



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estándares de servicio y eficiencia en una empresa  
comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023**

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

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Chavez Solano, Mavila Lorena ([orcid.org/0000-0002-7534-4647](https://orcid.org/0000-0002-7534-4647))

**ASESOR:**

Dr. Molina Muñoz, Gino Eduardo ([orcid.org/0000-0001-9477-5568](https://orcid.org/0000-0001-9477-5568))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mi madre, que fue mi impulso y motivación para seguir adelante en los momentos difíciles. A mi hermana, por apoyarme y brindarme ese amor dedicado, y a todas las personas que me impulsaron a sobresalir día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios, mi familia y profesores por su constante apoyo y dedicación para terminar con esta presente investigación

Especialmente, gracias a mi mamá y familia por acompañarme a terminar una de las etapas más importante de mi vida.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MOLINA MUÑOZ GINO EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023", cuyo autor es CHAVEZ SOLANO MAVILA LORENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MOLINA MUÑOZ GINO EDUARDO <b>DNI:</b> 41735065 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9477-5568	Firmado electrónicamente por: GMOLINAMU el 27- 11-2023 00:49:53

Código documento Trilce: TRI - 0666539

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHAVEZ SOLANO MAVILA LORENA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MAVILA LORENA CHAVEZ SOLANO <b>DNI:</b> 73762070 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7534-4647	Firmado electrónicamente por: MCHAVEZSO12 el 27- 11-2023 11:25:02

Código documento Trilce: TRI - 0666540

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y operacionalización .....	8
3.3. Población, muestra y muestreo .....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos .....	12
3.6. Método de análisis de datos .....	12
3.7. Aspectos éticos .....	13
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	1
ANEXOS .....	7

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Juicio de Expertos .....</i>	<i>1</i>
<i>Tabla 2. Nivel de fiabilidad del valor Alfa de Cronbach.....</i>	<i>3</i>
<i>Tabla 3. Estadística de Estándares de servicio .....</i>	<i>3</i>
<i>Tabla 4. Estadística de Eficiencia.....</i>	<i>4</i>
<i>Tabla 5. Grado de relación según coeficiente de correlación .....</i>	<i>4</i>
<i>Tabla 6. Variable 1- Estándares de servicio.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 7. Dimensión Capacidad de respuesta .....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 8. Dimensión Fiabilidad .....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 9. Dimensión Seguridad .....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 10. Variable 2- Eficiencia.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 11. Dimensión Cumplimiento de tareas .....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 12. Dimensión Eficacia .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 13. Dimensión Satisfacción del cliente.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 14. Prueba de normalidad .....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 15. Correlación de Estándares de servicio y Eficiencia .....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 16. Correlación de Estándares de servicio y Cumplimiento de tareas .....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 17. Correlación de Estándares de servicio y Eficacia.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 18. Correlación de Estándares de servicio y Satisfacción del cliente.....</i>	<i>21</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Representación de frecuencias de la variable estándares de servicio.....</i>	<i>1</i>
<i>Figura 2. Representación de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta1</i>	<i>1</i>
<i>Figura 3. Representación de frecuencias de la dimensión Fiabilidad.....</i>	<i>2</i>
<i>Figura 4. Representación de frecuencias de la dimensión Seguridad.....</i>	<i>2</i>
<i>Figura 5. Representación de frecuencias de la variable Eficiencia .....</i>	<i>3</i>
<i>Figura 6. Representación de frecuencias de la dimensión Cumplimiento de tareas</i>	<i>3</i>
<i>Figura 7. Representación de frecuencias de la dimensión Eficacia .....</i>	<i>4</i>
<i>Figura 8. Representación de frecuencias de la dimensión Satisfacción del cliente .</i>	<i>4</i>
<i>Figura 9. Representación de frecuencias del ítem 1.....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 10. Representación de frecuencias del ítem 2.....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 11. Representación de repeticiones del ítem 3.....</i>	<i>6</i>
<i>Figura 12. Representación de frecuencias del ítem 4.....</i>	<i>6</i>
<i>Figura 13. Representación de frecuencias del ítem 5.....</i>	<i>7</i>
<i>Figura 14. Representación de frecuencias del ítem 6.....</i>	<i>7</i>
<i>Figura 15. Representación de frecuencias del ítem 7.....</i>	<i>8</i>
<i>Figura 16. Representación de frecuencias del ítem 8.....</i>	<i>8</i>
<i>Figura 17. Representación de frecuencias del ítem 9.....</i>	<i>9</i>
<i>Figura 18. Representación de frecuencias del ítem 10.....</i>	<i>9</i>
<i>Figura 19. Representación de frecuencias del ítem 11.....</i>	<i>10</i>
<i>Figura 20. Representación de frecuencias del ítem 12.....</i>	<i>10</i>
<i>Figura 21. Representación de frecuencias del ítem 13.....</i>	<i>11</i>
<i>Figura 22. Representación de frecuencias del ítem 14.....</i>	<i>11</i>
<i>Figura 23. Representación de frecuencias del ítem 15.....</i>	<i>12</i>



<i>Figura 24. Representación de frecuencias del ítem 16.....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 25. Representación de frecuencias del ítem 17.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 26. Representación de frecuencias del ítem 18.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 27. Representación de frecuencias del ítem 19.....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 28. Representación de frecuencias del ítem 20.....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 29. Representación de frecuencias del ítem 21.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 30. Representación de frecuencias del ítem 22.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 31. Representación de frecuencias del ítem 23.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 32. Representación de frecuencias del ítem 24.....</i>	<i>16</i>

## RESUMEN

En esta investigación el objetivo principal fue verificar si hay relación relevante entre la variante estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023. La investigación fue básica, no experimental, de diseño correlacional; aplicándose una población tipo censo de 30 clientes de la comercializadora de insumos médicos. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios y su validez se dio por juicio de expertos; su confiabilidad fue de 0.925 para la variable estándares de servicio y 0.930 para la variable eficiencia, según el coeficiente de Alpha de Cronbach hay una alta fiabilidad entre los ítems de cada variante. Se concluyó, que el resultado obtenido del estadístico Spearman fue de 0,750 demostrando así una asociación positiva considerable entre estándares de servicio y eficiencia.

**Palabras clave:** Estándares de servicio, eficiencia, satisfacción del cliente, eficacia, organización.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to verify if there is a relevant relationship between the variant service standards and efficiency in a medical supplies commercialization company, Piura, Peru, 2023. The research was basic, non-experimental, of correlational design; applying a census-type population of 30 clients of the medical supplies commercialization company. The instruments used were two questionnaires whose validity was given by expert judgment; their reliability was 0.925 for the service standards variable and 0.930 for the efficiency variable, according to Cronbach's Alpha coefficient with a high reliability between the items of each variant. It is concluded that the result obtained from the Spearman statistic was 0.750, thus demonstrating a considerable positive association between service standards and efficiency.

**Key word:** Service standards, efficiency, customer satisfaction, effectiveness, organization.

## I. INTRODUCCIÓN

El surgimiento y crecimiento de las empresas dedicadas a vender productos médicos, durante estos últimos años se han establecido como el rubro más importante del país. Al igual que todas las empresas en desarrollo, la empresa comercializadora de insumos médicos asume la necesidad en especializar sus servicios para obtener una buena recomendación y abarcar a más clientes con el fin de fidelizarlos a la marca.

De igual manera, la calidad o estándar es todo lo que una empresa de servicios debe contar para tener un mayor rendimiento ya sea para su actividad empresarial y estabilidad en el mercado, y así crear bienestar tanto a sus colaboradores como para sus clientes (Silva et al.,2019).

Asimismo, los estándares de servicio es un procedimiento importante ya que permite evaluar la calidad de atención que hay dentro de una organización, a fin de hacer felices a su clientela y estos quieran seguir adquiriendo sus servicios (Hernández et al 2018)

Por otro lado, la eficiencia organizacional tiene que ver con el cumplimiento de objetivos que se espera del colaborador dentro de la organización, utilizando de manera óptima los recursos necesarios en cada uno de los procesos productivos. En donde la motivación, las aptitudes, los conocimientos, la experiencia y otras características contribuyen a la eficiencia.

De acuerdo con Macera (2018), nos dice que las eficiencias del personal de la organización se evalúan de acuerdo a los indicadores de desempeño esto para saber si están respetando y cumpliendo con las metas propuestas por la empresa.

A nivel internacional, Iñiguez (2022) La implantación de procesos organizativos para ser más eficaces requiere aprendizaje y práctica diaria; es un compromiso que debe revisarse y evaluarse periódicamente para ver cómo está funcionando y ajustar las áreas que necesitan mejoras. Asimismo, Machuca (2022) Una empresa debe seguir unas directrices específicas, como motivar y animar a los empleados a trabajar

constantemente para establecer un compromiso laboral, con el fin de operar con una alta eficiencia laboral.

A nivel nacional, Ventura (2022). La implementación de una buena gestión de la calidad de servicios en las empresas peruanas, implica elevar el nivel de las actividades comerciales que se prestan a los habitantes. Esto implica planificarlos y crearlos teniendo en cuenta los requisitos y expectativas del público en general que contribuyan a mejorar a elevar el estándar del bien o servicio público.

Asimismo, contar con todos sus colaboradores para la inserción de una nueva metodología de servicio que les ayudara a mantener una buena reputación por parte de los clientes y captar a nuevos usuarios. Por ello, una organización que no ofrece una excelente experiencia de compra a su cliente, no puede dar competencia a las demás organizaciones ya que no cuenta con lo necesario para seguir compitiendo en el mercado, por lo que los estándares de servicio le dan ese toque especial para atraer a más consumidores.

Se planteó el problema general ¿Qué relación hay entre el estándar de servicio con la eficiencia de los clientes en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023?, en efecto se proponen las cuestiones específicas: ¿Cuál es la relación de estándar de servicio con cumplimiento de metas en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023?, ¿Cuál es la relación de estándar de servicio con eficacia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023?, ¿Cuál es la relación entre estándar de servicio con satisfacción del cliente en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023?.

Asimismo, la justificación del proyecto en base teórica fue evaluar el modelo de servicio y eficiencia en la empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023, de tal manera que contribuya a fortalecer la atención personalizada a cada cliente y a la vez incrementar las ventas para un mejor posicionamiento en el mercado comercial. En consecuencia, desde el punto de vista social, ayudará a las organizaciones a considerar el valor de contar con normas de servicio y la eficiencia como aspecto clave

de las operaciones empresariales. Del mismo modo, desde un enfoque práctico, el estudio ayudará a identificar los aspectos más relevantes sobre el estándar de servicio de la empresa con el fin de respaldar el buen funcionamiento de la comercializadora de productos médicos a partir de la aplicación de protocolos de servicio que vayan directamente al cliente con el objetivo de fidelizarlo y que quede satisfecho con la atención en la tienda. Se justifica desde el ámbito metodológico ya que se recurrirá a herramientas de búsqueda de datos para demostrar la vinculación entre dos variables los cuales son estándar de servicio y eficiencia.

El estudio tuvo por objetivo general: Establecer la relación que existe entre estándares de servicio y eficiencia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023. Se desarrollaron los objetivos específicos: Establecer la relación de estándar de servicio con el cumplimiento de metas en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023; Establecer la relación de estándar de servicio con eficacia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023; Establecer la relación que existe entre estándar de servicio con satisfacción del cliente en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

Tras abordar las preguntas del estudio, se planteó la siguiente hipótesis general: “Hay una relación relevante entre estándar de servicio y eficiencia en la empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023”.

Además, se propuso las hipótesis específicas: Habrá relación representativa de estándar de servicio y eficiencia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023. Se desarrollaron las hipótesis específicas: Habrá relación representativa de estándar de servicio con el cumplimiento de metas en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023; Habrá relación representativa de estándar de servicio con eficacia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023; Habrá relación representativa de estándares de servicios con satisfacción del cliente en una comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional Carbajal y Pasmán (2021) en su tesis “La eficiencia educativa en Argentina”. Cuenta con una muestra de 215 departamentos de Argentina y los datos utilizados son los insumos y productos educativos de cada departamento. Se concluye que se obtuvieron medidas de ineficiencia para cada departamento analizado.

Ripoli (2019) en su tesis denominada “Eficiencia y privatización en el sector de aguas en Brasil”. El objetivo del estudio fue examinar los niveles de eficiencia cuando los servicios de agua los suministra una empresa privada o mixta con gestión privada en lugar de una empresa pública. Se optó por una metodología de diferencias en diferencias para evaluar la eficiencia y privatización.

García (2019) en su tesis la gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos el caso una empresa. El objetivo de este estudio era elegir y ejecutar un patrón de gestión del conocimiento, conseguir la metodología de gestión de proyectos adecuada y coherente para evaluar su influencia en la eficacia de los proyectos en Robuspack. Este trabajo adoptó por una orientación cuantitativa y desarrolló un análisis comparativo de los resultados de eficiencia. En él se constató que la instauración de un prototipo de gestión del conocimiento tenía una influencia beneficiosa en la eficiencia de los proyectos en Robuspack.

Martínez (2020) en su tesis, el fin de su investigación fue renovar la gestión de los municipios públicos a través de la eficiencia, asimismo, optimizar las finanzas municipales y la sostenibilidad del sector público orientando la administración de los servicios públicos municipales hacia la eficiencia. Los resultados demuestran las grandes posibilidades de mejora que tienen los gobiernos locales si orientan sus políticas hacia la eficiencia.

Vargas y Parraga (2020) en su tesis, se recopiló información a través de métodos inductivos, deductivos y analíticos que permitieron seguir desarrollando este proyecto, además, utilizaron la entrevista como herramienta para conocer más a fondo la opinión del director de la institución indagada. Al final se encontraron las

problemáticas que ponen en riesgo a la institución y elaboran estrategias para optimizar la labor en el área administrativa de los asistentes públicos de dicho establecimiento.

Al mismo tiempo, los antecedentes a nivel nacional. Carranza (2018) en su tesis “La calidad de servicio y satisfacción”, se ejecutó el estudio cuantitativo de diseño no experimental, obtuvo una muestra de 301 estudiantes del segundo semestre 2018- II. Teniendo como objetivo evaluar si los estudiantes seleccionados están satisfechos con la atención en la biblioteca central USMP.

Rendón (2019) en su tesis obtuvo una muestra de 33 clientes y 24 colaboradores, utilizando como material de recaudación de información un cuestionario para cada variable orientado al enfoque cuantitativo. Se identifica que la acreditación de la gestión comercial es el coeficiente que más predomina en la evaluación calidad de servicio

Gonzales y Huanca (2020) en su tesis, se ejecutó el estudio cuantitativo de diseño no experimental, implementando un cuestionario de veinticinco ítems para una muestra de 385 usuarios. El resultado es que hay una aceptación alta de confiabilidad en calidad de servicio y satisfacción de consumidores.

Caparachin (2020) en su tesis, el objetivo fue constatar la dependencia entre la eficiencia y el régimen de servicio de la calidad de las facultades reconocidas en una Universidad del Centro del Perú. Contando con un diseño descriptivo, correccional y cruzado. Además, la población a investigar fue de 8 facultades de la institución. Comprobando así la existencia de un resultado positivo entre la eficiencia y el régimen de servicio de calidad de la misma.

Quispe (2023) en su tesis, utilizó un enfoque cuantitativo junto con el diseño no experimental, correlacional y transversal correspondiendo una muestra de 150 consumidores de la empresa investigada lo cual se demostró que si hay un vínculo positivo entre el modelo de servicio y la fidelización ya que ambos dependen de la misma para lograr captar clientes.



Ibarra (2021) en su tesis, el objetivo de su estudio fue constatar la dependencia entre la comunicación interna y el estándar de servicio de la empresa investigada, la muestra del estudio fue de 20 trabajadores, para ello se implementó como instrumento las encuestas de cada variable a investigar. Finalmente se concluye que la comunicación interna y los estándares de servicio es baja.

Estándar de servicio.

Según de Solminihac et ál. (2019) los estándares de servicio es un sistema que debe ser creado por la misma empresa para definir las funciones de acuerdo a las expectativas del cliente. Así mismo, Las normas estándar de servicio orientadas al cliente deben ser utilizadas por parte de los colaboradores para que puedan seguir un protocolo de servicio que empieza básicamente desde el primero y último contacto que se tiene con el cliente

Capacidad de respuesta: La capacidad de respuesta debe estar siempre presente, ya que se evalúa en la atención diaria, es decir, desde el primer momento en que un cliente entra en una empresa o llama por teléfono, desea tener confianza con los representantes de atención al cliente para poder aclarar sus dudas sobre cualquier artículo o servicio de la empresa. (Demuner et al 2019)

Fiabilidad: Según Burgos y Morocho (2020), la fiabilidad es la disposición de llevar a cabo la asistencia prometida de forma adecuada y precisa, además a través de ello se refleja la confianza que el cliente tiene sobre la compañía. Por ello, cuando hablamos de fiabilidad nos referimos al seguimiento de las circunstancias que se desarrollan en el lugar de trabajo y a cómo el personal muestra interés por encontrar soluciones.

Seguridad: La empresa tiene una participación extensa ya que la seguridad es clave para ofrecer experiencia y atención de los trabajadores y socios, así como su capacidad para transmitir bienestar y confianza. Asimismo, es importante que clientes del establecimiento deben estar satisfechos con el grado de seguridad del servicio ya que su percepción ayudara al desarrollo de la empresa. (Guadalupe et al 2019)

Eficiencia.

La eficiencia es la relación óptima realmente alcanzada como consecuencia de una aplicación específica de medios medidos como gastos utilizados en los procesos productivos de la empresa. (George et al 2020)

Cumplimiento de metas: en palabras de Ruiz (2019), Las meta u objetivos que se plantean para el puesto de trabajo se deben cumplir ya que facilitan el seguimiento del progreso, aumentan el rendimiento y fomentan la autoestima. Esto sirve de mucha ayuda para que la empresa pueda tener éxito y tener un vínculo de compromiso con sus colaboradores.

Eficacia: De acuerdo con Rojas, Jaimes y Valencia (2018), a fin de que miembros de la empresa puedan cumplir con las metas planteadas se necesita del apoyo del equipo de trabajo, esto se da cuando un grupo de colaboradores colabora para lograr un objetivo común.

Satisfacción del cliente: Según Cano, Molina y Corona (2018) Esto se da cuando un cliente se siente contento y satisfecho con la atención de la empresa, lo cual se demuestra a través de la aptitud del servicio y la solución de sus problemas de manera eficiente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** Como afirma Esteban (2018) El tipo de estudio fue considerada como básica, esto quiere decir, que se usa para comprender y aumentar nuestra comprensión de un hecho o tema concreto. Al mismo tiempo, según Hernández y Mendoza (2018) la exploración cuenta con una perspectiva cuantitativa en el cual se aplicó técnicas de recolección de información estadístico lo cual ayuda a probar las hipótesis establecidas.

**Diseño de investigación:** Para este estudio el diseño aplicado fue no experimental por lo que se lleva a cabo sin influir deliberadamente en los factores y su fundamento primordial es la expectación de los fenómenos tal y como se producen en su entorno natural, seguida de un análisis de los mismos. Además, el tipo de estudio descriptivo y de diseño correlacional causal, de acuerdo con Álvarez (2018) se realizaron dos mediciones en donde se reconoce y evalúa de forma independiente la relación estadística entre ellas.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### 3.2.1. Variable 1: Estándares de servicio

**Definición conceptual:** En palabras de Solminihac et ál. (2019). Los estándares de servicio es un sistema que debe ser creado por la misma empresa para definir las funciones de acuerdo a las expectativas del cliente

**Definición operacional:** En base para mejorar el protocolo de servicio al cliente para una buena atención. Se va conformar 12 ítems de tipo Likert relacionados con las dimensiones de estándares de servicio. El cuestionario será aplicado a todos los participantes de la organización comercializadora de insumos médicos, Piura.

**Dimensiones:** Las tres dimensiones fueron capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad.

**Indicadores:** La primera dimensión capacidad de respuesta sus indicadores son: calidad de atención al cliente e interés del colaborador; la segunda dimensión fiabilidad se medirá por eficiencia y rapidez de los empleados y por ultima, la tercera dimensión seguridad, comportamiento fiable y seguridad del cliente.

**Escala de medición:** Escala de Likert

### 3.2.2. Variable 2: Eficiencia

**Definición conceptual:** De acuerdo con George et al (2020). La eficiencia es la relación óptima realmente alcanzada como consecuencia de una aplicación específica de medios medidos como gastos y la consecución de un efecto medible como resultado de una aplicación específica de medios medidos como gastos y la consecución de un efecto medido como resultado.

**Definición operacional:** La eficiencia busca hacer optimas el desempeño mediante soluciones técnicas. Se va conformar 12 ítems de tipo Likert relacionados con las dimensiones de la eficiencia. El cuestionario será aplicado a todos los participantes de la organización comercializadora de insumos médicos, Piura.

**Dimensiones:** Las tres dimensiones fueron cumplimiento de metas, eficacia y satisfacción del cliente.

**Indicadores:** La primera dimensión cumplimiento de metas sus indicadores son: tiempo de entrega y usos de recursos; la segunda dimensión eficacia se medirá por atención personalizada y comunicación; y por ultima, la tercera dimensión satisfacción del cliente, solución de problemas y calidad del servicio.

**Escala de medición:** Escala de Likert

### 3.2.3. Matriz de operacionalización

La matriz se encuentra en anexo 01

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. La población**

Robles (2019), nos dice que una población es un acumulado de unidades, generalmente seres humanos, cosas, transacciones y acontecimientos, en las que estamos interesados a investigar. La población de estudio fue accedida por un total de 30 clientes, ya que son clientes fidelizados de la empresa de insumos médicos.

Contando con criterio de inclusión: Clientes que tienen más de 1 año afiliado a la empresa; y Criterio de exclusión: Ingreso de clientes nuevos con menos de 1 año afiliados a la empresa.

#### **3.3.2. La muestra**

Hernández (2021), precisa que la muestra se elige por conveniencia del investigador, lo que le permite determinar a su discreción cuántos participantes pueden incluirse en el estudio. La muestra operó por conveniencia ya que está constituida por 30 clientes que representan en la plataforma de afiliaciones de la empresa comercializadora de insumos médicos. Esto quiere decir que absolutamente todos los clientes fidelizados que se encuentran en la plataforma de afiliaciones fueron objeto de estudio para este proyecto.

#### **3.3.3. El muestreo**

Otzen y Manterola (2017), nos dicen que el muestreo permite evaluar a los usuarios con el fin de recaudar información precisa y necesaria para el investigador. Asimismo, el muestreo es deliberado porque se eligieron de acuerdo al objeto de estudio, por lo que se seleccionaron a través de criterios propios ya que la comercializadora cuenta con una plataforma de afiliaciones de sus clientes fidelizados, es decir, la cantidad a investigar será específicamente a los clientes concurrentes de la comercializadora de insumos médicos.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un cliente de la comercializadora de insumos médicos, Piura, durante el año 2023.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Para este proyecto se empleó como técnica una encuesta, ya que se proporcionó por correo electrónicos, en donde el grupo seleccionado se encargará de responder las preguntas formuladas para cada variable. Además, los datos obtenidos en la finalización del estudio proyectarán resultados tanto positivos como negativos para la problemática planteada al inicio de la pesquisa.

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

Para este proyecto se manejó como material el cuestionario contando con un total de 24 ítems con formato de escala de Likert para evaluar las variables y de igual forma para recolectar información precisa de dicho estudio.

#### **3.4.3. Validación**

Vinculado a la validación del instrumento que se dio en este estudio para poder recoger datos de los treinta clientes han sido de acuerdo al método de juicio de expertos compuesto por un total de tres expertos con grado de doctorado o maestría de la carrera de administración, los cuales se observan en la tabla nº 1. Según Hernández y Pascual (2018) Este procedimiento de validación garantiza que, cuando se utiliza la encuesta, se obtienen resultados correctos para la creación del enfoque de autoevaluación.

**Tabla 1. Juicio de Expertos**

<b>Grado académico</b>	<b>Nombre del experto validador</b>	<b>Opinión del experto</b>
Doctor	Giancarlo Mariano Mancarella Valladares	Aplicable
Doctor	Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable
Magister	Juan Manuel Alarcón Camero	Aplicable

#### **3.4.4. Confiabilidad**

Al respecto, la fiabilidad del instrumento se estableció mediante una encuesta piloto a 30 clientes, que se procesando los datos a través de una aplicación estadístico SPSS V.25. El cuestionario, que consta de 24 ítems, tiene una fiabilidad alta, lo que indica que el cuestionario es aceptable para el estudio de variantes, ya que se sitúa en el intervalo de 0,72 a 0,99. Esto indica que el instrumento puede utilizarse en toda la muestra del estudio, la ubicación de la tabla de resultados de la muestra está en el Anexo 05.

#### **3.5. Procedimientos**

En este contexto, los procesos que aplicaron al realizar este proyecto de investigación, utilizaron como técnica de datos un cuestionario en donde se evaluó a los clientes frecuentes de la empresa de insumos médicos de Piura. Es así como, la gerente de la empresa mencionada se dispuso a dar autorización para enviar los correos electrónicos a cada cliente para que respondan las preguntas con el fin de poder fijar relevancia entre las dos variables expuestas en este proyecto. Las preguntas del cuestionario fueron diseñadas para recolectar datos importantes de cada trabajador con el fin de facilitar la investigación. Asimismo, se brindó detalles acerca de la escala de Likert en donde deben responder de acuerdo al valor que le dan a cada uno de sus respuestas.

#### **3.6. Método de análisis de datos**

Para elaborar toda la información adquirida, el estudio empleó una técnica descriptivo y correlacional, con el objetivo de modular todo el material recopilado, hallar respuestas a las preguntas de investigación y aceptar o contradecir las teorías enunciadas. De acuerdo con Maldonado (2018) La descripción se basa en la comprobación de una o varias peculiaridades de los fenómenos ya que puede ofrecer la posibilidad de realizar predicciones tempranas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación cumplió con los principios morales y éticos, siguiendo las normas APA, el manual de trabajo de la universidad, y siendo honesta con las citas utilizadas en este estudio y con los resultados obtenidos. Del mismo modo, el proyecto de exploración ha respetado el manual de trabajo publicado por la propia universidad, ha sido transparente con las referencias y citas utilizadas en este proyecto. Además, se mantuvo el anonimato de los clientes encuestados.



## IV. Resultados

### 4.1. Resultado descriptivo

**Tabla 6.**

*Variable 1- Estándares de servicio*

	Repetición	Porcentaje
N	0	0,0
CN	1	3,3
AV	5	16,7
CS	14	46,7
S	10	33,3
Total	30	100,0

**Observación:** Según la tabla 6, en la variante Estándares de servicio, hay un resultado medio positivo ya que el 46,67% de clientes sienten que reciben una buena atención por parte de la empresa comercializadora de insumos médicos, asimismo, el 3,3% casi nunca reciben una buena atención por lo que deberían mejorar completamente su atención al cliente.

**Tabla 7.**

*Dimensión Capacidad de respuesta*

	Repetición	Porcentaje
N	1	3,3
CS	0	0,0
AV	7	23,3
CS	11	36,7
S	11	36,7
Total	30	100,0

**Observación:** Según la tabla 7, en la dimensión Capacidad de respuesta, se demuestra que hay resultado medio y alto positivo con 36,7% en las respuestas del cliente en cuanto a la agilidad y rapidez de atención que reciben. Asimismo, se

encontró una baja respuesta de 3,3% lo que significa que la empresa comercializadora de insumos médicos tiene una alta capacidad de respuesta al cliente.

**Tabla 8.**

*Dimensión Fiabilidad*

	Repetición	Porcentaje
N	0	0,0
CN	1	3,3
AV	6	20,0
CS	12	40,0
S	11	36,7
Total	30	100,0

**Observación:** Según la tabla 8, en la dimensión Fiabilidad, se demostró que el 40% de los clientes encuestados confían casi siempre en el proceso de compra de la empresa comercializadora de insumos médicos, además, el 36,7% siempre confían en la compra que realizan en la empresa, demostrando que hay un resultado positivo de fiabilidad del cliente hacia la empresa.

**Tabla 9.**

*Dimensión Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
N	0	0,0
CN	2	6,7
AV	4	13,3
CS	13	43,3
S	11	36,7
Total	30	100,0

**Observación:** Según la tabla 9, en la dimensión Seguridad, se obtuvo un resultado medio favorable de 43,3% en el proceso de transacción y conocimientos del servicio, Sin embargo, el 13,3% de los clientes a veces sienten que la empresa les da la seguridad que necesitan en las transacciones y los productos de compran.

**Tabla 10.**

*Variable 2- Eficiencia*

	Repetición	Porcentaje
N	0	0,0
CN	1	3,3
AV	2	6,7
CS	14	46,7
S	13	43,3
Total	30	100,0

**Observación:** Según la tabla 10, en la variante Eficiencia, hay un resultado positivo en donde el 43,3% de clientes sienten que reciben una atención personalizada y rápida, asimismo, el 46,7% de los clientes casi siempre reciben garantías en su compra, en la empresa resuelven sus problemas y se le da asesoría en cada compra.

**Tabla 11.**

*Dimensión Cumplimiento de tareas*

	Repetición	Porcentaje
N	0	0,0
CN	1	3,3
AV	4	13,3
CS	12	40,0
S	13	43,3
Total	30	100,0

**Observación:** Según la tabla 11, en la dimensión Cumplimiento de tareas, hay un resultado positivo alto de 43,3% de los clientes aceptan que la empresa muestra interés y cumple con el cronograma de entregas. Asimismo, el 40% de los encuestados casi siempre persiste una experiencia positiva en el cumplimiento de tareas.

**Tabla 12.**

*Dimensión Eficacia*

	Repetición	Porcentaje
N	1	3,3
CN	0	0,0
AV	2	6,7
CS	16	53,3
S	11	36,7
Total	30	100,0

**Observación:** Según la tabla 12, en la dimensión Eficacia, se obtuvo que el 53,3% de los encuestados casi siempre hay interés en el cumplir sus pedidos, sin embargo, el 36,7% persiste que siempre existe el interés de la empresa en cumplir con sus pedidos.

**Tabla 13.**

*Dimensión Satisfacción del cliente*

	Repetición	Porcentaje
N	0	0,0
CN	1	3,3
AV	5	16,7
CS	8	26,7
S	16	53,3
Total	30	100,0

**Observación:** Según la tabla 13, en la dimensión Satisfacción del cliente, hubo un resultado alto positivo de 53,3% en donde los clientes se sienten felices y satisfechos con la calidad y garantía de sus productos, Asimismo, el 26,7% casi siempre verifica la funcionalidad de sus productos a la hora de la compra y venta.

#### 4.2. Resultado inferencial

## Prueba de normalidad

Según Flores, Muñoz y Sanchez (2019), nos dicen que la prueba de Shapiro-Wilk es la mejor opción por su gran potencia, pero sólo para muestras grandes no normales y distancias largas. Dado que la muestra cuenta con menos de 50 puntos de datos, se recurrió el tipo de estadístico de Shapiro Wilk para examinar el procedimiento de los datos teniendo en cuenta la siguiente condición previa:

- $H_0 > 0,05$ , se cree que los datos adquieren una distribución normal.
- $H_1 < 0,05$ , se cree que los datos no adquieren una distribución normal.

**Tabla 14.**

### *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estándares_de_servicio	,834	30	,000
Eficiencia	,769	30	,000

Fuente SPSS- 25

**Observación:** La Tabla 14 muestra que la significancia de la prueba resulta menor de 0,05, por lo que se demuestra que no adquieren una distribución normal, lo que implica que no son paramétricos, ya que se utiliza la correlación Rho Spearman en la observación de hipótesis, en donde se utilizará el estadístico con el que se evaluará la validez de las hipótesis.

## Contrastación de hipótesis

- $H_0 > 0.05$ , se concede la hipótesis nula
- $H_1 < 0.05$  es rechazada la hipótesis nula y se concede la hipótesis alterna

## Hipótesis general

- $H_0$ : No hay una relación relevante entre estándar de servicio y eficiencia en la empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

- H1: Hay una relación relevante entre estándar de servicio y eficiencia en la empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

**Tabla 15.**

*Correlación de variables Estándares de servicio y Eficiencia*

			Estándares_d e_servicio	Eficiencia
Rho de Spearman	Estándares_de_servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**Observación.** La correlación de Rho Spearman fue de 0,719, lo que indica un fuerte vínculo positivo entre las variantes, tal como la significación bilateral de  $p = 0,000$ , que indica el rechazo de la primera hipótesis y la aceptación de la segunda, demostrando que: Hay una relación relevante entre los estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

### Hipótesis específica 1

- Ho: No hay una relación relevante entre estándar de servicio y cumplimiento de metas en la empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.
- H1: Hay una relación relevante entre estándar de servicio y cumplimiento de tareas en la empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

**Tabla 16.**

*Correlación de variables Estándares de servicio y Cumplimiento de tareas.*

			Estándares_d e_servicio	Cumplimiento _de_metas
Rho de Spearman	Estándares_de_servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	30	30
Cumplimiento_de_metas	Coeficiente de correlación	,686**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

**Observación.** Según los datos de la Tabla 16, la correlación de Rho Spearman fue de 0,686, lo que indica una alta relación positiva entre las variables, así como la significación a dos caras  $p = 0,000$ , que indica el rechazo de la primera hipótesis y la aceptación de la segunda, demostrando que: Hay una relación relevante entre los estándares de servicio y cumplimiento de metas en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

### Hipótesis específica 2

- Ho: No hay una relación relevante entre estándar de servicio y eficacia en la empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.
- H2: Hay una relación relevante entre estándar de servicio y eficacia en la empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

**Tabla 17.**

*Correlación de variables Estándares de servicio y Eficacia*

		Estándares_de _servicio	Eficacia
Rho de Spearman	Estándares_de_servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
Eficacia		Coeficiente de correlación	,528**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	30

**Observación.** De acuerdo con los datos de la Tabla 17, la correlación de Rho Spearman fue de 0,528, indicando un vínculo medio positivo entre las variables, así como la significación bilateral  $p = 0,000$ , que indica el rechazo de la primera hipótesis

y la aceptación de la segunda, demostrando que: Hay una relación relevante entre los estándares de servicio y eficacia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

### Hipótesis específica 3

- Ho: No hay una relación relevante entre estándar de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.
- H3: Hay una relación relevante entre estándar de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

**Tabla 18.**

*Correlación de variables Estándares de servicio y Satisfacción del cliente*

			Estándares_de _servicio	Satisfacción_d el_cliente
Rho de Spearman	Estándares_de_servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción_del_cliente	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**Observación.** De acuerdo con los datos de la Tabla 15, la correlación de Rho Spearman fue de 0,731, indicando una correlación positiva entre las variables, así como la significación bilateral  $p = 0,000$ , que indica el rechazo de la primera hipótesis y la aceptación de la segunda, demostrando que: Hay una relación relevante entre los estándares de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.



## V. DISCUSIÓN

En esta investigación el objetivo principal fue verificar si hay relación relevante entre la variante estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

En palabras de Silva et al (2002) Los estándares de servicio se implantan siguiendo un proceso de mejora continua a través del sondeo de información, alineación de nuevos estándares y la evaluación del área de atención al cliente, para dar inicio a una nueva metodología de estándares de servicio. De igual modo, para que esta nueva metodología de estándar se adhiera a la compañía es importante la participación de los colaboradores ya que ellos son la imagen de la empresa, ya que la intención de esta metodología es acercar lo más posible a las condiciones y características de la atención enfocados a las expectativas del cliente.

Por otra parte, Ganga et al (2016), precisa que la eficiencia aplicada en una organización trae consigo beneficios tanto en la rentabilidad, el ahorro de tiempo y el aumento de la producción. Es por ello, que la eficiencia se concierne directamente con el nivel del objetivo alcanzado y el correcto manejo de recursos disponibles logrando así un óptimo resultado de los objetivos. A diferencia de la eficacia la eficiencia va más allá de cumplir con las tareas de la empresa y actúa equilibradamente entre los resultados que esperan con los recursos que utiliza para lograr cumplir con la meta asignada mejorando sus procesos.

De acuerdo con el estudio, se realizó una amplia comparación de las deducciones descriptivas derivados de la variable estándares de servicio, en la Tabla 6 existe un resultado promedio positivo, ya que el 46,67% de los clientes consideran que reciben una buena atención por parte de la empresa comercializadora de insumos médicos. Asimismo, el 3,3% casi nunca recibe una buena atención al cliente, por lo que deberían mejorar su servicio de atención y cumplir con los requerimientos del cliente.

Asimismo, con la de la variante de Eficiencia, según la Tabla 10 el 43,3% de los clientes cree que recibe una atención personalizada y rápida, mientras que el 46,7% cree que casi siempre recibe garantías en sus compras y que la empresa resuelve sus problemas y le asesora en cada compra. En el resultado inferencial de correlación de Rho Spearman fue de 0,719, lo que revela una asociación positiva considerable en ambas variantes.

Estos resultados coinciden con las conclusiones del investigador Caparachin (2020) en donde los resultados de las variantes de eficiencia y calidad del servicio admitieron una correlación objetiva positiva considerable ( $= 0,779 > 0,050$ ). Es así como, se identificó una fuerte asociación de las siguientes dimensiones: orientación al cliente, liderazgo, compromiso personal, enfoque de procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencias, con los resultados del Análisis Envoltante de Datos mediante el Modelo CCR.

Asimismo, el investigador Ibarra (2021) obtuvo una correlación de 0.276 o dicho de otra manera el 27.60% de los datos relacionados; por lo cual se concluye que la relación de ambas variantes es positiva media aceptando la relación de comunicación organizacional interna y estándares de servicio.

Con respecto a la hipótesis específica 1 en el cual identificaremos la relación entre los estándares de servicio y cumplimiento de metas en la comercializadora de insumos médicos, Piura 2023. la correlación de Rho Spearman fue de 0,686, lo que revela una alta relación positiva entre las variantes.

De acuerdo con Villa (2020) Las metas u objetivos planteados para el trabajo deben alcanzarse ya que permiten hacer un seguimiento del progreso, impulsan el rendimiento y fomentan la autoestima. Así mismo, para evaluar el cumplimiento de metas se requiere de indicadores de gestión que midan el desempeño de cada trabajador en las tareas del área que corresponden ya que la medición y el análisis de resultados son pasos cruciales para averiguar si se han alcanzado los objetivos predeterminados y, en caso contrario, dónde pueden introducirse mejoras.

En cuanto a las deducciones descriptivas de la Tabla 11 y la Figura 6, revelan un resultado muy positivo: el 43,3% de los consumidores está de acuerdo en que la empresa muestra interés y cumple el calendario de entrega. Del mismo modo, el 40% de los encuestados suele tener siempre una experiencia agradable en la ejecución de las labores. En la figura 21, El 43.33% de encuestados se mostró satisfecho con que la comercializadora cumpla y concrete sus entregas eficientemente del indicador tiempo de entrega, además, en la figura 23 el 46.67% de encuestados se mostró satisfecho con que la comercializadora muestre interés con la atención al cliente del indicador uso de recursos. De acuerdo con el estudio del autor Carranza (2018) adquirió un valor de significancia de  $0.00 < 0.05$ , y valor del coeficiente correlacional de 0.949.

En este sentido, la hipótesis específica 2 en el cual identificaremos la relación entre los estándares de servicio y eficacia de la comercializadora de insumos médicos, Piura 2023. la correlación de Rho Spearman fue de 0,528, indicando un vínculo medio positivo entre las variables, así como la significación bilateral  $p = 0,000$ .

Según George et al (2020), la eficacia se refiere a los resultados de las metas y el éxito de los objetivos de la organización por lo que hay que priorizar los trabajos y realizarlos de forma sistemática para que se lleven a cabo mejor y con mayor eficacia. La calidad de los resultados con respecto a los objetivos predeterminados es tan importante para la eficacia como la cantidad de trabajo realizado ya que hace que las acciones y los procedimientos sean más fáciles de calibrar y tengan más éxito. Además, Las tareas deben priorizarse y realizarse de forma organizada para que se lleven a cabo con mayor eficacia y eficiencia.

En cuantos a los resultados descriptivos de la tabla 12 y figura 7 se demostró que el 53,3% de los encuestados se sienten contentos con la comercializadora porque consideran que la empresa está casi siempre interesada en cumplir sus pedidos; sin embargo. En la figura 25, el 53% de encuestados se mostró satisfecho con la asesoría continua que ofrecen los colaboradores de la empresa a cada uno de sus clientes, además, en la figura El 46.67% de encuestados se mostró satisfecho con la atención

de la empresa ya que considera que son eficaces al responder sus consultas o dudas ofreciendo así una atención personalizada. Los autores Gonzales y Huanca (2020) demostraron que existe una alta aceptación de la fiabilidad en la calidad del servicio y la felicidad del cliente, con una asociación rho Spearman de 0,54.

Así pues, la hipótesis específica 3 en el cual identificaremos la relación entre los estándares de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura 2023. la correlación de Rho Spearman fue de 0,731, revelando una correlación positiva entre las variantes, así como la significación bilateral  $p = 0,000$ .

Lazo y Ramírez (2023) nos indica que una alta satisfacción del cliente no sólo ayuda a retener a los clientes existentes, sino que también puede conducir a referencias favorables, lealtad del cliente y una gran reputación para la empresa, todo lo cual puede ser crítico para el éxito a largo plazo en un mercado competitivo. De igual modo, las empresas que alcanzan mayores niveles de satisfacción de sus clientes generan clientes más fieles, lo que redundará en una mayor rentabilidad a largo plazo para la empresa. Por tal efecto, cumplir las expectativas de los clientes y crear grandes experiencias es una métrica crucial para evaluar el rendimiento de una empresa. La satisfacción del cliente va más allá del producto o servicio y abarca la atención al cliente, la comunicación, la puntualidad en la entrega, la calidad percibida, la relación coste-beneficio y cualquier otro vínculo que el consumidor tenga con la empresa.

En cuanto a los resultados descriptivos de la Tabla 13 y la Figura 8, se observa un elevado resultado positivo del 53,3%, según el cual los consumidores están contentos y satisfechos con la calidad y la garantía de sus artículos. El 26,7% examina casi siempre la funcionalidad de sus artículos en el momento de la compraventa. El investigador Rendón (2019) Según los datos obtenidos del cliente ( $r = 0,979$ ,  $p = 0,000$ ) y de los colaboradores ( $r = 0,967$ ,  $p = 0,000$ ), utilizó la correlación de Pearson, deduciendo que cuanto mayor es el valor de gestión de las relaciones con el usuario, mejor es el nivel de calidad del servicio.

## VI. CONCLUSIONES

1. A partir de las evidencias del estudio la hipótesis principal, Habrá relación representativa de estándar de servicio con eficiencia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023. La correlación de Rho Spearman fue de 0,750, lo que indica un fuerte vínculo positivo entre las variantes, así como la significación bilateral  $p = 0,000$ , concluyendo que hay una relación relevante entre los estándares de servicio y eficiencia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.
2. En relación a la primera hipótesis específica, Habrá relación representativa de estándar de servicio con cumplimiento de metas en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023. Según los datos de la Tabla 16, la correlación de Rho Spearman fue de 0,751, lo que indica una alta relación positiva entre las variables, así como la significación  $p = 0,000$ , lo que indica que se rechazó la primera hipótesis y se aceptó la segunda, confirmando que hay una relación relevante entre los estándares de servicio y cumplimiento de tareas en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.
3. En relación a la segunda hipótesis específica, Habrá relación representativa de estándar de servicio con eficacia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023. De acuerdo con los datos de la Tabla 17, la correlación de Rho Spearman fue de 0,629, indicando un vínculo medio positivo entre las variables, así como la significación bilateral  $p = 0,000$ , comprobando que hay una relación relevante entre los estándares de servicio y eficacia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.
4. En relación a la tercera hipótesis específica, Habrá relación representativa de estándar de servicio con satisfacción del cliente en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023. De acuerdo con los datos de la Tabla 15, la correlación de Rho Spearman fue de 0,739, indicando una correlación positiva entre las variables, así como la significación bilateral  $p = 0,000$ , confirmando que Hay una relación relevante entre los estándares de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Luego del análisis de los resultados de esta tesis, se propone las siguientes recomendaciones para estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

1. Con respecto a los estándares de servicio y la eficiencia, es importante que trabajen conjuntamente los indicadores de gestión y atención al cliente para que la empresa comercializadora demuestre a sus clientes que incluyen un servicio adecuado a cada uno de ellos para mantenerlos fidelizados y así conseguir rentabilidad a la empresa.
2. En efecto, en cuánto a los estándares de servicio y el cumplimiento de metas se recomienda implementar herramientas para que los procesos logísticos estén automatizados con el fin de agilizar tareas repetitivas y minimizar errores para que los colaboradores puedan concentrarse en cumplir otras labores que demanden más interacción con el cliente.
3. Asimismo, en los estándares de servicio, la eficacia tiene que mantenerse activa estableciendo metas claras en la empresa para que los encargados del área administrativa y supervisores puedan evaluar y medir el desempeño de cada colaborador dentro de la organización. Asimismo, es importante la capacitación y desarrollo del personal para que la empresa pueda acoplarse a nuevos cambios y promover su participación al cumplimiento de tareas.
4. Finalmente, entre los estándares de servicio y satisfacción al cliente es importante mantener a los usuarios felices a través de la atención de colaboradores capacitados para manejar mejor las interacciones del consumidor y resolver sus problemas de manera eficiente, para que puedan seguir comprando sus productos. De igual manera, se deben realizar programas de recompensas o bonificaciones para clientes exclusivos que son constantes en sus compras.

## REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2018). Clasificación de investigaciones. Repositorio ULima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%2020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4>
- Apac, D. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de clientes en el supermercado plaza vea - Huánuco 2018. [Tesis pregrado, Universidad de Huánuco] Repositorio UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1589>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(10), 58-76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Cervantes, G., Muñoz, G., y Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. Vol. 40. Revista espacios. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Caparachin, A. (2020). Análisis de la eficiencia y el sistema de gestión de la calidad Norma ISO 9001 en las facultades acreditadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú del año 2018 mediante el análisis envolvente de datos [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8062/2/IV\\_PG\\_MBA\\_TE\\_Arana\\_Caparachin\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8062/2/IV_PG_MBA_TE_Arana_Caparachin_2020.pdf)
- Carranza, J. C. (2018). Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018 [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://bit.ly/41auG4k>
- Cisneros, A, J. Guevara, A, F. Urdanigo, J, J & Garces, J, M. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación

Científica en tiempo de Pandemia. ISSN: 2477-8818. Ciencias Económicas y Empresariales. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

Demuner, M. Becerril, O & Ibarra, M. (2022). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Nóesis. Revista De Ciencias Sociales, 27(53-2), 61–77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>

Echaveguren, T., de Solminihac, H., Chamorro, A. (2019). Gestión de infraestructura vial. Colombia: Alpha Editorial.

Flores, P., Muñoz, L., & Sánchez, T. (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. Perfiles, 1(21), 4-11. <https://doi.org/10.47187/perf.v1i21.42>

Frías, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Recuperado de: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

George, R, Gámez, Y, Laffita, D, González, I, Labori, R, y Guevara, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Infodir, (35), e974. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es&tlng=es).

Gonzales, L. M. y Huanca, E. D. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional UTP. <https://bit.ly/3HHGfZW>

Guadalupe, F. Suárez, G, Guerrero, G, & Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Ciencia Digital, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>



- Hernández, H. A., & Pascual, A. E. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista De Investigación Agraria Y Ambiental*, 9(1), 157–164. <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Hernández, H., Barrios, I & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16 (28),179-195. ISSN 1900-0642.
- Hernández, J., Espinosa, F., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., Carrillo, S., y Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-595.
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), e1442. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es).
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Universidad de Celaya. ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Ibarra, M (2021). Comunicación organizacional interna y estándares de servicio en Wex Perú International S.A.C, en San Miguel, Lima 2022. [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27726>
- Iñiguez, L. (2022). Eficiencia Organizacional: 7 Maneras de Mejorar el Desempeño Laboral [Blog]. Hirebook. <https://www.hirebook.com/es/blog/eficiencia-organizacional-maneras-de-mejorar-el-desempeno-laboral>
- Lazo, B. y Ramírez, M. (2023) La satisfacción del cliente y la calidad de servicio del click and collect de una empresa del sector retail en Lima Metropolitana [Tesis

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/18425>

Machuca, F. (2022). Eficiencia laboral: ¿qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas? [Blog]. Crehana. <https://www.crehana.com/blog/desempeno/eficiencia-laboral/>

Macera, D. (2018). Eficiencia: el código genético de la gestión. Review of Global Management, 3(2), 83-85. <https://doi.org/10.19083/rgm.v3i2.780>

Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, socio crítico, cualitativo, complementario. ISBN 978-958-762-860-9.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=METODO+DESCRIPTIVO+seg%C3%BA+autores+2018&ots=6lcOZUKE1a&sig=acxEBhmJgjYGhmCvFtv1V3vqfbg#v=onepage&q=METODO%20DESCRIPTIVO%20seg%C3%BA+autores%202018&f=false>

Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Movimiento científico Vol. 8 Núm. 1: 98-104. <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf>

Otzen, T y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol., 35(1):227-232, 2017. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pasman, C. y Carbajal, A. S. (2021). La eficiencia educativa en Argentina [Tesis de pregrado, Universidad de San Andrés]. Repositorio UDESA. <https://bit.ly/3NLBRwv>

- Pujol, L y Dabos, G, E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quispe, Y (2023). Estándares de servicio y la fidelización de los clientes Tiendas MASS, Arequipa 2022. [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110344>
- Rendón, R. (2019). La gestión de la relación con el cliente y la calidad de servicio en una empresa del rubro de tecnología de la información en el año 2018 [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://bit.ly/3nuRONb>
- Ripoli, N. (2019). Eficiencia y privatización: evaluación de impacto para el sector de aguas en Brasil [Tesis de pregrado, Universidad de San Andrés]. Repositorio UDESA. <https://bit.ly/3pewCeS>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo continental*. Vol. 30(1): 245-246, 2019. <http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rojas, M., Jaimes, I & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Vol. 39. Revista Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Rueda, M., (2010). La docencia, factor clave en el cumplimiento de las metas educativas. *Perfiles Educativos*, XXXII (129), 3-6.
- Ruiz, L. (2019). La teoría de fijación de metas de Edwin Locke. [Blog]. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>
- Salguero, N y García, C. (2018). *Gestión Administrativa Eficiente*. Polo del conocimiento. ISSN: 2550-682X DOI: [10.23857/pc.v3i9.748](https://doi.org/10.23857/pc.v3i9.748)
- Silva, I., Jiménez, W., Santamaría, E., y Villalba, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV (2), 83-95.

Tuapanta, J, Duque, M y Mena, A. (2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. Revista mkt Descubre.

Vargas, A y Párraga, S. (2020). Eficiencia y eficacia administrativa de los Servidores públicos de la dirección distrital 13D06 Junín-bolívar salud [Tesis de pregrado, Escuela superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López]. Repositorio ESPAM.  
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1279/1/TTAP18D.pdf>

Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú [Blog, Universidad Continental]. Recuperado de: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION
V1: Estándares de servicio (Independiente)	Los estándares de servicio es un sistema que debe ser creado por la misma empresa para definir las funciones de acuerdo a las expectativas del cliente. Solminihac et ál 2019).	En base para mejorar el protocolo de servicio al cliente para una buena atención .	Capacidad de respuesta	Calidad de atención al cliente Interés del colaborador	1 al 4	Escala de Likert (ordinal)
			Fiabilidad	Eficacia Rapidez de los empleados	5 al 8	
			Seguridad	Comportamiento fiable Seguridad del cliente	9 al 12	
V2: Eficiencia (Dependiente)	La eficiencia es la relación óptima realmente alcanzada como consecuencia de una aplicación específica de medios medidos como gastos y la consecución de un efecto medible como resultado de una aplicación específica de medios medidos como gastos y la consecución de un efecto medido como resultado. (George et al 2020).	La eficiencia busca hacer optimas el desempeño mediante soluciones técnicas	Cumplimiento de tareas	Tiempo de entrega Uso de recursos	13 al 16	Escala de Likert (ordinal)
			Eficacia	Atención personalizada Comunicación	17 al 20	
			Satisfacción del cliente	Solución de problemas Calidad del servicio	21 al 24	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL																		
¿Qué relación hay entre el estándar de servicio con la eficiencia de los trabajadores en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023?.	Establecer la relación que existe entre estándares de servicio y eficiencia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.	Habrá relación representativa de estándar de servicio y eficiencia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.	<p><b>Variable X: Estándares de servicio:</b> Los estándares de servicio es un sistema que debe ser creado por la misma empresa para definir las funciones de acuerdo a las expectativas del cliente. (Solminihac et ál 2019).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ITEM</th> <th>ESCALA DE MEDICION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Calidad de atención al cliente Interés del colaborador</td> <td>1 al 4</td> <td rowspan="3">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Eficacia Rapidez de los empleados</td> <td>5 al 8</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Comportamiento fiable Seguridad del cliente</td> <td>9 al 12</td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION	Capacidad de respuesta	Calidad de atención al cliente Interés del colaborador	1 al 4	Ordinal	Fiabilidad	Eficacia Rapidez de los empleados	5 al 8	Seguridad	Comportamiento fiable Seguridad del cliente	9 al 12
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION																	
Capacidad de respuesta	Calidad de atención al cliente Interés del colaborador	1 al 4	Ordinal																	
Fiabilidad	Eficacia Rapidez de los empleados	5 al 8																		
Seguridad	Comportamiento fiable Seguridad del cliente	9 al 12																		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS																		
¿Cuál es la relación de estándar de servicio con cumplimiento de tareas en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023?.	Establecer la relación de estándar de servicio con el cumplimiento de tareas en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.	Habrá relación representativa de estándar de servicio con el cumplimiento de tareas en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023																		
¿Cuál es la relación de estándar de servicio con eficacia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023?.	Establecer la relación de estándar de servicio con eficacia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.	Habrá relación representativa de estándar de servicio con eficacia en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023	<p><b>Variable Y: Eficiencia:</b> La eficiencia es la relación óptima alcanzada como consecuencia de una aplicación específica de medios medidos utilizados en los procesos productivos de la empresa. (George et al 2020).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ITEM</th> <th>ESCALA DE MEDICION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION										
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION																	

¿Cuál es la relación entre estándar de servicio con satisfacción del cliente en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023?.	Establecer la relación que existe entre estándar de servicio con satisfacción del cliente en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.	Habrá relación representativa de estándar de servicio con satisfacción del cliente en la comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.	Cumplimiento de tareas	Tiempo de entrega Uso de recursos	9 al 12	Ordinal
			Eficacia	Atención personalizada Comunicación	17 al 20	
			Satisfacción del cliente	Solución de problemas Calidad del servicio	21 al 24	

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

Estimado colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Estándares de servicio y Eficiencia. Toda la información será confidencial.

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una (x) el casillero:

Sí, estoy de acuerdo

No, estoy de acuerdo

### INSTRUCCIONES:

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

	1	2	3	4	5
ESCALA DE VALORACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE



V1. Estándares de servicio				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Capacidad de respuesta	Calidad de atención al cliente	1	La empresa está disponible para atender los requerimientos del cliente.					
		2	La empresa informa la finalización del servicio al cliente					
	Interés del colaborador	3	La empresa está dispuesta a responder las preguntas del cliente en cualquier momento.					
		4	La empresa realiza sus actividades de manera correcta.					
Fiabilidad	Eficacia	5	La empresa cumple con los pedidos del cliente a tiempo puntual.					
		6	La empresa ofrece un servicio rápido al cliente.					
	Rapidez de los empleados	7	La empresa mantiene una atención libre de errores.					
		8	La empresa cumple correctamente con el protocolo de servicio al cliente.					
Seguridad	Comportamiento fiable	9	La empresa transmite confianza al cliente a través de su atención.					
		10	La empresa da seguridad a sus clientes en sus transacciones.					
	Seguridad del cliente	11	La empresa tiene suficiente conocimiento del servicio para responder a sus preguntas.					
		12	La empresa le demuestra un servicio activo y ágil.					

V2. Eficiencia				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Cumplimiento de tareas	Tiempo de entrega	1	La empresa brinda un cronograma de entregas.					
		2	La empresa cumple con el cronograma de entrega en el tiempo establecido.					
	Uso de recursos	3	La empresa muestra interés para atender su pedido.					
		4	La empresa cuenta con equipo de atención eficiente.					
Eficacia	Atención personalizada	5	La empresa le brinda información completa de cada producto.					
		6	La empresa tiene suficiente conocimiento del servicio para responder sus dudas.					
	Comunicación	7	La empresa responde los correos electrónicos de manera eficiente.					
		8	La empresa se comunica para verificar el proceso de compra.					
Satisfacción del cliente	Solución de problemas	9	La empresa tiene la habilidad de resolver problemas o dudas del cliente.					
		10	La empresa se comunica de manera oportuna y rápida para resolver las quejas o dudas.					
	Calidad del servicio	11	La empresa verifica la funcionalidad de sus productos.					
		12	La empresa brinda garantía en la venta de sus productos.					

### Anexo 3.

## Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Estándares de servicio y Eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.", presentado por la autora Mavila Lorena Chavez Solano, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 09 de julio de 2023

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

## Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

### Primer experto:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Giancarlo Mariano Mancarella Valladares	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Chavez Solano, Mavila Lorena
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Aplicado a colaboradores de la empresa de insumos médicos.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estándares de servicio

Según de Solminihac et ál. (2019). Los estándares de servicio es un sistema que debe ser creado por la misma empresa para definir las funciones de acuerdo a las expectativas del cliente.

- **Variable 2:** Eficiencia

George et al (2020). La eficiencia es la relación óptima realmente alcanzada como consecuencia de una aplicación específica de medios medidos como gastos y la consecución de un efecto medible como resultado de una aplicación específica de medios medidos como gastos y la consecución de un efecto medido como resultado.

Variable	Dimensiones	Definición
Estándares de servicio	Capacidad de respuesta	Esta dimensión se refiere a que la capacidad de respuesta debe estar siempre presente, ya que se evalúa en la atención diaria, es decir, desde el primer momento en que un cliente entra en una empresa o llama por teléfono desea tener confianza con los representantes de atención al cliente para poder aclarar sus dudas sobre cualquier artículo o servicio de la empresa
	Fiabilidad	Esta dimensión es la capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de forma adecuada y precisa, además a través de ello se refleja la confianza que el cliente tiene sobre la compañía. Por ello, cuando hablamos de fiabilidad nos referimos al seguimiento de las circunstancias que se desarrollan en el lugar de trabajo y a cómo el personal muestra interés por encontrar soluciones.
	Seguridad	Esta dimensión se refiere a que la empresa tiene una participación extensa ya que la seguridad es clave para ofrecer experiencia y atención de los trabajadores y socios, así como su capacidad para transmitir bienestar y confianza. Asimismo, es importante que clientes del establecimiento deben estar satisfechos con el grado de seguridad del servicio ya que su percepción ayudara al desarrollo de la empresa.
Eficiencia	Cumplimiento de tareas	Esta dimensión se refiere a que los colaboradores deben cumplir con las metas ya que facilitan el seguimiento del progreso, aumentan el rendimiento y fomentan la autoestima. Esto sirve de mucha ayuda para que la empresa pueda tener éxito y tener un vínculo de compromiso con sus colaboradores.
	Eficacia	Esta dimensión sirve para que los miembros de la empresa puedan cumplir con las metas planteadas se necesita del apoyo del equipo de trabajo, esto se da cuando un grupo de colaboradores colabora para lograr un objetivo común.
	Satisfacción del cliente	Esta dimensión se refiere cuando un cliente se siente contento y satisfecho con la atención de la empresa, lo cual se demuestra a través de la calidad del servicio y la resolución de sus problemas de manera eficiente.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023” elaborado por Mavila Lorena Chavez Solano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Variable del instrumento:** Estándares de servicio

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de atención al cliente	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Interés del colaborador	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficacia	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Rapidez de los empleados	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento fiable	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Seguridad del cliente	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Eficiencia

- Primera dimensión: Cumplimiento de tareas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de entrega	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Uso de recursos	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

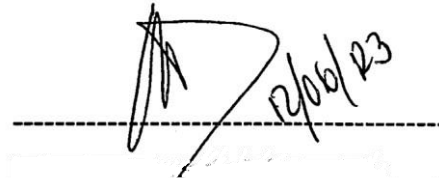
- Segunda dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención personalizada	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Comunicación	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

- Tercera dimensión: Satisfacción del cliente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solución de problemas	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Calidad del servicio	23	4	4	4	
	24	4	4	4	



(Dr. Giancarlo Mariano Mancarella  
Valladares)  
DNI N° 40685109

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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



## Segundo experto:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Juan Manuel Alarcón Camero	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Chavez Solano, Mavila Lorena
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Aplicado a colaboradores de la empresa de insumos médicos.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estándares de servicio

Según de Solminihac et ál. (2019). Los estándares de servicio es un sistema que debe ser creado por la misma empresa para definir las funciones de acuerdo a las expectativas del cliente.

- **Variable 2:** Eficiencia

George et al (2020). La eficiencia es la relación óptima realmente alcanzada como consecuencia de una aplicación específica de medios medidos como gastos y la consecución de un efecto medible como resultado de una aplicación específica de medios medidos como gastos y la consecución de un efecto medido como resultado.

Variable	Dimensiones	Definición
Estándares de servicio	Capacidad de respuesta	Esta dimensión se refiere a que la capacidad de respuesta debe estar siempre presente, ya que se evalúa en la atención diaria, es decir, desde el primer momento en que un cliente entra en una empresa o llama por teléfono desea tener confianza con los representantes de atención al cliente para poder aclarar sus dudas sobre cualquier artículo o servicio de la empresa
	Fiabilidad	Esta dimensión es la capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de forma adecuada y precisa, además a través de ello se refleja la confianza que el cliente tiene sobre la compañía. Por ello, cuando hablamos de fiabilidad nos referimos al seguimiento de las circunstancias que se desarrollan en el lugar de trabajo y a cómo el personal muestra interés por encontrar soluciones.
	Seguridad	Esta dimensión se refiere a que la empresa tiene una participación extensa ya que la seguridad es clave para ofrecer experiencia y atención de los trabajadores y socios, así como su capacidad para transmitir bienestar y confianza. Asimismo, es importante que clientes del establecimiento deben estar satisfechos con el grado de seguridad del servicio ya que su percepción ayudara al desarrollo de la empresa.
Eficiencia	Cumplimiento de tareas	Esta dimensión se refiere a que los colaboradores deben cumplir con las tareas ya que facilitan el seguimiento del progreso, aumentan el rendimiento y fomentan la autoestima. Esto sirve de mucha ayuda para que la empresa pueda tener éxito y tener un vínculo de compromiso con sus colaboradores.
	Eficacia	Esta dimensión sirve para que los miembros de la empresa puedan cumplir con las metas planteadas se necesita del apoyo del equipo de trabajo, esto se da cuando un grupo de colaboradores colabora para lograr un objetivo común.
	Satisfacción del cliente	Esta dimensión se refiere cuando un cliente se siente contento y satisfecho con la atención de la empresa, lo cual se demuestra a través de la calidad del servicio y la resolución de sus problemas de manera eficiente.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023” elaborado por Mavila Lorena Chavez Solano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Estándares de servicio

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de atención al cliente	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Interés del colaborador	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficacia	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Rapidez de los empleados	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento fiable	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Seguridad del cliente	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Eficiencia

- Primera dimensión: Cumplimiento de metas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de entrega	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Uso de recursos	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

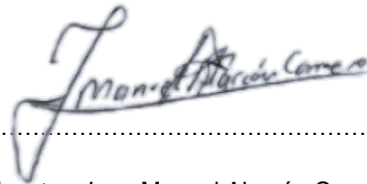
- Segunda dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención personalizada	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Comunicación	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

- Tercera dimensión: Satisfacción del cliente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solución de problemas	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Calidad del servicio	23	4	4	4	
	24	4	4	4	



(Maestro, Juan Manuel Alarcón Camero)  
DNI N° 44830868

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## Tercer experto:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Abraham Cárdenas Saavedra		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Chavez Solano, Mavila Lorena
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Aplicado a colaboradores de la empresa de insumos médicos.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estándares de servicio

Según de Solminihac et ál. (2019). Los estándares de servicio es un sistema que debe ser creado por la misma empresa para definir las funciones de acuerdo a las expectativas del cliente.

- **Variable 2:** Eficiencia

George et al (2020). La eficiencia es la relación óptima realmente alcanzada como consecuencia de una aplicación específica de medios medidos como gastos y la consecución de un efecto medible como resultado de una aplicación específica de medios medidos como gastos y la consecución de un efecto medido como resultado.

Variable	Dimensiones	Definición
Estándares de servicio	Capacidad de respuesta	Esta dimensión se refiere a que la capacidad de respuesta debe estar siempre presente, ya que se evalúa en la atención diaria, es decir, desde el primer momento en que un cliente entra en una empresa o llama por teléfono desea tener confianza con los representantes de atención al cliente para poder aclarar sus dudas sobre cualquier artículo o servicio de la empresa
	Fiabilidad	Esta dimensión es la capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de forma adecuada y precisa, además a través de ello se refleja la confianza que el cliente tiene sobre la compañía. Por ello, cuando hablamos de fiabilidad nos referimos al seguimiento de las circunstancias que se desarrollan en el lugar de trabajo y a cómo el personal muestra interés por encontrar soluciones.
	Seguridad	Esta dimensión se refiere a que la empresa tiene una participación extensa ya que la seguridad es clave para ofrecer experiencia y atención de los trabajadores y socios, así como su capacidad para transmitir bienestar y confianza. Asimismo, es importante que clientes del establecimiento deben estar satisfechos con el grado de seguridad del servicio ya que su percepción ayudara al desarrollo de la empresa.
Eficiencia	Cumplimiento de metas	Esta dimensión se refiere a que los colaboradores deben cumplir con las metas ya que facilitan el seguimiento del progreso, aumentan el rendimiento y fomentan la autoestima. Esto sirve de mucha ayuda para que la empresa pueda tener éxito y tener un vínculo de compromiso con sus colaboradores.
	Eficacia	Esta dimensión sirve para que los miembros de la empresa puedan cumplir con las metas planteadas se necesita del apoyo del equipo de trabajo, esto se da cuando un grupo de colaboradores colabora para lograr un objetivo común.
	Satisfacción del cliente	Esta dimensión se refiere cuando un cliente se siente contento y satisfecho con la atención de la empresa, lo cual se demuestra a través de la calidad del servicio y la resolución de sus problemas de manera eficiente.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023” elaborado por Mavila Lorena Chavez Solano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel



**Variable del instrumento:** Estándares de servicio

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de atención al cliente	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Interés del colaborador	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficacia	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Rapidez de los empleados	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento fiable	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Seguridad del cliente	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Eficiencia

- Primera dimensión: Cumplimiento de metas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de entrega	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Uso de recursos	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención personalizada	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Comunicación	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

- Tercera dimensión: Satisfacción del cliente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solución de problemas	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Calidad del servicio	23	4	4	4	
	24	4	4	4	



.....  
 (Dr, Abraham Cárdenas Saavedra)  
 DNI N° 07424958

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

**Tabla 2. Nivel de fiabilidad del valor Alfa de Cronbach**

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	]0.9, 1[
2	Muy bueno	]0.7, 0.9[
3	Bueno	]0.5, 0.7[
4	Regular	]0.3, 0.5[
5	Deficiente	]0, 0.3[

Fuente: Tupanta, Duque y Mena (2017)

**Tabla 3: Resultados de estadísticas de fiabilidad**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	12

Nota: *Datos obtenidos de la prueba piloto a (n=30) Clientes de una empresa comercial de insumos médicos. Los resultados se procesaron en el programa SPSS V.25.*

En la tabla 3, el coeficiente de alfa de Cronbach del cuestionario de estándares de servicio que se aplicó en una prueba de encuesta de 30 participantes dando un resultado de 0,925 esto indica que el cuestionario tiene un nivel alto en fiabilidad debido a que se ubica en el rango 0,72 a 0,99, esto permite que el instrumento puede aplicarse en la muestra.

**Tabla 4: Resultados de estadísticas de fiabilidad**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	12

Nota: *Datos obtenidos de la prueba piloto a (n=30) Clientes de una empresa comercial de insumos médicos. Los resultados se procesaron en el programa SPSS V.25.*

En la tabla 4, el coeficiente de alfa de Cronbach del cuestionario de eficiencia que se aplicó en una prueba de encuesta de 30 participantes dando un resultado de 0,930 esto indica que el cuestionario tiene un nivel alto en fiabilidad debido a que se ubica en el rango 0,72 a 0,99, esto permite que el instrumento puede aplicarse en la muestra.

**Tabla 5. Grado de relación según coeficiente de correlación**

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández ét al., (2018)

## **Anexo 6: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

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

Título de la investigación: “Estándares de servicio y eficiencia de los colaboradores en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

Investigador (a) (es): Mavila Lorena Chavez Solano

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estándares de servicio y eficiencia de los colaboradores en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023”, cuyo objetivo es Establecer la conexión que existe entre estándares de servicio y eficiencia en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Los olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Inversiones Master Medical EIRL

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo se relaciona los Estándares de servicio y eficiencia de los colaboradores en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura en el año 2023

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estándares de servicio y eficiencia de los colaboradores en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

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

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Chavez Solano Mavila Lorena email [mchavezso12@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mchavezso12@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor [Lino Gamarra Edgar Laureano email [elino@ucvvirtual.edu.pe](mailto:elino@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Mavila Lorena Chavez Solano

Fecha y hora: 19 de mayo de 2023

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

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

# AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

## Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:

## Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) ( ), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Nombre del Programa Académico:	
Autor:	DNI:

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

*(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

# FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Estándares de servicio y eficiencia de los colaboradores en una empresa comercializadora de insumos médicos, Piura, 2023.

Autor/es: Mavila Lorena Chavez Solano

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto: Lima, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/ participantes no están claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa.	No es necesario
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya  
**Presidente**

Dr. Miguel Bardales Cárdenas  
**Vicepresidente**

Dr. José Germán Linares Cazola  
**Vocal 1**

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon  
**Vocal 2**



## DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Estándares de servicio y eficiencia de los colaboradores en Inversiones Master Medical EIRL, Piura 2023”, presentado por la autora Mavila Lorena Chavez Solano, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable<sup>1</sup> ( ) observado ( ) desfavorable ( ).

19, de mayo de 2023

---

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Escuela Profesional de Administración**

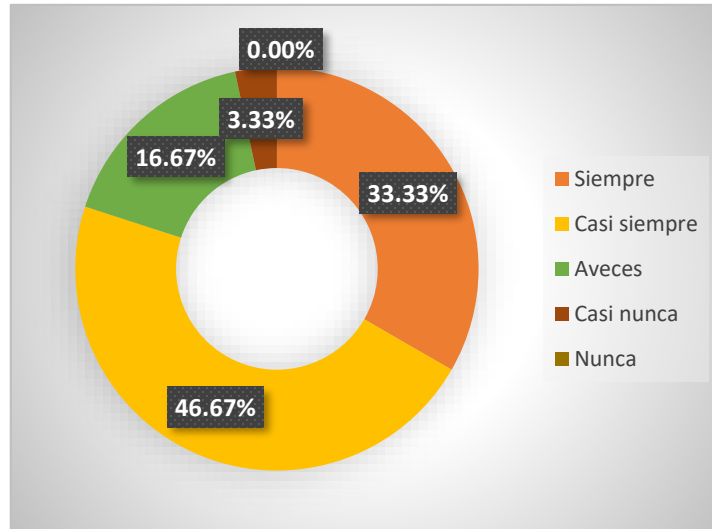
C/c

- Sr. **Mávila Lorena Chavez Solano** investigador principal.

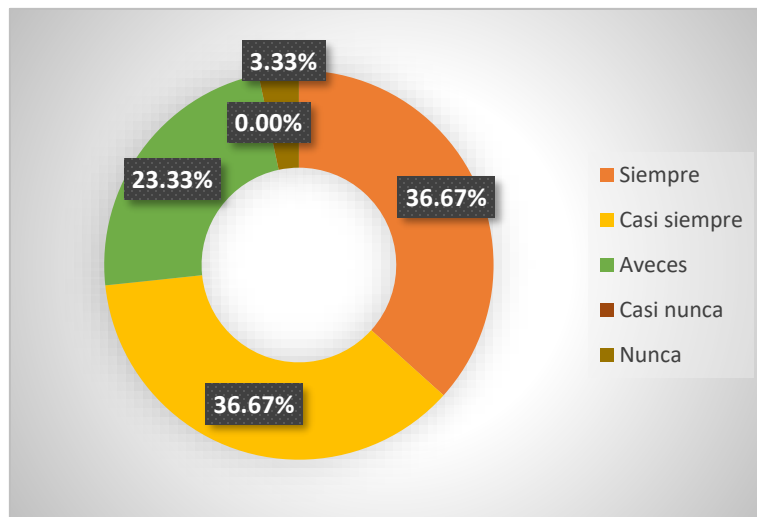
<sup>1</sup> *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

## ANEXO 7: Resultados del cuestionario

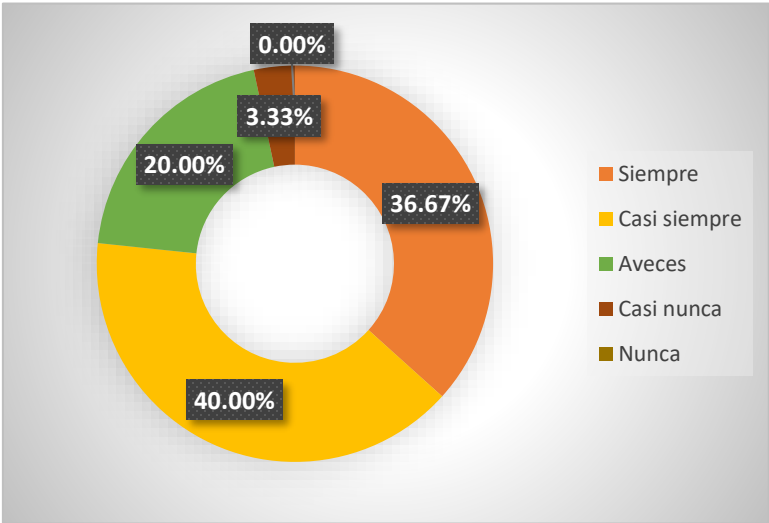
*Figura 1. Representación de repeticiones de la variable estándares de servicio*



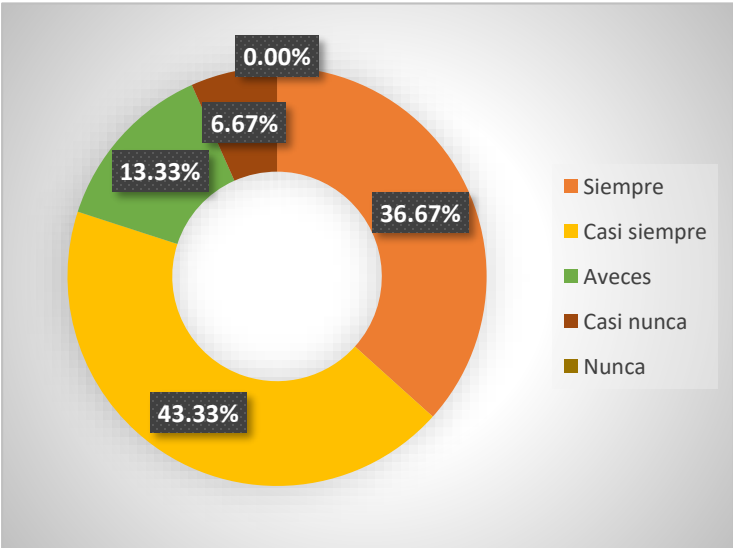
*Figura 2. Representación de repeticiones de la dimensión Capacidad de respuesta*



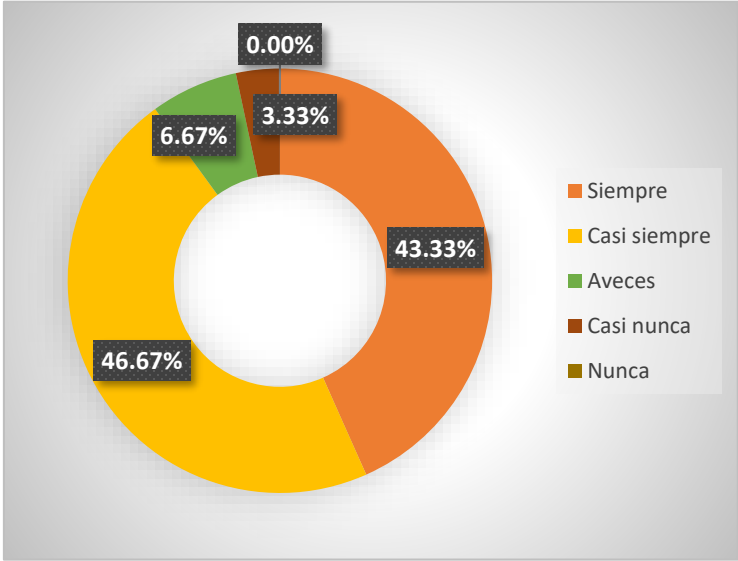
**Figura 3.** Representación de repeticiones de la dimensión *Fiabilidad*



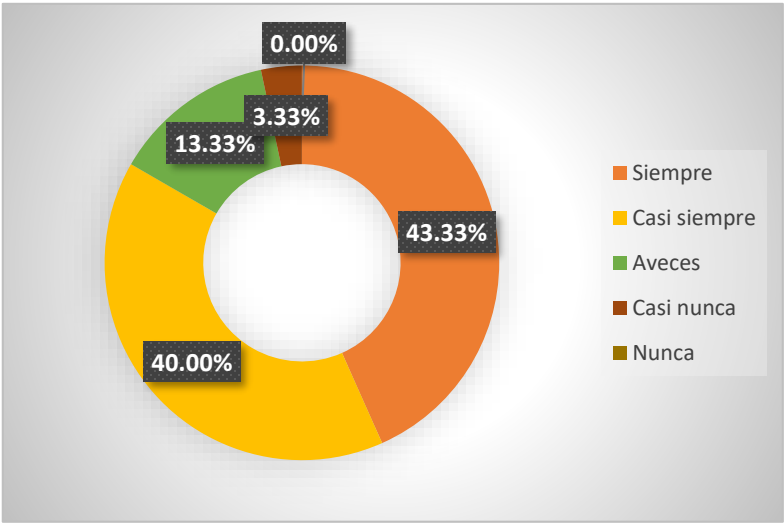
**Figura 4.** Representación de repeticiones de la dimensión *Seguridad*



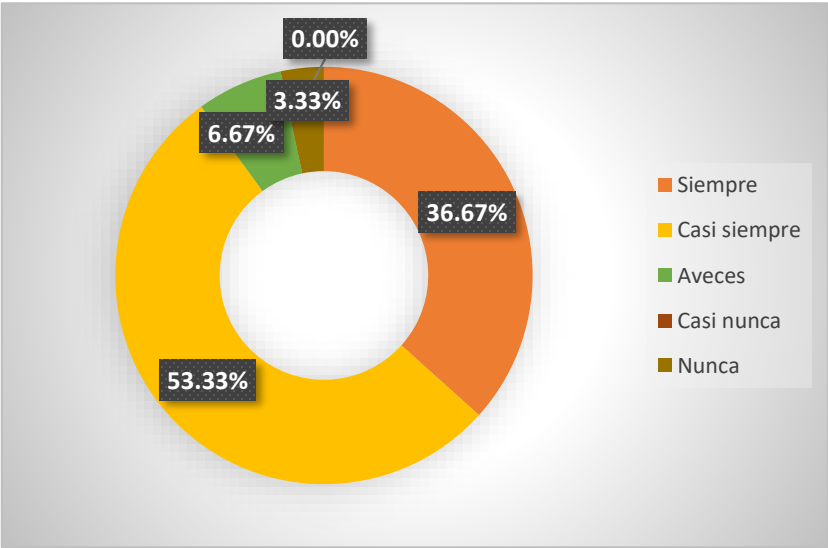
**Figura 5.** Representación de repeticiones de la variable Eficiencia



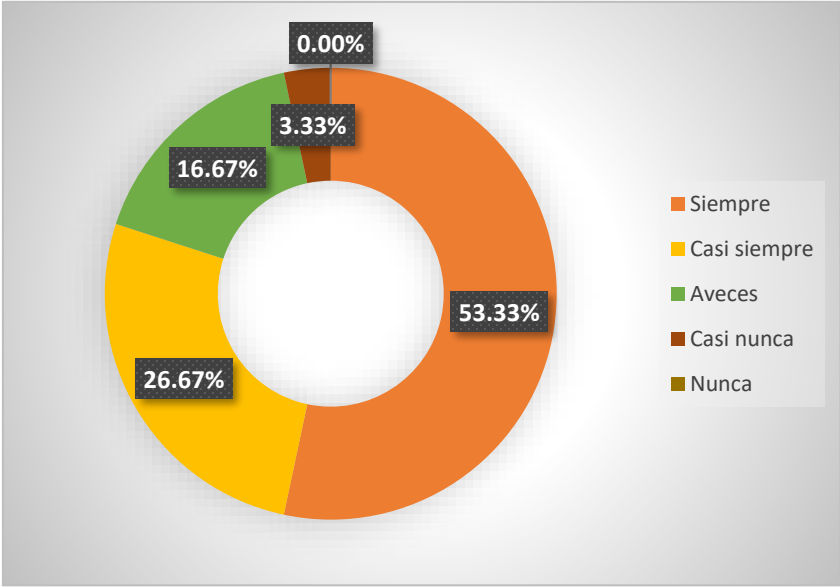
**Figura 6.** Representación de repeticiones de la dimensión Cumplimiento de tareas



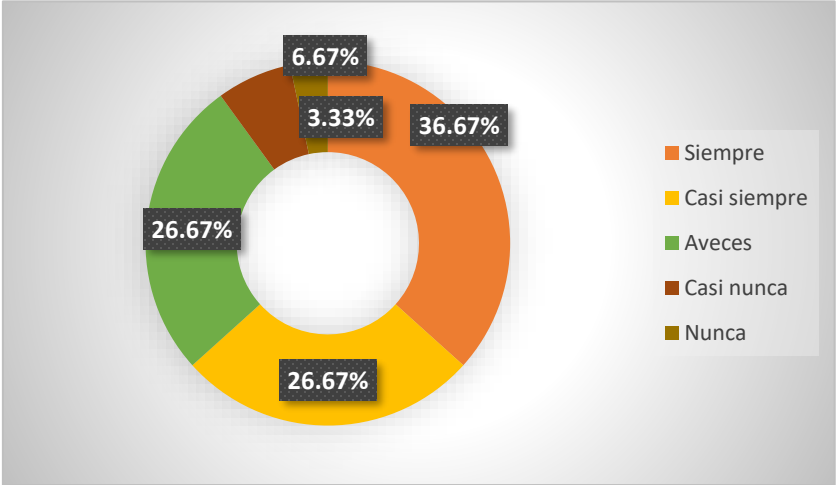
**Figura 7.** Representación de repeticiones de la dimensión Eficacia



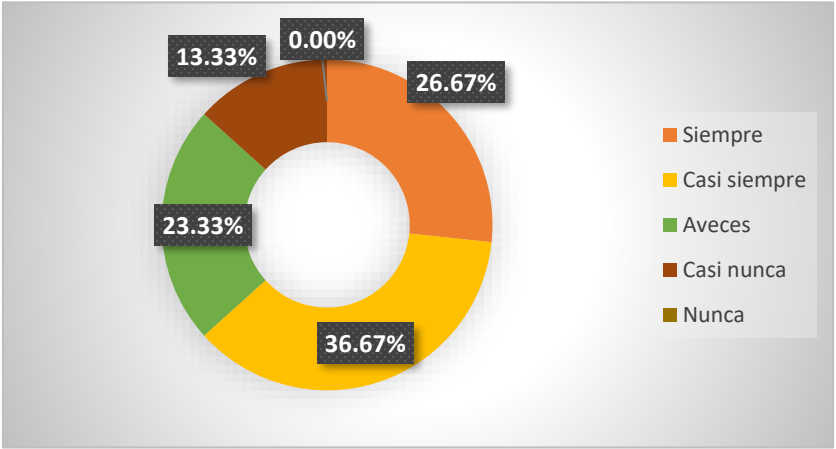
**Figura 8.** Representación de repeticiones de la dimensión Satisfacción del cliente



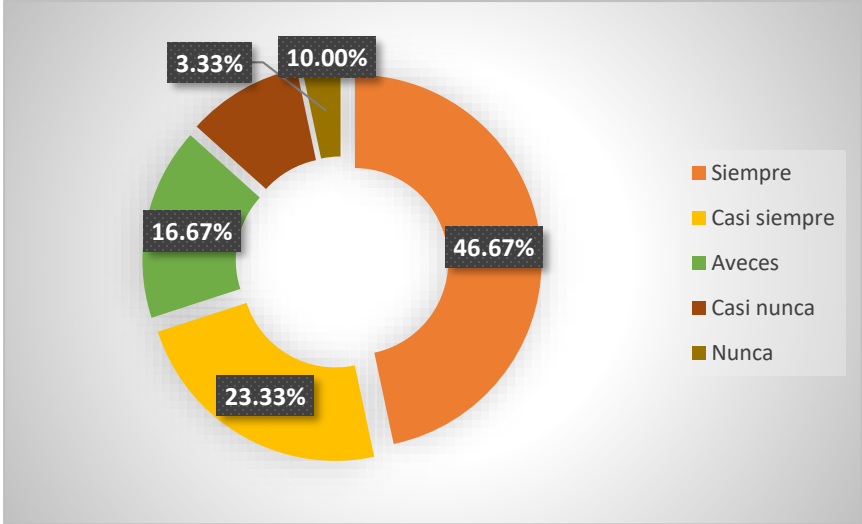
**Figura 9.** Representación de repeticiones del ítem 1



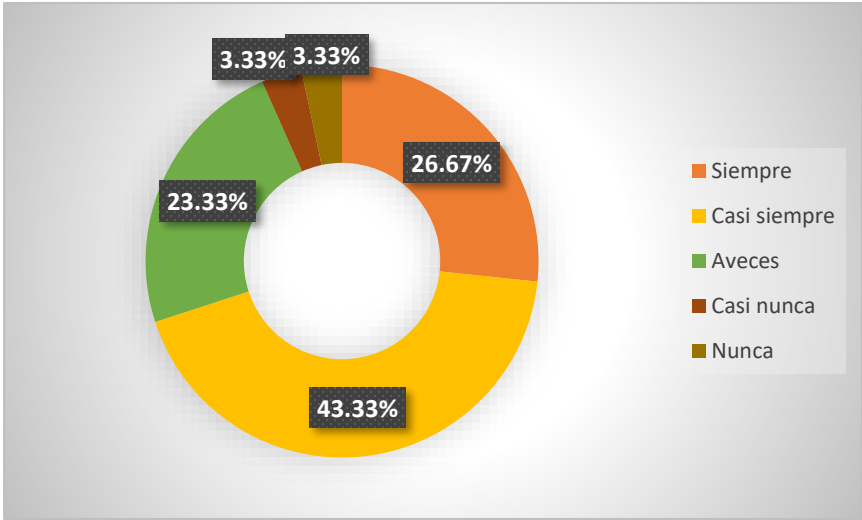
**Figura 10.** Representación de frecuencias del ítem 2



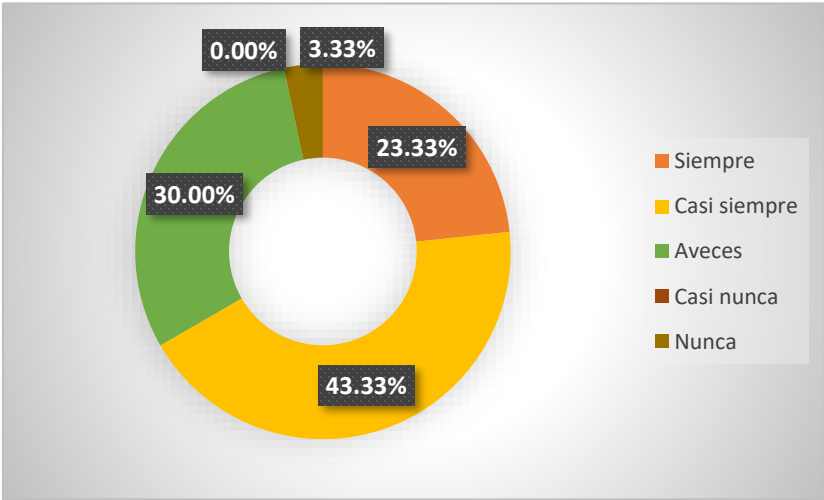
**Figura 11.** Representación de repeticiones del ítem 3



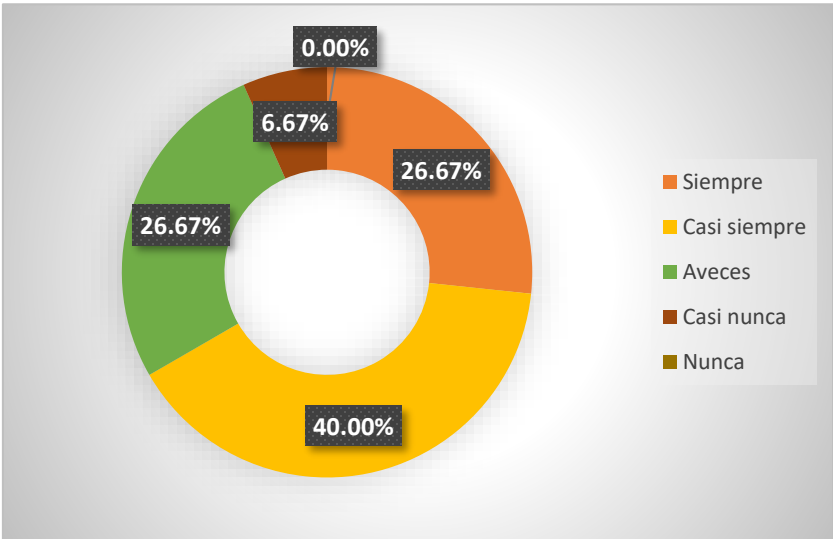
**Figura 12.** Representación de frecuencias del ítem 4



**Figura 13.** Representación de frecuencias del ítem 5

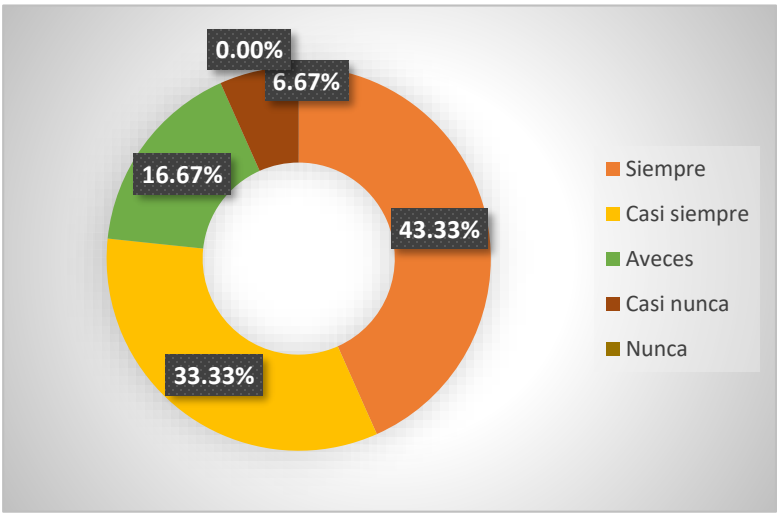


**Figura 14.** Representación de frecuencias del ítem 6

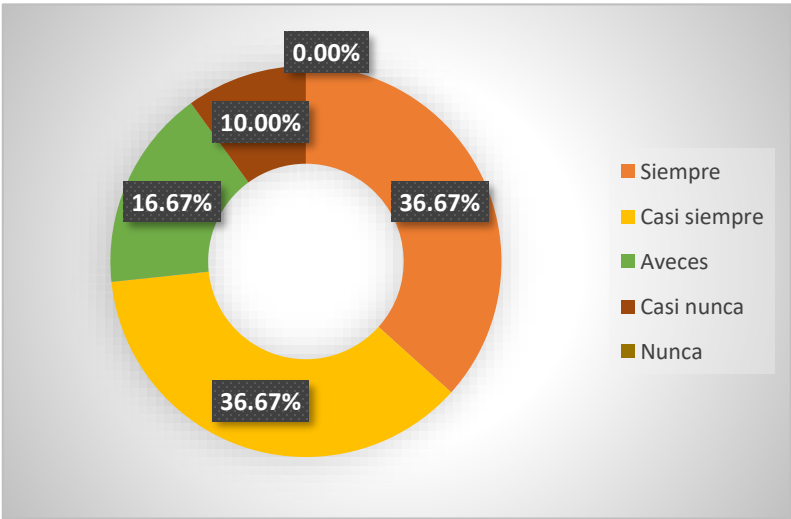




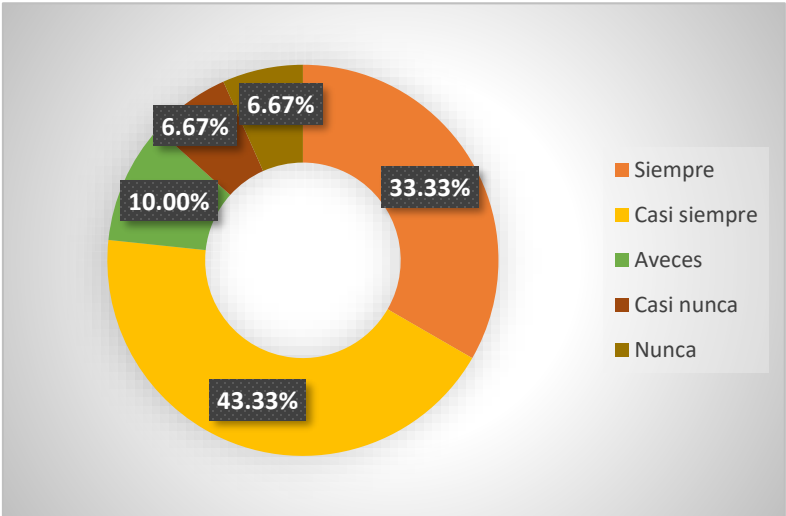
**Figura 15.** Representación de frecuencias del ítem 7



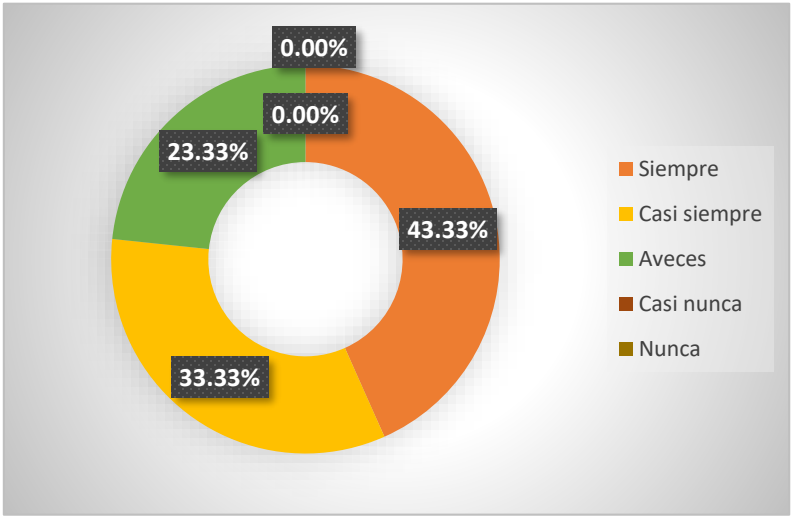
**Figura 16.** Representación de frecuencias del ítem 8



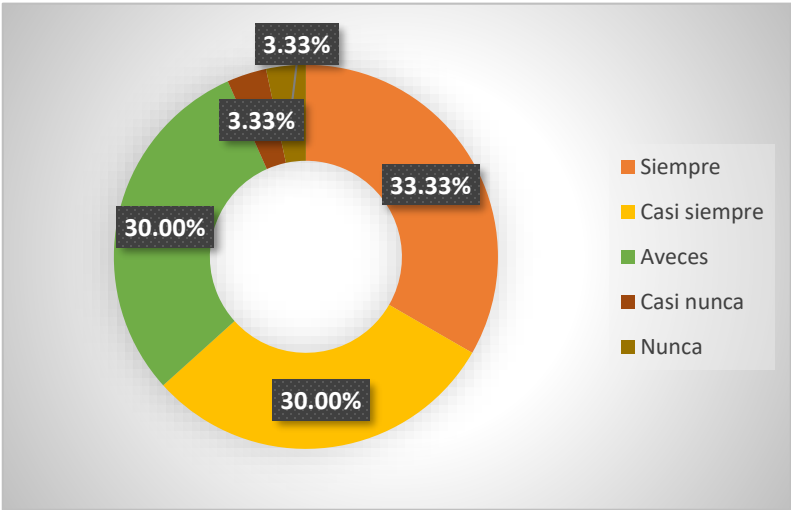
**Figura 17.** Representación de frecuencias del ítem 9



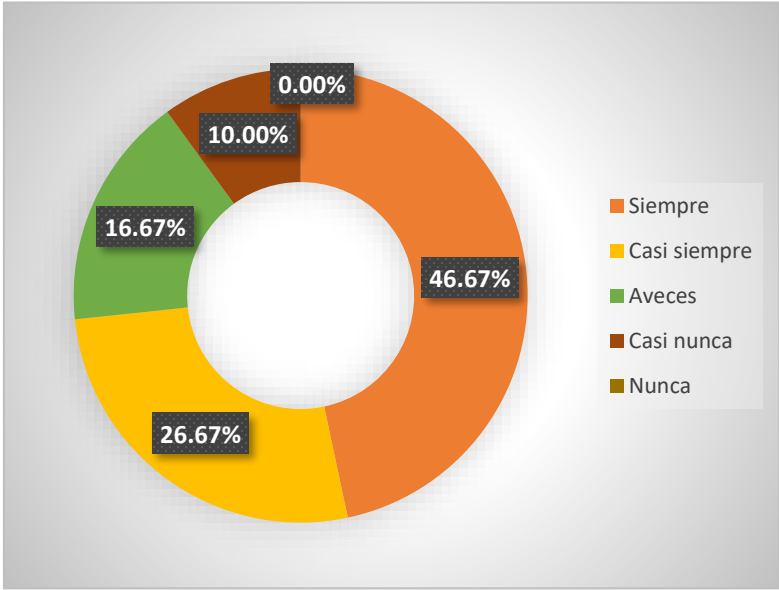
**Figura 18.** Representación de frecuencias del ítem 10



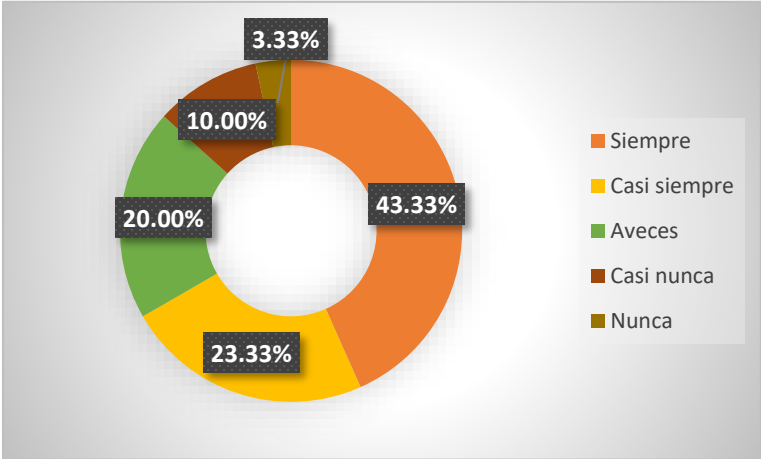
**Figura 19.** Representación de frecuencias del ítem 11



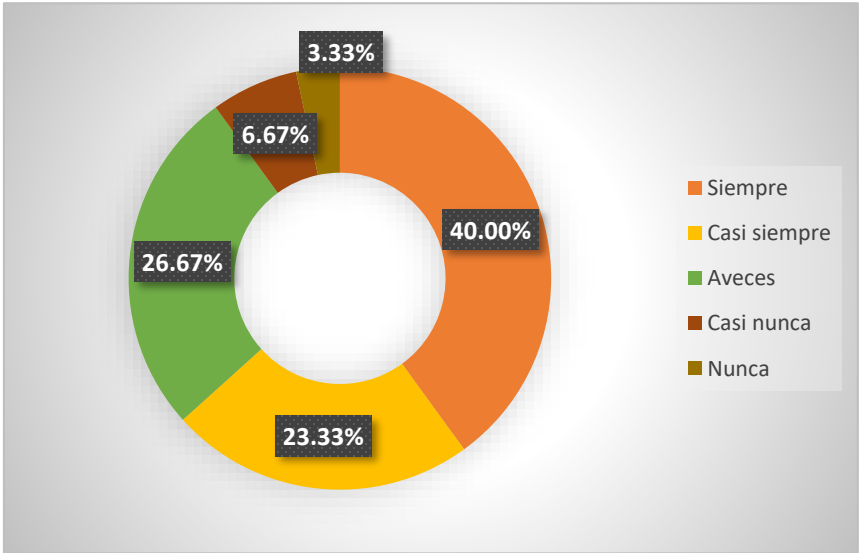
**Figura 20.** Representación de frecuencias del ítem 12



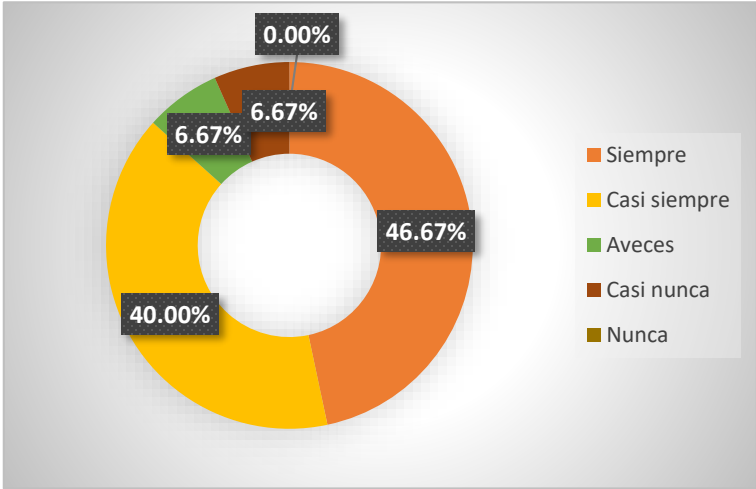
**Figura 21.** Representación de frecuencias del ítem 13



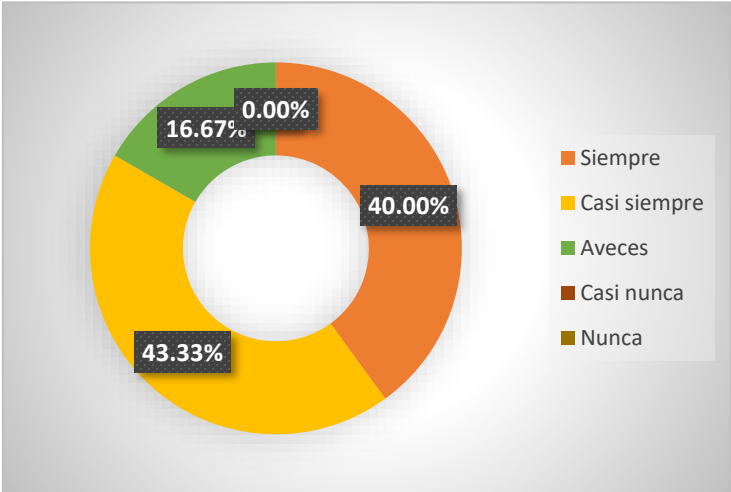
**Figura 22.** Representación de frecuencias del ítem 14



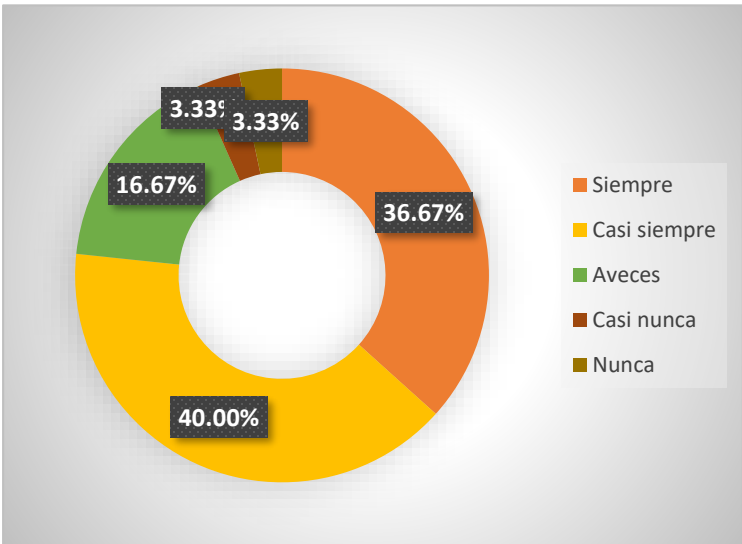
**Figura 23.** Representación de frecuencias del ítem 15



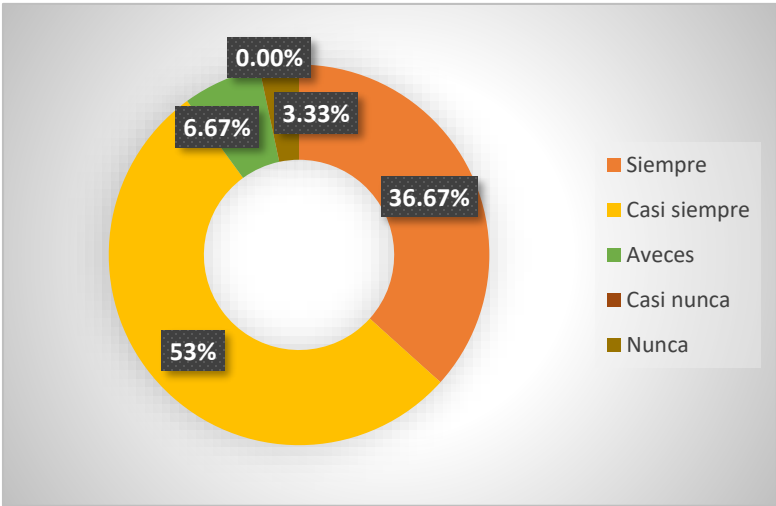
**Figura 24.** Representación de frecuencias del ítem 16



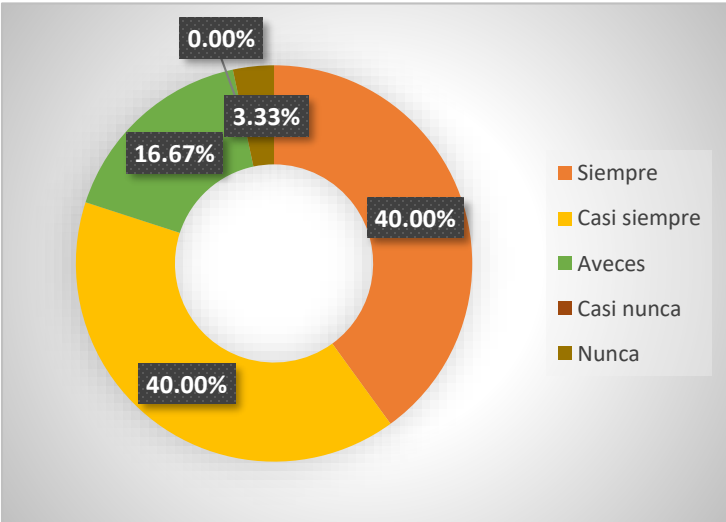
**Figura 25.** Representación de frecuencias del ítem 17



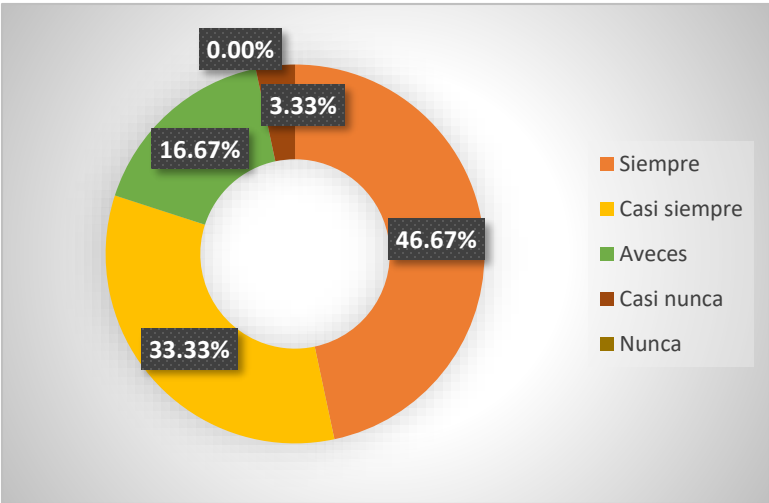
**Figura 26.** Representación de frecuencias del ítem 18



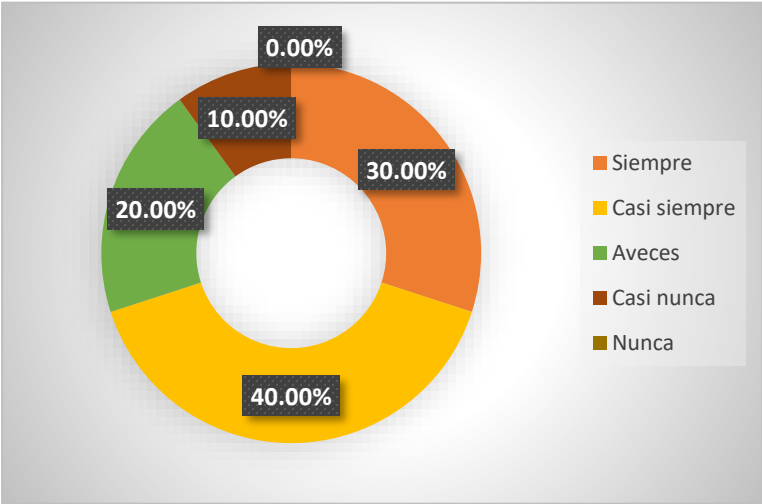
**Figura 27.** Representación de frecuencias del ítem 19



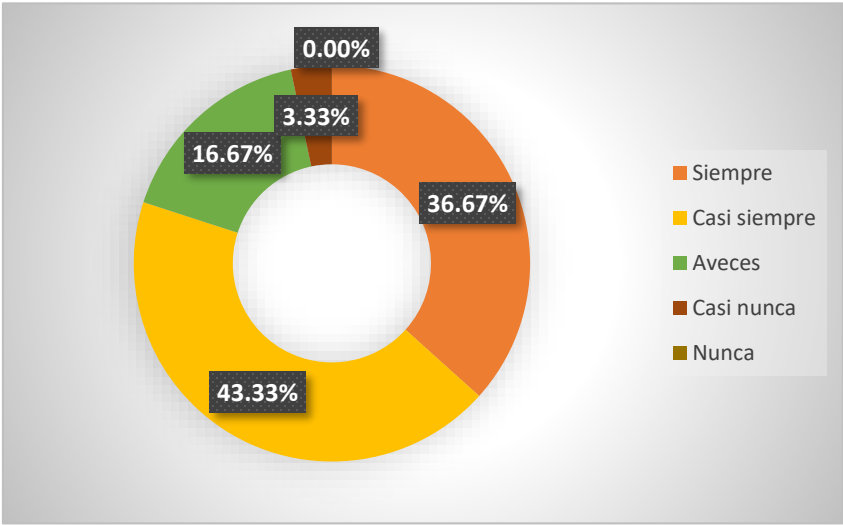
**Figura 28.** Representación de frecuencias del ítem 20



**Figura 29.** Representación de frecuencias del ítem 21

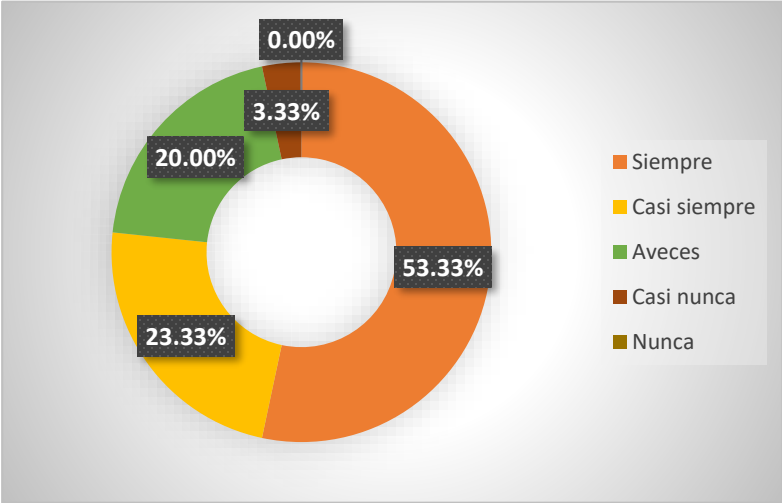


**Figura 30.** Representación de frecuencias del ítem 22





**Figura 31.** Representación de frecuencias del ítem 23



**Figura 32.** Representación de frecuencias del ítem 24

