correlación r de Pearson ($r = 0,907$), con una significancia de $p = 0.000$. Se demuestra que existe una correlación alta entre ambas variables, pues el manejo eficiente de la gestión de almacenes y de existencias genera una percepción de nivel moderada a alta de satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud.
- b) Existe una relación alta (coeficiente de correlación de 0.815) entre la gestión de almacenes y la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la clínica Confía Salud percibida en la **calidad física** que recoge los aspectos tangibles del servicio como equipamiento, infraestructura, instalaciones, mantenimiento y modernidad de equipos, aspectos de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.
- c) Existe relación entre la variable logística y la **calidad interactiva**. Así mismo, el coeficiente de correlación es de 0,878; lo que significa que presenta una correlación positiva alta. Existe una relación muy alta entre los indicadores de las condiciones

físicas de los productos, manejo de software, disponibilidad de medicamentos, manejo de stock y la satisfacción del cliente percibido en la calidad interactiva como el tiempo de espera, relación empleada – cliente, atención de consultas, confiabilidad. de modo que disminuir el tiempo de espera desde la emisión de compra hasta la entrega del producto al cliente considerando los tiempos dentro de los diferentes procesos de la logística como el abastecimiento, producción, almacén y distribución tendrán un efecto inmediato en la satisfacción del cliente según la eficiencia y efectividad de cómo se respondan sus necesidades, que en consecuencia será un indicador para medir el beneficio utilidad de la empresa.

- d) La gestión de existencias, tiene una relación positiva con la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud, debido a que la correlación r de Pearson ($r = 0.593$), con una significancia de $p = 0.000$, con ello se demuestra una correlación moderada, puesto que contrastar las existencias físicas con los movimientos de entradas y salidas determina la eficiencia en el control del inventario, lo que nos servirá para tomar decisiones estratégicas de las inestabilidades que puedan surgir en el flujo de análisis de información, por ende mejorar la atención del cliente y ver reflejada su satisfacción en comportamientos positivos orientados a la **calidad corporativa** reflejada en la lealtad con la empresa, las recomendaciones con su entorno y actitudes concretas que beneficien a la empresa.
- e) Existe una relación alta (coeficiente de correlación de 0.815) entre la gestión de almacenes y la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la clínica Confía Salud percibida en la **calidad física** que recoge los aspectos tangibles del servicio

como equipamiento, infraestructura, instalaciones, mantenimiento y modernidad de equipos, aspectos de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.

- f) Existe relación entre la variable logística y la **calidad interactiva**. Así mismo, el coeficiente de correlación es de 0,878; lo que significa que presenta una correlación positiva alta. Existe una relación muy alta entre los indicadores de las condiciones físicas de los productos, manejo de software, disponibilidad de medicamentos, manejo de stock y la satisfacción del cliente percibido en la calidad interactiva como el tiempo de espera, relación empleada – cliente, atención de consultas, confiabilidad. de modo que disminuir el tiempo de espera desde la emisión de compra hasta la entrega del producto al cliente considerando los tiempos dentro de los diferentes procesos de la logística como el abastecimiento, producción, almacén y distribución tendrán un efecto inmediato en la satisfacción del cliente según la eficiencia y efectividad de cómo se respondan sus necesidades, que en consecuencia será un indicador para medir el beneficio utilidad de la empresa.

Recomendaciones

Es indispensable tener en cuenta las implicaciones de los hallazgos para la práctica y la toma de decisiones, es así que las recomendaciones sugeridas para el presente trabajo de investigación surgen a partir de la evidencia encontrada en torno a las dimensiones que componen las variables de estudio y sobre todo para mejorar la logística en la farmacia de la Clínica Confía Salud, ubicada en Huancayo.

- a) Habiendo encontrado que la relación entre la logística y la satisfacción del cliente es positiva, se sugiere a la clínica evaluar y analizar constantemente las condiciones actuales de manejo en la gestión logística y en caso de encontrar oportunidades de mejora, tener que invertir en una optimización de sistematización, en la gestión del almacén y de existencias a fin de tener los productos o mercancías en las cantidades requeridas y en los tiempos oportunos de la farmacia de la Clínica Confía Salud.
- b) Es importante que siempre se haga un seguimiento del manejo de materiales, medicamentos y similares ya que estos procesos son importantes y se mejoran mediante la automatización o mecanización de los procesos y actividades de manera que no sea necesaria la intervención de un sobre esfuerzo por parte de los responsables en la farmacia de la Clínica Confía Salud.
- c) Se recomienda que se haga una actualización constante del software en el manejo y despacho de productos además de la constante capacitación a los colaboradores del área de farmacia.
- d) Si bien actualmente los códigos de barra sirven dentro de la sistematización de la logística, se debe de tomar en cuenta que, en el proceso de crecimiento de la Clínica, se podría aumentar la cantidad de ítems de medicamentos y otros a vender; se

recomienda evaluar la adquisición de otras tecnologías (software) con el fin de atender adecuadamente a los requerimientos futuros.

- e) Se recomienda mantener siempre organizado el entorno del trabajo, ya que el orden es un punto clave e indispensable para optimizar la distribución de equipos, insumos, maquinarias y otros agentes que intervienen en la gestión de existencias de la Clínica Confía Salud. Todas las existencias deben estar etiquetadas, el ambiente señalizado y clasificado por ejemplo por colores o distintivos de acuerdo con las categorías.
- f) Se recomienda mejorar la estrategia de planificación con el fin de establecer claramente los movimientos de entradas y salidas (LIFO, FIFO, FEFO) de inventario que a su vez les permitan reducir los costos y mejorar los tiempos de entrega de pedidos para mantener o mejorar la satisfacción de los clientes.
- g) Se recomienda implementar un programa de colaboración entre las partes involucradas al lead time o tiempo de espera, donde desarrollen la comunicación constante, efectiva y transversal que les permita disminuir los tiempos de espera desde la emisión de compra hasta la entrega del producto al cliente.

Referencias

- Aguilera Hintelholher, R. M. (2013). *Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. Estudios Políticos*, 9(28), 81-103. Universidad Nacional Autónoma de México, Distrito Federal, México.
- Aliaga Navarro (2024) *Relación entre calidad de servicio, calidad de infraestructura y localización, uso de medios digitales y la competitividad hotelera* - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - Perú
- Alva y Altuna (2018), “*Lead time*” y su influencia en el nivel de servicio de las empresas de servicio de entrega rápida para las importaciones de Estados Unidos” - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - Perú
- Álvarez, R., & González, A. (2020). *Análisis comparativo de los precios de los medicamentos en América Latina. Revista de la CEPAL*, (130), 29-43. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45423-analisis-comparativo-precios-medicamentos-america-latina>
- Arbulú Servera, Álvaro. (2009). *Nacimiento y naturaleza del crédito por renta de fuente extranjera en el Perú. Advocatus*, (020), 333-342
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5a ed.). Caracas: Episteme.
- (Aristides, 2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Universidad San Martín de Porres - Perú
- Balbin Inga, D., Fontela Becerra, A., Juarez Baldeon, B., & Zegarra Cavero, O. (2020). *La concentración en el sector farmacéutico peruano y su impacto económico*. El Repositorio

- Institucional de la Universidad ESAN. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2056>
- Balcazar, A. (2020). *Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.S hospitales de Cundinamarca*. *Lúmina*, (21), 140-160. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Banomyong R. y Supatn N. (2011), *Logistics and Supply Chain Management* , Thammasat University.
- Bardales, P., & Rubio, B. (2021). *Gestión logística y nivel de abastecimiento de stock de la empresa Homecenters Peruanos Oriente SAC, Tarapoto 2021* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86816/Bardales_PPM-Rubio_BBS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bavaresco de Prieto, A. (2001). *Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un diseño de investigación)*. Ediluz. Maracaibo, Venezuela.
- Bustamante Valqui (2018) *Implementación del método just in time para mejorar la productividad en el área de almacén del Consorcio Empresarial Futuro Express S.A., San Juan de Lurigancho*. Universidad César Vallejo – Lima Perú
- Calán Peñafiel, P. A. (2020). *Modelo de gestión logística para la bodega de medicamentos y dispositivos médicos del Ministerio de Salud Pública* (Tesis de maestría). Universidad Israel. Recuperado de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/xmlui/handle/47000/2596>
- Calán, P. (2020). *Modelo de gestión logística para la bodega de medicamentos y dispositivos médicos del Ministerio de Salud Pública* (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Israel. Recuperado de

<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2596/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-035.pdf>

Cambor, M. (2020), *Gestión logística e inventarios*. Instituto de Ciencia de Materiales de Madrid, ICMM, CSIC - España

Camisón, C., González, T. F., & Cruz, S. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.

Campuzano J. (2021), *Modelo logístico y de abastecimiento para la compra, almacenamiento y distribución interna de insumos y reactivos en un laboratorio clínico en la ciudad de Medellín, Colombia*. Recuperado de:

<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/a19c3848-cd58-4c10-a74e-53d3be3c9452/content>

Capcha, E. (2019). *Efectos de la gestión logística en la rentabilidad de la Clínica Santa Cruz, Huancayo-año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú.

Recuperado de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5464/2/IV_FIN_108_TE_Capcha_Sanabria_2019.pdf

Castillo More, J. (2017). *Diferencia internacional de precios de medicamentos: Perspectiva evaluativa desde el análisis económico del derecho*. Recuperado de

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/3941>

Camisón, S., Cruz, T., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. PEARSON EDUCACIÓN, S. A.

- Chopra, S., & Meindl, P. (2018). *Administración de la cadena de suministros*. Pearson Educación. Recuperado de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil_Chopral.pdf
- Chumpen Cavero, E. J. (2024). *Confianza del cliente y la lealtad a la marca en el contexto de las redes sociales del turismo de Lambayeque, 2022*. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo
- Conde, E. (2022). *Programación de abastecimiento de necesidades y la gestión logística de las entidades públicas del sector salud* (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5331/TESIS%20ELIZABETH%20CARMEN%20CONDE%20C%c3%81RDENAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori, R. (2018). *La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15872/Condori_QRN.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Dávila, E. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. *Laurus*, 12, 180-205. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela.
- De la Cruz Canales, D. (2021). *Calidad del servicio logístico y su relación con la satisfacción de los clientes en la empresa DARYZA SAC- Ica* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/98fbba02-0750-44a8-a335-0c4ac28c4cf1>

Dirección Regional de Salud Junín (2022). *Hoja de ruta para la implementación de las medidas de adaptación frente al cambio climático de la DIRESA Junín 2022-2025*. DIRESA.

Recuperado de <https://www.regionjunin.gob.pe>

DIGEMID (2022). Disponibilidad de productos farmacéuticos. Recuperado de:

<https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/publicaciones/disponibilidad-de-productos-farmaceuticos>

EAE Business School. (2021). *Picking almacén: ¿Qué es?* Recuperado de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/sabes-que-es-picking/>

Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización*. *Avances en Medición*, 6, 27-36. Recuperado de

https://www.humanas.unal.edu.co/lab_psicometria/application/files/9416/0463/3548/Vol_6._Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

Espinoza, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*.

Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171-180. Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171

Facilitación, comercio y logística en América Latina y el Caribe. (2019). *Logística para la producción, la distribución y el comercio*, 369. Recuperado de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44897/1/S1900719_es.pdf

Fernandes, D., Moori, R., & Filho, V. (2018). *Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction*. *Revista de Gestão*, 25(4), 358-372.

<https://doi.org/10.1108/rege-01-2018-0015>

- Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. MARGE BOOKS, 2018
- Flores, J., & Taípe, M. (2019). *Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes–clientes de la farmacia del hospital de Pichanaki relacionado con la calidad de servicio, septiembre-noviembre 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana los Andes. Recuperado de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1470/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentesaz, C. (2004). *Cálculo del tamaño de la muestra*. *Matronas Profesión*, 5(18). Recuperado de <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>
- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18(3), 381-398
- Goetz & LeCompte (1998) *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*
Recuperado de: <https://upeldem.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/03/libro-etnograf3ada-y-disec3b1o-cualitativo-en-investigac3b3n-educatica-j-p-goetz-y-m-d-lecompte.pdf>
- Grönroos, 1994; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; "*Linking perceived service quality and service loyalty: a multi-dimensional perspective*", *European Journal of Marketing*, Vol. 33 No. 11/12, pp. 1082-1106. <https://doi.org/10.1108/03090569910292285>
- Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18(3), 381-398.
- Granillo, R., & González, I. (2021). *Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: una revisión sistemática*. *Cuadernos de Gestión*, 2, 7-18.
Recuperado de <https://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/191141rg.pdf>

- Hernández, A. (2021). *Optimización de los procesos de la cadena de distribución de productos y servicios en la empresa SA GROUP SAS* (Tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/43515/1/2021_optimizaci%C3%B3n_distribuci%C3%B3n_productos.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista Lucio, M. (2018). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hidalgo, L. (2005). *Confiable y validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativas*. Recuperado de <http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>
- Horna, A. A. V. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. *Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44897/1/S1900719_es.pdf
- Innovar Journal. (2020). *Estrategia y organizaciones. Calidad de servicio*. Universidad Nacional de Colombia – Bogotá, Colombia.
- Jiménez, S. (2021). *Propuesta de mejora en el área logística para reducir los costos de almacén e inventarios en una empresa farmacéutica ubicada en la ciudad de Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/20.500.12692/59209/1/JP01.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Lázaro, G. (2019). *Gestión de stock y ventas de la empresa Megabotikas. San Martín de Porres, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39889/L%c3%a1zaro_GGD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lázaro, G. G. D. (2019). *Gestión de stock y ventas de la empresa Megabotikas. San Martín de Porres, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39889?show=full>

Limbourg, S, Quynh, H, Cools, M. (2016), *Logistics Service Quality: The Case of Da Nang City*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/298329327_Logistics_Service_Quality_The_Case_of_Da_Nang_City

López-Cabarcos, María, Paula Vázquez-Rodríguez, and Carlos Montes-Piñeiro. (2010). "Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral." *Revista Latinoamericana de Psicología* 42. 215-224.

Manual MSD. (s.f.). *Efectividad y seguridad de un fármaco*. MSD Manuals. Recuperado de <https://www.msdmanuals.com/es-mx/hogar/f%C3%A1rmacos-o-sustancias/introducci%C3%B3n-a-los-f%C3%A1rmacos/efectividad-y-seguridad-de-un-f%C3%A1rmaco>

Martínez Altamirano, M., & Obregón Huallaquispe, V. H. (2020). *Gestión del picking y su impacto en los inventarios en la empresa Química Suiza S.A.C, Santa Anita* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54372>

Martínez, F., & Quispe, E. (2018). *La relación entre la satisfacción y la lealtad de los afiliados de la empresa Corporación Esmeralda S.R.L. (Aló 45) Arequipa 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica Del Perú. Recuperado de

- https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2176/Fiorela%20Martinez_Eliar%20Quispe_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, M., & Obregón, V. (2020). *Gestión del picking y su impacto en los inventarios en la empresa Química Suiza S.A.C, Santa Anita* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54372/Mart%c3%adnez_A.M.%20Obreg%c3%b3n_HVH%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matos, K., & Gómez, A. (2022). *Implementación de metodología 5s Para reducir el tiempo picking y mejorar el proceso de almacén en empresa importadora* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de
- <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0f1d86c2-9fcd-4fcc-a7e4-200270a8856a/content>
- Méndez, L. (2020). México, Chile y Costa Rica en el podio de la carrera por la vacuna en América Latina. *France 24*. Recuperado de
- <https://www.france24.com/es/am%C3%A9rica-latina/20201224-covid19hoy-vacunas-latinoamerica-covid19-chile>
- Mentzer, J., Dewitt, W., Keebler, J. (2001), *Defining Supply Chain Management*. Recuperado de : <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/j.2158-1592.2001.tb00001.x>
- Michalski, M., & Montes-Botella, J. L. (2022). Logistics service quality in an emergent market in Latin America. *International Journal of Logistics Management*, 33(1), 79-101. <https://doi.org/10.1108/IJLM-11-2020-0433>
- Ministerio de Salud. (2021). Ministerio de Salud declara el 7 de febrero como “Día de la vacunación contra la COVID-19 en el Perú. Recuperado de

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/508663-ministerio-de-salud-declara-el-7-de-febrero-como-dia-de-la-vacunacion-contr-la-covid-19-en-el-peru>

Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad Sur Colombiana. Recuperado el 16 de agosto de 2019, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Monje Álvarez. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana, Neiva - Colombia.

Montes, C., & Payano, H. (2019). *La gestión logística y su relación con el control de stock en supermercados de Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/791/Montes%20De%20Oca%20Mayuri%2c%20Christian%20y%20Payano%20Chavez%2c%20Henry.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nugroho, R., Basari, A., Suryaningtyas, V. (2020), *University Students' Perception of Online Learning in Covid-19 Pandemic : A Case Study in a Translation Course*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/346414964_University_Students'_Perception_of_Online_Learning_in_Covid-19_Pandemic_A_Case_Study_in_a_Translation_Course

Organización Mundial de la salud (2020). Abastecimiento de medicamentos. Recuperado de: https://www.who.int/es/health-topics/medicines#tab=tab_1

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

- Pareja (2018). *Gestión de Mantenimiento Preventivo para la Mejora de la Calidad de Servicio en la Empresa Generadores Gamma – Universidad César Vallejo – Perú*.
Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36874/Pareja_LC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pelayo, J., y Ortiz, N., (2019). *La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco*. México Colonia Santo Tomas, Ciudad de México, Ciudad de México, MX,
- Pizarro, J. (2020). *Costos De Servicios y La Rentabilidad De Las Empresas de Servicios Digitales San Isidro 2020* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63597/Pizarro_CJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pujawan, N., Kurniati, N., Wessiani, N., (2009). *Supply chain management for Disaster Relief Operations: Principles and case studies*. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/228419116_House_of_risk_A_model_for_proactive_supply_chain_risk_management
- Quispe, A., Pinto, D., Huaman, M., Bueno, G., & Valle, A. (2020). *Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R*. Contribución Especial, 13(1), 78-83.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rcmhnaaa/v13n1/2227-4731-rcmhnaaa-13-01-78.pdf>
- Quispe-Otacoma, AL, Padilla-Martínez, MP, Telot-González, JA, & Nogueira-Rivera, D. (2018). Sistema de información gerencial para las cajas solidarias de Ecuador. *Ingeniería Industrial* , 39 (1), 67-77.
- Reyes, G. (2018). *La atención médica y su influencia en la satisfacción del paciente: una revisión de la literatura científica* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte.

Recuperado de

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22211/REYES%20HARO%20TO%20TAL.pdf?sequence=10&isAllowed=y>

Ríos, A. (2019). *Evolución de los procesos logísticos en Latinoamérica: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, 2008 - 2018* (Tesis de pregrado).

Universidad Privada del Norte. Recuperado de

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30961/Rios%20Martinez%2c%20Agustin%20Gabriel%20Elghazar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera, J. (2017). *Sistema logístico y la administración de la unidad ejecutora N°1613 red de salud San Martín de Pangoa-201* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana los Andes.

Recuperado de

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/311/T037_44943157_SISTEMA%20LOGISTICO%20Y%20LA%20ADMINISTRACION%20DE%20LA%20UNIDAD%20EJECUTOR%20N%c2%b0%201613%20RED%20DE%20SALUD%20SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Cairo, V. (2020). *Régimen constitucional de la moneda y estabilidad del nivel general de precios en Perú. Derecho PUCP*, (85), 277-320. Recuperado de

<https://doi.org/10.18800/derechopucp.202002.009>

Rodríguez, V. (2022). *Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021* (Tesis de pregrado).

Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85558/Rodriguez_QV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Salazar, D., Burbano, C., Portugal, C., & Guamialama, J. (2021). *Comportamiento y lealtad del consumidor sobre los establecimientos gastronómicos de Quito por efecto de la covid 19*. *Yachasun*, 5(9), 32-56. <https://doi.org/10.46296/yc.v5i9edespsep.0102>
- Santillán Moya, E. C. (2016). *Estudio de la fijación de precios a los fármacos en Ecuador y su incidencia en el consumo de medicamentos genéricos y de marca en Iñaquito D.M.Q. 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Internacional SEK, Ecuador]. Repositorio Digital Universidad Internacional SEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2026/1/TESIS%20CAROLINA%20SANTILLAN%20MOYA.pdf> [Links]
- Sarauz, E. (2024). *El prestigio como herramienta de negocio*. Universidad de Guadalajara. Recuperado de [researchgate.net](https://www.researchgate.net)
- Secretaría de Salud del Distrito Federal. (2010). *Boletín informativo: Control de calidad de medicamentos* (Boletín Vol. 1, No. 1). Recuperado de <https://www.salud.cdmx.gob.mx/storage/app/media/2018-2024/medicamentos/FICHAS%20TECNICAS/BOLETINES%20USO%20RACIONAL%20MEDICAMENTOS/2010/boletin%201%20CC%202010.pdf>
- Steenkamp, J. B. E. M. (1990). Conceptual model of the quality perception process. *Journal of Business Research*, 21(4), 309-333.
- Trigoso (2021). *Relación entre gestión logística y calidad de servicio del cliente interno de la Unidad Logística del INCN*. Universidad Peruana Unión, recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_0c400fcae5ec1c316a8ef88ebdf9b4d
- Toro Díaz (2017). *Distribución y logística*. Fundación universitaria del área Andina - Colombia

- Upiachihua, G. (2019). *Gestión de cadena de suministro en las empresas de Latinoamérica de los últimos cinco años: una revisión de la literatura científica*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Recuperado de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25160/Upiachihua%20De%20La%20Cruz%2c%20Gaby%20De%20Pilar_total_pdf.pdf?sequence=15&isAllowed=y
- Urzelai Inza, (2006). *Manual básico de logística integral*. Ediciones Diaz de Santos – Madrid, España.
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Repositorio Institucional de la Universidad de La Guajira. Recuperado de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Recuperado de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-THESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Apéndice A. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V. Independiente	Enfoque de investigación
¿De qué manera se relaciona la logística con la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023?	Determinar la relación de la logística y la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.	La logística se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.	Gestión de la logística Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> Gestión de almacenamiento Gestión de existencias 	Cuantitativa - No experimental Método de investigación Inductivo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	V. Dependiente	Tipo de investigación
1) ¿De qué manera se relaciona la logística con la calidad física percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023? 2) ¿De qué manera se relaciona la logística con la calidad corporativa percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023? 3) ¿De qué manera se relaciona la logística con la calidad interactiva percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023?	1) Determinar de qué manera se relaciona la logística con la calidad física percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023. 2) Determinar de qué manera se relaciona la logística con la calidad corporativa percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023. 3) Determinar de qué manera se relaciona la logística con la calidad interactiva percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.	1) La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad física percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023. 2) La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad corporativa percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023. 3) La logística se relaciona positiva y significativamente con la calidad interactiva percibida por el cliente atendido en la farmacia de la Clínica Confía Salud - Huancayo 2023.	Satisfacción del cliente Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> Calidad física Calidad corporativa Calidad interactiva 	Básica Nivel de investigación Relacional Diseño de investigación Transversal – No experimental

Apéndice B. Instrumento de recolección de datos y Marco muestral

CUESTIONARIO PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CLÍNICA CONFÍA SALUD -2023.

Estimado colaborador (a), el presente cuestionario es parte de una investigación cuya finalidad es recopilar, analizar y sistematizar información sobre la gestión logística y la satisfacción del cliente atendidos en el área de farmacia de la clínica Confía Salud.

Datos del Cliente

Edad: _____

Género: M F

Distrito de procedencia _____

Fecha _____

Estimado colaborador (a), el presente cuestionario es parte de una investigación cuya finalidad es recopilar, analizar y sistematizar información sobre la gestión logística y la satisfacción del cliente atendidos en el área de farmacia de la clínica Confía Salud.

Preguntas filtro

1. ¿Es la primera vez que se atiende en la clínica Confía Salud?

Si No

2. Si contestó no en la anterior, responda ¿Cuántas veces ha sido atendido en clínica Confía Salud?

De 2 a 4 de 5 a 7 de 8 a más

GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO

1. ¿Está satisfecho con que la exhibición de los productos facilita su decisión de compra en la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
--------	-----------------	------------	---------------	-------------------

insatisfecho				
--------------	--	--	--	--

2. ¿Está satisfecho con que la exhibición de los productos facilita la entrega de manera eficiente y rápida de sus compras en la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

3. ¿Está satisfecho con la organización de los productos exhibidos en los anaqueles de la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

4. ¿Cuál es su satisfacción sobre las condiciones físicas de los productos (golpes, rayaduras, magulladuras, etc.) de los productos entregados en la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

5. ¿El sistema que utiliza la farmacia para identificar el producto que busca permite que la atención sea rápida?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

GESTIÓN DE EXISTENCIAS

6. ¿Cuál es su satisfacción sobre la disponibilidad de los productos requeridos en la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

7. ¿Cuán satisfecho está con que encuentra todas las categorías de productos y requerimientos desde útiles de aseo hasta productos especializados en la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

8. ¿Cuán satisfecho está al encontrar los medicamentos prescritos por los médicos de la clínica en la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

9. ¿En caso de no encontrar los medicamentos prescritos por el médico, encuentra un medicamento similar o genérico con los mismos principios activos?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

CALIDAD FÍSICA

10. ¿Está satisfecho con la limpieza que proyecta el personal que labora en la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

11. ¿Cuál es su satisfacción sobre la cantidad de ventanillas labora en la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

12. ¿Se encuentra satisfecho con el abastecimiento de los medicamentos que ofrece la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

13. ¿Está satisfecho con la calidad de los medicamentos que ofrece la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

14. ¿Estás satisfecho con los precios de los medicamentos que ofrece la

farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

15. ¿Cuál es su satisfacción respecto a la seguridad que percibe (fechas de vencimiento, sellos de garantía, buenas condiciones) de los productos que ofrece la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

16. ¿Cuál es su satisfacción respecto a la disponibilidad de medicamentos genéricos que le ofrece la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

CALIDAD INTERACTIVA

17. ¿Cuán satisfecho se encuentra con el tiempo de espera en la atención del personal respecto a su pedido? (¿realiza largas colas para ser atendido?)

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

18. ¿Está satisfecho con la atención oportuna que le brindaron el personal de la farmacia desde el momento que Ud. fue atendido en la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

19. ¿Está satisfecho con la amabilidad y calidez en la atención del personal de labora en la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

20. ¿Está satisfecho con la paciencia en la atención del personal de labora en la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

21. ¿Está satisfecho con la orientación y atención de consulta sobre el uso adecuado del medicamento que le brinda el profesional o colaborador de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

22. ¿Está satisfecho con la atención recibida a sus reclamos por el personal de la farmacia de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

23. ¿El horario de atención de la farmacia de la clínica Confía Salud, es satisfactorio para usted?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

24. ¿Está satisfecho con la confianza y seguridad que le trasmiten los colaboradores de la clínica Confía Salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

CALIDAD CORPORATIVA

25. Recomendaría el servicio de la farmacia de la clínica Confía Salud
(de acuerdo al servicio recibido)

1. Muy en desacuerdo	2. poco de acuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Muy de acuerdo
----------------------	--------------------	-----------------------------------	---------------	-------------------

26. La marca Confía salud es un símbolo de garantía (confianza)

1. Muy en desacuerdo	2. poco de acuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Muy de acuerdo
----------------------	--------------------	-----------------------------------	---------------	-------------------

27. La marca Confía salud es un símbolo de prestigio

1. Muy en desacuerdo	2. poco de acuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Muy de acuerdo
----------------------	--------------------	-----------------------------------	---------------	-------------------

Pregunta abierta. ¿Qué sugerencias nos daría para generar una oportunidad de mejora?

.....
.....

.....
.....

.....
.....

Apéndice C. Formato de validación dicotómica por juicio de expertos

TESIS: “La logística y la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la clínica Confía Salud 2023”

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA LOS ÍTEMS O PREGUNTAS	SI	NO
01	La secuencia de su presentación es óptima		
02	Su número es el adecuado		
03	Están presentados y redactados en forma entendible		
04	Las respuestas son adecuadas para su medición (Escalar, nominal u ordinal)		
05	Responden a los objetivos de la investigación		
06	Las respuestas son operacionalizables estadísticamente		
07	Las respuestas miden a los indicadores, dimensiones y variables		
08	Permiten el análisis descriptivo (con medidas de concentración y dispersión)		
09	Permiten el análisis inferencial y multivariable		
10	Permiten demostrar estadísticamente las hipótesis		
11	Garantizan la confidencialidad de los encuestados		
12	Éticamente aceptables		

DATOS DEL VALIDADOR: (Incluido firma y sello

posfirma) NOMBRES Y APELLIDOS:

GRADO ACADÉMICO:

FECHA: Huancayo,

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO N°01
Título de la investigación:	“La logística de Distribución y la satisfacción del cliente en la clínica Confía Salud 2023
Nombre del juez/experto:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	
Área de acción laboral:	
Título Profesional:	
Grado Académico:	

INDICACIONES: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.															
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.															
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.															
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.															
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.															
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.															
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.															
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.															
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.															
10. Los ítems son medibles directamente.															
Total parcial															
Total															
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Optimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Optimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

Escala de calificación final: Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:
Firma del Experto:
DNI:

Ficha de validación de experto

Considerando que el/la bachiller debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que ejecute tal proyecto, se solicita la validación respectiva, para lo cual el bachiller debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia de la investigación titulada: **“La logística y la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la clínica Confía Salud 2023”**

Instrucciones: Marque con una X según considere la valoración de cada Item

PARA: Congruencia y claridad de instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Óptimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
El instrumento tiene estructura lógica															
La secuencia de presentación de los ítems es óptima															
El grado de complejidad de los ítems son aceptables.															
Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles															
Los reactivos reflejan el problema de la investigación															
El instrumento abarca en su totalidad el problema de la investigación															
Las preguntas permiten el logro del objetivo															
Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación															
El instrumento abarca las variables e indicadores															
Los ítems permiten constatar las hipótesis															
Sumatoria Parcial															
Sumatoria Total															

Observaciones

Nombres y apellidos del experto

Especialidad DNI..... Telf.....

Apéndice D. Validación de instrumentos



FORMATO DE VALIDACIÓN DICOTÓMICA POR JUICIO DE EXPERTOS

TESIS: “La logística y la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la clínica Confía Salud 2023”

N°	CRITERIOS DE EVALUACION PARA LOS ÍTEMS O PREGUNTAS	SI	NO
01	La secuencia de su presentación es óptima	X	
02	Su número es el adecuado	X	
03	Están presentados y redactados en forma entendible	X	
04	Las respuestas son adecuadas para su medición (Escarlar, nominal u ordinal)	X	
05	Responden a los objetivos de la investigación		
06	Las respuestas son operacionalizables estadísticamente		
07	Las respuestas miden a los indicadores, dimensiones y variables		
08	Permiten el análisis descriptivo (con medidas de concentración y dispersión)	X	
09	Permiten el análisis inferencial y multivariable	X	
10	Permiten demostrar estadísticamente las hipótesis	X	
11	Garantizan la confidencialidad de los encuestados	X	
12	Éticamente aceptables	X	

DATOS DEL VALIDADOR: (Incluido firma y sello posfirma)

NOMBRES Y APELLIDOS: *Pedro Abel Condon Canchanxa*

GRADO ACADÉMICO: *Lic en Administración*

FECHA: Huancayo, 2023


 Lic. Adm. Pedro Abel Condon Canchanxa
 Sub Director de Abastecimiento y
 Servicios Auxiliares
 GOBIERNO REGIONAL JUNÍN

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO N°01
Título de la investigación:	"La logística y la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la clínica Confía Salud 2023"
Nombre del juez/experto:	Pedro Abel Condor Canchanya
Teléfono:	7 532 14
Correo electrónico:	pedroabelcondor@clasa.com.pe
Area de acción laboral:	Up / cōtpeJ MJ tē/ zcJJ yt'z m rJZzcW.
Título Profesional:	ē yJi y z «u c 9 ,
Grado Académico:	p9 ti rp ,dñ W d 2

INDICACIONES: Marque con una "A" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.															
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.				✓					✓					✓	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			✓							✓					
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.									✓						✓
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					✓				✓						✓
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				✓						✓					✓
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				✓						✓					✓
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				✓					✓						✓
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					✓					✓					✓
10. Los ítems son medibles directamente.					✓					✓					✓
Total parcial				44					45					47	
Total														136	

Congruencia	Claridad	Tendenciosidad
(sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)		
5 - Optimo	5 - Optimo	5 - Mínimo
4 - Satisfactorio	4 - Satisfactorio	4 - Poca
3 - Bueno	3 - Bueno	3 - Regular
2 - Regular	2 - Regular	2 - Bastante
1 - Deficiente	1 - Deficiente	1 - Fuerte

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma del Experto:	
DNI: 42180179	Lic. Adm. Pedro Abel Condor Canchanya Sub Director de Abastecimiento y Servicios Auxiliares GOBIERNO REGIONAL JUNÍN

Ficha de validación de experto

Considerando que el/la bachiller debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que ejecute tal proyecto, se solicita la validación respectiva, para lo cual el bachiller debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia de la investigación titulada: **“la logística y la satisfacción del cliente atendido en la farmacia de la clínica Confía Salud 2023**

Instrucciones: Marque con una X según considere la valoración de cada Ítem

PARA: Congruencia y claridad de instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
El instrumento tiene estructura lógica			X				X					X			
La secuencia de presentación de los ítems es óptima				X					X					X	
El grado de complejidad de los ítems son aceptables.				X						X				X	
Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles			X	X			X		X						X
Los reactivos reflejan el problema de la investigación															X
El instrumento abarca en su totalidad el problema de la investigación				X						X					X
Las preguntas permiten el logro del objetivo				X						X					X
Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación				X					X						X
El instrumento abarca las variables e indicadores					X					X			X		X
Los ítems permiten constatar las hipótesis		X	X		X							X	X		
Sumatoria Parcial									X						
Sumatoria Total									X						6

Observaciones

Nombres y apellidos del experto

Pedro Abel Condon Canchanya

Especialidad

Administrador

DNI

42180179

Telf.

984499414

**FORMATO DE VALIDACIÓN DICOTÓMICA POR JUICIO DE
EXPERTOS**

TESIS: "La logística de distribución y la satisfacción del cliente en la clínica
Confía Salud 2023"

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA LOS ÍTEMS O PREGUNTAS	SI	NO
01	La secuencia de su presentación es óptima	X	
02	Su número es el adecuado	X	
03	Están presentados y redactados en forma entendible	X	
04	Las respuestas son adecuadas para su medición (Escalar, nominal u ordinal)	X	
05	Responden a los objetivos de la investigación	X	
06	Las respuestas son operacionalizables estadísticamente	X	
07	Las respuestas miden a los indicadores, dimensiones y variables	X	
08	Permiten el análisis descriptivo (con medidas de concentración y dispersión)	X	
09	Permiten el análisis inferencial y multivariable	X	
10	Permiten demostrar estadísticamente las hipótesis	X	
11	Garantizan la confidencialidad de los encuestados	X	
12	Éticamente aceptables	X	

DATOS DEL VALIDADOR: (Incluido firma y sello posfirma)

NOMBRES Y APELLIDOS: JULIO CESAR MEZA CCANTO

GRADO ACADÉMICO: LICENCIADO

FECHA: Huancayo,



FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO N°01
Título de la investigación:	La logística de distribución y la satisfacción del cliente-en la clínica Conja Salud 2023.
Nombre del juez/experto:	Julio Cesar Meza Ccanto
Teléfono:	945 476 875
Correo electrónico:	jmejaca@gmail.com
Área de acción laboral:	Sub Gerencia de Promociones de Inversiones - Gobierno Regional
Título Profesional:	Licenciado en administración
Grado Académico:	Licenciado

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

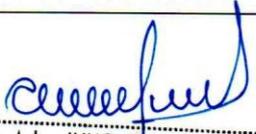
Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					5					5				4	
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.				4						5					5
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				4					4					4	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					5					5				4	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					5					5					5
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					5					5					5
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					5					5					5
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					5					5					5
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					5					5					5
10. Los ítems son medibles directamente.					5					5					5
Total parcial	48					49					47				
Total	144														
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Optimo	5 - Optimo					5 - Mínimo									
4 - Satisfactorio	4 - Satisfactorio					4 - Poca									
3 - Bueno	3 - Bueno					3 - Regular									
2 - Regular	2 - Regular					2 - Bastante									
1 - Deficiente	1 - Deficiente					1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma del Experto
D.N.I.: 44417848


 Lic. Adm. JULIO CESAR MEZA CCANTO
 SUB GERENTE DE PROMOCIÓN DE INVERSIONES
 GOBIERNO REGIONAL JUNÍN

Ficha de validación de experto

Considerando que el/la bachiller debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que ejecute tal proyecto, se solicita la validación respectiva, para lo cual el bachiller debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia de la investigación titulada: **“La logística de Distribución y la satisfacción del cliente en la clínica Confía Salud 2023”**

Instrucciones: Marque con una X según considere la valoración de cada ítem

PARA: Congruencia y claridad de instrumento 5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) 5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte
---	--

	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
El instrumento tiene estructura lógica					5					5				4	
La secuencia de presentación de los ítems es óptima				4						5					5
El grado de complejidad de los ítems son aceptables.				4					4					4	
Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles					5					5				4	
Los reactivos reflejan el problema de la investigación					5					5					5
El instrumento abarca en su totalidad el problema de la investigación					5					5					5
Las preguntas permiten el logro del objetivo					5					5					5
Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación					5					5					5
El instrumento abarca las variables e indicadores					5					5					5
Los ítems permiten constatar las hipótesis					5					5					5
Sumatoria Parcial				4	8				4	9				4	7
Sumatoria Total	1	4	1												

Observaciones

Nombres y apellidos del experto JULIO CESAR MEZA CCANTO

Especialidad ADMINISTRACIÓN DNI 44417848 Telf 945476875

FORMATO DE VALIDACIÓN DICOTÓMICA POR JUICIO DE EXPERTOS

TESIS: "La logística de distribución y la satisfacción del cliente en la clínica Confía Salud 2023"

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA LOS ÍTEMS O PREGUNTAS	SI	NO
01	La secuencia de su presentación es óptima	X	
02	Su número es el adecuado	X	
03	Están presentados y redactados en forma entendible	X	
04	Las respuestas son adecuadas para su medición (Escalar, nominal u ordinal)	X	
05	Responden a los objetivos de la investigación	X	
06	Las respuestas son operacionalizables estadísticamente	X	
07	Las respuestas miden a los indicadores, dimensiones y variables	X	
08	Permiten el análisis descriptivo (con medidas de concentración y dispersión)	X	
09	Permiten el análisis inferencial y multivariable	X	
10	Permiten demostrar estadísticamente las hipótesis	X	
11	Garantizan la confidencialidad de los encuestados	X	
12	Éticamente aceptables	X	

DATOS DEL VALIDADOR: (Incluido firma y sello posfirma)

NOMBRES Y APELLIDOS: *Antony Edgar Zárate Huamán*

GRADO ACADÉMICO: *Economista*

FECHA: Huancayo, 2023



.....
Eco. Antony E. Zárate Huamán
COORDINADOR DE ADQUISICIONES

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO N°01
Título de la investigación:	"La logística de Distribución y la satisfacción del cliente en la clínica Confía Salud 2023
Nombre del juez/experto:	Antony Edgar Zarate Huaman
Teléfono:	938 642658
Correo electrónico:	Antonyzarate1502@gmail.com
Área de acción laboral:	Coordinación de adquisiciones
Título Profesional:	Economista
Grado Académico:	Titulado

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X				X						X
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X				X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X						X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X						X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X						X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X				X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.				X						X					X
10. Los ítems son medibles directamente.				X						X					X
Total parcial					46					45					50
Total															141
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Optimo	5 - Optimo					5 - Mínimo									
4 - Satisfactorio	4 - Satisfactorio					4 - Poca									
3 - Bueno	3 - Bueno					3 - Regular									
2 - Regular	2 - Regular					2 - Bastante									
1 - Deficiente	1 - Deficiente					1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma del Experto:

DNI: 70890407 Eco. Antony E. Zarate Huamán COORDINADOR DE ADQUISICIONES

Ficha de validación de experto

Considerando que el/la bachiller debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que ejecute tal proyecto, se solicita la validación respectiva, para lo cual el bachiller debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia de la investigación titulada: **“La logística de Distribución y la satisfacción del cliente en la clínica Confía Salud 2023”**

Instrucciones: Marque con una X según considere la valoración de cada ítem

PARA: Congruencia y claridad de instrumento 5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) 5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte
--	---

	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
El instrumento tiene estructura lógica					X				X						0
La secuencia de presentación de los ítems es óptima					X				X						0
El grado de complejidad de los ítems son aceptables.					X					X					0
Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles				X					X						0
Los reactivos reflejan el problema de la investigación				X					X						0
El instrumento abarca en su totalidad el problema de la investigación				X						X					0
Las preguntas permiten el logro del objetivo					X				X						0
Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación					X					X					0
El instrumento abarca las variables e indicadores				X						X					0
Los ítems permiten constatar las hipótesis				X						X					X
Sumatoria Parcial				4	6				4	5				5	0
Sumatoria Total													1	4	1

Observaciones

Nombres y apellidos del experto *Antony Edgard Zúrate Quamón*

Especialidad *Economista* DNI *70890407* Telf *938 642 658*