



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Carmen Virginia Velásquez Peña

**ASESOR:**

Dr. José Muñoz Salazar

**SECCIÓN:**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Planificación y control financiero

**PERÚ - 2017**

## Página del Jurado

---

Dr. Mitchell Alarcón, Díaz  
Presidente

---

Dr. Chantal Jara, Aguirre  
Secretario

---

Dr. Muñoz Salazar, José  
Vocal

### **Dedicatoria**

Al divino redentor, quien con su inmenso amor guía nuestros pasos y es la fuerza ante cualquier adversidad.

A mis adorados padres, que me guían del cielo y me dan la luz en los caminos de mi vida ya que con sus sabios consejos en su momento me han inculcado sabiduría para concretizar mis metas y objetivos.

A mis hermanos que fueron el motor de mis pasos y apoyo en esta nueva meta de mi vida.

Carmen Virginia

### **Agradecimiento**

Agradezco al Ser Supremo, Dios, por nutrirme de fuerzas y sabiduría, incrementar mi fe para hacer realidad lo que parecería ser imposible

A las distinguidas autoridades, en especial al Dr. César Acuña Peralta, por darme la oportunidad de hacer realidad un sueño en la Escuela de Postgrado de la Universidad César vallejo.

Al Dr. José Muñoz Salazar, que no escatimó esfuerzos para brindarnos las orientaciones necesarias y el asesoramiento en el desarrollo de la presente tesis.

A todas los Docentes y persona que directa e indirectamente aportaron en la culminación de mi carrera profesional.

A todos: mis agradecimientos eternos.

La autora

## Declaración de Autenticidad

Yo, **Carmen Virginia Velásquez Peña**, estudiante del Programa **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 22306267, con la tesis titulada “Gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 26 de noviembre de 2016.

---

CARMEN VIRGINIA VELASQUEZ PEÑA

DNI. N° 22306267

## Presentación

Señores miembros del jurado:

La presente investigación titulada: “Gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid”, presentó como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la DIGEMID de Lima, en el año 2016, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Gestión Pública.

Esta tesis constituye una importante contribución en el campo de la Gestión Pública, porque la gestión de logística de provisiones de productos controlados es un tema no estudiado, como tal brinda conocimientos fundamentales de la misma y su nivel de relación con la satisfacción de los clientes en el campo público o privado. En este marco, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, por que se decidió describir las variables y la relación que existe entre gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes.

La tesis está estructurado en VIII capítulos, los cuales están estructurados de manera secuencial, acorde con el reglamento de la universidad César Vallejo.

## Índice de contenido

	Pág.
<b>PÀGINAS PRELIMINARES</b>	ii
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica o humanística	17
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	37
1.4.1. Problema general	39
1.4.2. Problemas específicos	39
1.5. Hipótesis	40
1.5.1. Hipótesis general	40
1.5.2. Hipótesis específicas	40
1.6. Objetivos	41
1.6.1. Objetivo general	41
1.6.2. Objetivos generales	41
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	43
2.1. Variables	44

2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de estudio	46
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Método de análisis de datos	55
2.9. Aspectos éticos	57
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>58</b>
3.1. Resultados descriptivos	59
3.2. Resultados inferenciales	69
<b>IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>76</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>81</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>84</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA</b>	<b>87</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>91</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	92
Anexo 2: Carta de presentación	94
Anexo 3: Formato de validación de instrumento	97
Anexo 4: Ficha de cuestionario	110
Anexo 5: Base de datos de la Prueba Piloto	115
Anexo 6: Base de datos General	116

**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1. Variable Gestión de logística de previsiones	45
Tabla 2. Variable Satisfacción del cliente	46
Tabla 3. Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento	52
Tabla 4. Resumen del procesamiento de los casos V1	53
Tabla 5. Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach V1	53
Tabla 6. Resumen del procesamiento de los casos V2	54
Tabla 7. Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach V2	54
Tabla 8. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	56
Tabla 9. Distribución de frecuencia de la variable gestión de logística	59
Tabla 10. Distribución de frecuencia: dimensión identificación de necesidades	60
Tabla 11. Distribución de frecuencia: dimensión fuentes de suministro	61
Tabla 12. Distribución de frecuencia: dimensión contratación y negocio	62
Tabla 13. Distribución de frecuencia: dimensión emisión y seguimiento	63
Tabla 14. Distribución de frecuencia: dimensión recepción e inspección	64
Tabla 15. Distribución de frecuencia: dimensión aprobación y pago	65
Tabla 16. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del cliente	66
Tabla 17. Distribución de frecuencia: dimensión rendimiento percibido	67
Tabla 18. Distribución de frecuencia: dimensión expectativas	68
Tabla 19. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis general	69
Tabla 20. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 1	70
Tabla 21. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 2	71
Tabla 22. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 3	72
Tabla 23. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 4	73
Tabla 24. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 5	74
Tabla 25. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 6	75

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la Gestión de logística de previsiones	59
Figura 2. Niveles de identificación de necesidades	60
Figura 3. Niveles de fuentes de suministro	61
Figura 4. Niveles de contratación y negocio	62
Figura 5. Niveles de emisión y seguimiento	63
Figura 6. Niveles de recepción e inspección	64
Figura 7. Niveles de aprobación y pago	65
Figura 8. Niveles de satisfacción del cliente	66
Figura 9. Niveles de rendimiento percibido	67
Figura 10. Niveles de expectativas	68

## Resumen

En esta investigación se aborda el problema de la gestión de logística de provisiones y la satisfacción de los clientes en la Digemid de Lima, en el año 2016, teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones. El problema de la relación que existe entre la gestión pública de provisiones de sustancias narcóticas y el nivel de relación entre la satisfacción de los clientes es preocupación de los gestores de la Digemid. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la Digemid. Si la gestión de logística de provisiones es óptima, bien diseñado y aplicado tendrá una influencia determinante en la satisfacción del cliente, por ende la gestión de logística deberán ser imponderables, oportunos y de buen servicio para la satisfacción de los productos que brinda la Digemid.

El tipo de investigación desarrollada se enmarca dentro de una investigación básica, cuyo diseño es de tipo descriptivo-correlacional. La población estuvo constituido por 120 clientes de la los laboratorios y droguerías de Lima - Perú. Para determinar dicha muestra se procedió utilizando la tabla de error desarrollado por Arkin y Colton que mediante procedimiento matemático lo cual resultó 92 clientes, el muestreo fue el probabilístico simple; se ha desarrollado un cuestionario de 28 ítems para la variable gestión de logística de provisiones y 20 para la variable satisfacción del cliente, haciendo un total de 48 ítems, para determinar la relación gestión de logística de provisiones y la satisfacción del cliente. El instrumento fue sometido a la validación de juicio de expertos y a la confiabilidad estadística de Alpha de Cronbach.

Los resultados obtenidos por la interesante técnica del análisis inferencial, luego de aplicar el software SPSS 21, prueba de Spearman a un nivel de significación del 0.05, dicha técnica concluyó que existe un nivel de correlación moderada ( $R_s=0,627$ ) entre ambas variables y existe una magnífica relación significativa ( $p=0,000$ ) entre la gestión de logística de provisiones y la satisfacción de los clientes.

Palabras Clave: gestión de logística, fuentes de suministros, contratación y negocio, satisfacción, expectativa.

## Abstract

This research addresses the problem the management prediction logistics and customer satisfaction in the Digemid of Lima, in 2016, taking into account their respective dimensions. The problem of the relationship between public management of prediction and the level of relationship between customer satisfactions concern of managers and users of Digemid, as such the research aims to determine between management Logistics prediction of controlled products and customer satisfaction in the Digemid of Lima, in the year 2016. If the logistics management of prediction was optimal, well planned and definitely applied, will have a influence on customer satisfaction, thus, the logistics management will be invaluable, timely and quality achieving a good service for the satisfaction of the products provided by the Digemid.

The research was developed within a descriptive – correlational type, with a non – experimental design. The population of the 120 clients of the laboratories and drugstores of Lima, to determine the sign of sample and the table of error of Fisher, Arkin and Colton and the method by the mathematical formula, result 92 clients, was used the simple probability sampling, With a questionnaire of 28 items for the variable management of forecasting logistics and 20 for the variable customer satisfaction, making a total of 48 elements, to determine the relation logistics management of forecasts and customer satisfaction, Submitted to validation and the statistical reliability of Cronbach's Alpha

The results obtained using the technique of inferential analysis, after applying the software SPSS 21, test Spearman's Rho a level of 0,05 concluded that there is a moderate level of correlation ( $r_s = 0.627$ ) between both variables and there is a Significant relationship ( $p=0,000$ ) between prediction logistics management and customer satisfaction.

Keywords: logistics management, supply sources, contracting and business, satisfaction, expectation.

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Para conocer los diferentes estudios a nivel internacional se recurre a las investigaciones que antecedieron a esta tesis, lo cuales servirán para comparar los resultados y los aportes realizados, estas son las siguientes:

Álvarez (2012), desarrolló el estudio cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno, describir los criterios utilizados para la medición de la calidad de servicio ofrecido en los servicios de supermercados. El nivel de investigación fue descriptivo, de tipo evaluativa porque a través de ello presentan los criterios que permiten medir el grado de satisfacción del cliente, cuyo diseño fue no experimental, cualitativo, se manejó una técnica conocida como la encuesta, con un instrumento de cuestionario; la población de estudio lo conformó 3993 beneficiarios de la red de supermercados, con una muestra de 839 beneficiarios. En este estudio, las conclusiones indicaron que el índice de la calidad del servicio presentó un resaltante valor global de 1,27 % indicando que las percepciones de los usuarios son más bajo que las expectativas en un 25,4 % por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total; así mismo, dicho cliente percibe que el servicio supera lo esperado en cuanto a la dimensión Fiabilidad, ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva; también estos clientes perciben que el servicio es peor a lo esperado, en relación a las transacciones de venta, esto quiere decir, que el tiempo de espera para acudir a la cancelación en las cajas; en cuanto a la dimensión políticas, ésta excede el servicio esperado, debido al surtido amplio de productos ofrecidos que se caracterizan por su gran calidad y de marca conocida.

Fuentes (2012), presentó el estudio cuyo objetivo fue establecer la preponderancia en la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano; determinar la importancia que el personal se sienta satisfecho con su medio laboral y los efectos que conlleva esto en su productividad. La presente

investigación fue de tipo descriptivo, el estudio lo conformó 20 personas especializadas en el tema de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial que corresponde al 40% de la población del centro Regional de justicia de Quetzaltenago, a quienes se le aplicó una encuesta con preguntas cerradas. En este estudio, las conclusiones más relevantes tomaron en cuenta “que no existe predominio entre la satisfacción laboral y productividad, la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por tener el trabajo adecuado en las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que dichos trabajadores estén satisfechos, así mismo, se concluye que los empleados de la Delegación tienen alto deleite laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y concordia con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos”.

Droguett (2012), desarrolló el estudio cuyo objetivo fue identificar cuáles son las principales causas de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz, saber qué es más importante que salga bien para los usuarios a la hora de decidir si la experiencia de servicio fue satisfactorio o no satisfactorio. La población de estudio lo constituyó 1460 clientes de una determinada marca en los talleres automotrices de Chile, a quienes se les aplicó la técnica conocida como la encuesta con un instrumento de una lista de preguntas de satisfacción; la metodología que se utilizó fue el de regresión lineal múltiple donde la Satisfacción General fue la variable dependiente y las restantes de dichas variables fueron las independientes. En esta investigación, las conclusiones más relevantes fueron que la mayor parte de las cualidades de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con las experiencias satisfactorias de servicio que ha tenido con la misma, elevando el nivel de recomendación y sugerencias en las marcas que hacen un buen trabajo en los temas relacionados a servicio al cliente.

Foutel (2011), presentó la tesis cuyo objetivo fue conocer, a través de un diagnóstico llevado a cabo en el Hospital Público Municipal Austaqui Aristizábal, la evolución continua y la situación actual del Instituto Sanatorial en su acción de prestadora de servicio de salud; determinar la aplicación de la gestión total de

calidad. Renovar los servicios con calidad y calidez en la atención a los clientes e Investigar y precisar los modelos de gestión administrativa aplicables para la Biblioteca Municipal.. La presente investigación fue de tipo descriptivo, con una muestra de 104 personas, para la cual se aplicó la técnica conocida de la encuesta, cuyo instrumento fue una lista de preguntas de tipo cerrado. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron que “la presencia de una satisfacción relacionada en el vínculo entre los colegas de trabajo al igual que con sus jefes inmediatos pero en una menor escala, también se observa satisfacción en cuanto a la carga de trabajo en horas productivas diarias que se desarrollan, la cantidad de tareas asignadas y el tipo de actividades a ejercer; se observó, también, divergencia en el sentido de exponer que la organización no está valorando la eficiencia, que no existe directivas claras y precisas de los superiores en cada actividad laboral, lo que demuestra deficiencia en la gestión administrativa”.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Vizcarra (2014), presentó la tesis cuyo objetivo principal fue determinar los efectos de los problemas de implementación del régimen de control de insumos químicos, teniendo en cuenta las dificultades de implementación del régimen de fiscalización de insumos químicos en los comportamientos de los actores de las redes de desvío de insumos químicos destinados al tráfico ilícito de drogas, conocida como la cocaína en el Perú. La población lo constituyeron los 4452 usuarios de insumos químicos y productos fiscalizados registrados a nivel nacional. La investigación utilizó el método de análisis descriptivo de los problemas de implementación del régimen de fiscalización de insumos químicos entre los años 2007 y 2011 y sus consecuencias en la cadena del tráfico ilícito de drogas con cocaína en las principales cuencas cocaleras del Perú. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron que en la región andina, y especialmente en el Perú, se torna muy complejo la implementación del sistema de fiscalización de insumos químicos, de acuerdo a las disposiciones de la “Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas de 1988”. Esto a razón que los países de la región

“adoptaron los dos tipos de controles dispuestos por la norma internacional: administrativo y operativo, pero optaron por distintos diseños institucionales para su operativización y el sistema de fiscalización de insumos químicos y productos fiscalizados fue un sistema bicéfalo, con una cabeza para el control operativo y otra para el control administrativo”.

Cárdenas (2013), elaboró un estudio cuyo objetivo principal fue proponer soluciones en la gestión de abastecimiento de una empresa comercializadora de luminarias con la finalidad de mejorar su fiabilidad con los usuarios e incrementar su rentabilidad. La población y muestra de estudio lo constituyó una empresa de luminaria, la propuesta constituyó en proponer una nueva metodología de planeamiento (CPFR): Colaborativo, Planificación, Políticas de stock. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron: las frecuencias de compra no deben ser mensuales para todos los proveedores y todos los productos, debe tener cada frecuencia su compra óptima con ello se abarata los costos, tanto en el almacenaje como en las colocaciones. Los pronósticos no deben tener el método promedio para todos los productos según su tipo, cada categoría de producto debe tener su propia metodología demanda ajustada. Las reuniones son de una importancia vital para que la meta mensual de ventas tenga una línea al pronóstico valorizado, para que las compras de abastecimiento no generen sobre stock.

## **1.2. Fundamentación científica o humanística**

Se presenta la fundamentación teórica que sustenta investigación con respecto a las variables de gestión de logística y la satisfacción de los clientes, desarrollada desde diferentes enfoques teóricos.

### **1.2.1. Base teórica de gestión de logística**

#### **Gestión**

El término gestión proviene del latín “*gestio*”, que significa “acción y consecuencia de administrar o gestionar algo” (2014). Entonces, la acción de gestionar se

entiende como el acto de realizar procedimientos administrativos para concretizar un objetivo o meta institucional, tanto interno como externo.

Desde la perspectiva científica y analítica, Tobar (2002, p. 8), sostiene que “la gestión está asociado con la acción de control de resultados, con su enfoque estratégico, con una orientación hacia los personajes, se utilizan con frecuencia las metáforas de organización como sistema cultural, como mente”. Esta acción es subjetiva porque lo que realiza los directivos de las empresas o instituciones tienen como finalidad lograr el objetivo previamente planificado.

Para Tobar (2002), Gestión consiste en el “proceso del manejo de una variedad de recursos esenciales con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. Uno de los recursos humanos más importantes son los trabajadores en la empresa o institución, dirigir y controlar el trabajo de estos recursos humanos. La diferencia entre los ejecutivos y los empleados está en que los primeros dirigen el trabajo, el segundo lo ejecuta”. Aunque en la vida cotidiana este concepto no se logra diferenciar del concepto de administración y se termina ejecutando un acto administrativo y no una gestión (p. 37).

## **Logística**

El concepto de más contemporáneo de logística es que este es “el proceso de planificar, implementar y vigilar eficientemente el flujo de materias primas, productos terminados y la información relacionada con ellos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del usuario” (Gómez, 2000, p. 8). Así, la logística es una función cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades citadas o latentes, a las mejores condiciones económicas para la empresa y para un nivel de servicio determinado.

El mismo Gómez (2000, p. 8), sostiene que “la logística se refiere a la forma de distribución que adopten las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos”. Entonces, la logística de provisiones está referida a la acción organizativa de garantizar el producto químico controlado durante el periodo anual, para garantizar la

producción de los medicamentos que los pacientes necesitan, al mismo tiempo evitar el desvío de los productos químicos para otros menesteres. La previsión es una acción institucional del cumplimiento del Reglamento establecido por el estado peruano.

### **Gestión de logística de previsiones de productos controlados**

La gestión de logística de previsiones de los productos controlados viene a ser un conjunto interrelacionado de recursos, procedimientos y métodos que permiten el sostén del producto, cuyo fin principal es hacer relacionar de manera ordenada los recursos logísticos para lograr de manera efectiva los objetivos previstos (Gómez, 2000). El éxito de la gestión de logística parte de la preparación de los recursos, de las necesidades específicas para lo cual es diseñado y de la implementación y ejecución del mismo.

Para Martín-Andino (2006, p. 86), “la Gestión del Aprovisamiento incluye la selección y gestión de proveedores de productos y servicios, la negociación de precios y términos de adquisición y la compras de mercancías y servicios de calidad”. Entonces, la gestión de la logística de previsiones de los productos controlados es el flujo planificado de sustancias químicas a lo largo de toda la cadena de suministro. Esta definición puntual se puede entender como la previsión de todas las operaciones que buscan garantizar la disponibilidad de las sustancias químicas en tiempo y forma óptima en los laboratorios y droguerías.

Al respecto, Gómez (2000), complementa que la logística se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos.

Entonces, reforzando lo sostenido, la gestión de logística de previsiones consiste en la planificación, implementación, prevención y control de flujo de productos químicos controlados para su correcto uso en los laboratorios y droguerías, evitando los escases o desviación de los mismos en otras actividades ilícitas.

Así mismo, en el Art. 5° (2001), Ley de Drogas, se sostiene:

El Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), establecerá anualmente las previsiones de las sustancias comprendidas en el presente Reglamento, que serán destinadas a uso médico y científico, de conformidad con lo establecido en el Art. 10° de la Ley General de Drogas.

De acuerdo a este artículo, los establecimientos (laboratorios y Droguerías) y entidades autorizadas (ENACO), “comunicarán a la DIGEMID sus previsiones de importación y/o de exportación de dichas sustancias indicadas en este Reglamento, así como de los medicamentos que las contienen. Dichas comunicaciones deberán efectuarse durante los 3 primeros meses del año calendario anterior”.

Según lo sustentado en el Reglamento en mención (D S N° 023-2001) está comprendida dentro del marco teórico de gestión de logística de los productos controlados, el cual será fundamentado.

### **Dimensiones de gestión de logística de previsiones**

Durante el desarrollo de la empresa, las acciones se ejecutan mediante un proceso continuo, es decir “es un conjunto de acciones con un fin determinado que se realizan a partir de unas entradas y unas salidas. Esto engloba tanto a los procesos operativos como son los abastecimiento, producción/fabricación, distribución, etc. y los no operativos que son organización/gestión, información, formación”. (Martín-Andino, 2006)

Por otro lado, todos los procesos realizados por una o varias personas, con herramientas, instalaciones, formación y, ocasionalmente implicará un procedimiento documentado, el cual indica cómo se debe realizar el proceso. Todo estos procesos son fases que desarrolla la empresa en su sistema de gestión, estos a la vez, serán dimensiones de la gestión de logística de previsiones.

Las empresas deben tener identificados, determinados y documentados los procesos relativos a la gestión del aprovisionamiento, de manera que puedan ser analizados continuamente con el objetivo de identificar las oportunidades de mejora.

### **Primera dimensión: Identificación de necesidades**

El paso inicial de la gestión de logística de provisiones se enfoca “a describir las necesidades del cliente, entonces es lógico que para recabarlos haya que obtener la información correcta y descrita adecuadamente. Esto se realiza mediante entrevistas con el cliente u obteniendo la documentación que describa detalladamente de manera lógica y precisa que el cliente desea como funciones el sistema de software” (Martin-Andino, 2006). Las necesidades y/o requerimientos del cliente evolucionan con el tiempo y cada cambio involucra un costo. Por lo tanto, es necesario generar un archivo o una copia de la documentación original del cliente, así como cada revisión o cambio que se haga a este documento este sustentado

### **Segunda dimensión: Selección de fuentes de suministro**

La fuente de suministro se refiere a un número de procesos dirigidos a facilitar el desarrollo de las solicitudes de bienes, materiales y servicios de los dependencias y unidades, convertir esas solicitudes en compras mediante la entrega de los productos o servicios adquiridos y, en el caso de los productos, almacenarlos y entregarlos a las partes y usuarios finales que los solicitaron.

Así, Martín-Andino (2006, p. 90), sostiene que “la fuente de suministro tiene como objetivo conocer los suministradores de las compras y seleccionar los idóneos para establecer relaciones estables con ellos”.

De allí se ha establecido que:

El primer paso consiste en realizar una relación de las compras en base a criterios previamente establecidos, como por ejemplo: ABC de productos o

servicios, en la compra, función o uso del bien comprado. A continuación se debe establecer el criterio para la selección de los proveedores, que varía dependiendo de la adquisición y naturaleza de las compras, estrategias y necesidades específicas. Sin embargo, existen diversos criterios comunes para todas las organizaciones, siendo los fundamentales la calidad, el precio, el plazo, la cantidad y el servicio ofrecido. (Martín-Andino, 2006).

El proceso de fuente de suministro requiere comprender las condiciones y estrategias del mercado de los suministros, encontrar, evaluar y obtener la participación de proveedores y mantener una base de datos (registro de todo ello) y rastrear y administrar el movimiento de bienes y materiales desde el proveedor o donador hasta el término del destino de dicho proceso.

### **Tercera dimensión: Contratación y negocios**

Un contrato es un acuerdo legal entre dos o más partes en el que una parte acuerda realizar ciertas tareas o servicios a cambio de una recompensa pagada por una de las partes. El proceso de contratación es, por lo tanto, una serie de interacciones entre los actores de un contrato de una institución; esto a su vez lleva a la ejecución del contrato. La negociación caracteriza todas las etapas del proceso de contratación.

Para Martín-Andino (2006, p. 91), la contratación y negociación son variables básicas que condicionan toda negociación y definen la posición negociadora de las partes son:

El poder de negociación. El factor fundamental relacionado con la negociación es el grado de poder del proveedor y del comprador. Esta variable se refiere a la posición relativa entre las partes para conseguir un acuerdo más favorable. El tiempo o periodo temporal de que dispone cada una de las partes para llegar a un acuerdo, un periodo temporal mayor significa, lógicamente, un margen de maniobra mayor en la negociación. La información disponible, que representa un aspecto crucial y permite a los negociadores precisar hasta donde pueden llegar en sus pretensiones

económicas o de servicio, o cuando puede ser el momento más oportuno de la negociación: el comprador y el vendedor

#### **Cuarta dimensión: Emisión y seguimiento de pedidos**

El ciclo de compras consiste en una serie de actividades o etapas que se relacionan e inician con una demanda interna de emisión y requerimiento de pedidos.

Martín-Andino (2006, p. 91), sostiene que:

El proceso de solicitud de pedidos comienza cuando el comprador emite una orden y finaliza cuando el pedido es aceptado por el proveedor. La ubicación en el tiempo de una orden de pedido puede variar desde un número de días por mail a unos pocos segundos por Internet o EDI. Otros métodos de solicitud de pedidos son: Teléfono, fax, y reuniones entre el comprador y el proveedor. Otras tendencias actuales de gestión de pedidos de aprovisionamiento se refieren al sistema Vendor Managed Inventory (VMI) y el e-procurement.

#### **Quinta dimensión: Recepción e inspección de pedidos**

La recepción e inspección de los pedidos es una relación de procesos, mediante el cual se recibe productos terminados procedentes de fábricas y almacenes, estos receptionan para el ingreso al almacén previa verificación de la documentación.

Martín-Andino (2006, p. 93), señala que:

La recepción es el proceso que incluye las siguientes actividades: Aceptación del material que está llegando. Descarga del material del medio de transporte. Depósito o preparación del material para mandarlo o reembarcarlo. Verificación y documentación de la cantidad y la condición del material. Introducción de la información en un sistema de inventarios. El hecho de reservar el espacio en el almacén minimiza la congestión y acelera

el proceso de recepción, especialmente si se adelanta un Advance Ship Note. Para optimizar el proceso de entrada, es necesario realizar una planificación de las entradas en almacén y tener en consideración otros aspectos como: codificación, tipo de embalaje, pre-aviso, etc.

### **Sexta dimensión: Aprobación y pago de facturas de proveedores**

Martín-Andino (2006, p. 93), sostiene que la aprobación y pago de los proveedores debe seguir los siguientes pasos:

El responsable de las Cuentas a Pagar debe recibir: Las notificaciones o albaranes de recepción. Las órdenes o pedidos de compra. Las facturas de proveedor. La información contenida en estos documentos debe incluir los siguientes aspectos: Número de pedido y / o número de la orden de compra. Cantidad y precio acordado, que deben coincidir con la orden de compra o pedido y deben de ser conformados antes de realizar el pago al proveedor.

### **Control de resultados de la gestión**

El mismo Martín-Andino (2006, p. 95), sostiene:

El control de resultados hace referencia a la evaluación a posteriori de la actuación y desempeño de los proveedores en sus relaciones con la compañía que debería cubrir los siguientes puntos: Todas las incidencias y reclamaciones a proveedores deben quedar registradas en los sistemas de información de la compañía en el momento de producirse, de tal manera que se pueda disponer de información para una posterior evaluación del servicio prestado. Las incidencias con los proveedores deben de estar clasificadas según su tipología: incumplimiento de plazos de entrega, incumplimiento de la cantidad pedida, entrega incorrecta, mala calidad del material solicitado, etc. Asimismo, pueden ser encuadradas según la gravedad de la incidencia: incidencias normales, extremas, etc. Se debe realizar una evaluación periódica de los proveedores analizando el servicio prestado por los diferentes proveedores y contrastando el número de incidencias con el

volumen de pedidos realizados. Los resultados de la evaluación deben ser aprobados por la dirección de la compañía para posteriormente ser remitidos a los proveedores para su conocimiento.

La función de control tiene por tarea comprobar si la misión y los objetivos de la organización se están realizando de forma adecuada, detallada, concisa y detectar cualquier desviación para proponer, finalmente, las acciones correctivas necesarias.

Toda organización es un sistema abierto, en cuanto mantiene relaciones permanentes con su ambiente, y finalista, en cuanto procura alcanzar unos objetivos.

### **Estrategia de la gestión de logística de aprovisionamiento**

Toda empresa debe disponer de una estrategia de compras y aprovisionamiento que debe estar en línea con la estrategia global de la compañía. Asimismo, Martín-Andino (2006), señala que es recomendable que la compañía disponga de una política de compras, que debe incluir los parámetros de decisión: precio, plazo, calidad, servicio requerido, etc.

La búsqueda de nuevas fuentes de suministro y la selección de proveedores: características de los productos, el modo de identificación de suministradores potenciales, la petición de ofertas, el número de proveedores a seleccionar, etc. La negociación: tipo de información, tiempo de espera, reglas básicas etc. La relación con las áreas funcionales de la compañía. Los criterios de ética profesional (Martín-Andino (2006)).

En síntesis, el precisar adecuadamente las estrategias de aprovisionamiento permitirá realizar una gestión administrativa con resultados óptimos para mantener almacenado los productos y/o servicios que brinda la empresa generando un importante impacto en los clientes usuarios, como tal mejorar los ingresos y gastos que se genera en la empresa.

## **Concepto de productos controlados**

Las sustancias medicinales son controladas por el gobierno porque su consumo sin receta médica puede causar adicción. Se fundamenta con la convención de las Naciones Unidas, en la que se sostiene que se está en contra del Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas aprobada en 1988, el mismo que se complementa la Convención Única sobre Estupefacientes de 1961, su forma enmendada de 1972 y el Convenio sobre Sustancias Psicotrópicas de 1971. Esta Convención se dirige específicamente a controlar el tráfico ilícito de estupefacientes, sustancias sicotrópicas y otras (ONU, 2012).

Además de regular el tráfico de las sustancias incluidas en los mencionados acuerdos, identifica a los precursores, reactivos químicos y disolventes empleados en su producción. La lista de sustancias controladas fue expandida por medio de la enmienda de 1972, el cual se considera un logro importante en la fiscalización internacional de drogas, ya que consolida todas las convenciones anteriores y simplifica los mecanismos internacionales de control de drogas. La Convención de 1961 establece un estricto control sobre el *cultivo de la adormidera, arbusto de la coca, planta del cannabis y sus productos*, los cuales en la convención son descritos como "narcóticos" (aunque la cocaína es una droga estimulante en lugar de una que induce el sueño) (ONU, 2012).

## **Productos Psicotrópicos**

Se define a los productos psicotrópicos como sustancias de origen natural o sintético que pueden producir dependencia física o psíquica por su acción sobre el Sistema Nervioso Central. Esta denominación puede referirse a un principio activo de un medicamento en general utilizado con finalidad terapéutica o a principios activos de productos que no son medicamentos como bebidas alcohólicas (etanol), tabaco (nicotina), opio (heroína, morfina y otros opiáceos). Las sustancias psicotrópicas se rigen por convenios internacionales. El Convenio sobre Sustancias Psicotrópicas suscrito en 1971, constituye una ampliación del sistema internacional de fiscalización de sustancias causantes de adicción.

Incluye estimulantes del sistema nervioso central (anfetamina), sedantes-hipnóticos (barbitúricos) y alucinógenos (LSD, mezcalina) (ONU, 2012).

El Convenio de 1971, tiene como objetivos la reducción de la desviación y el abuso de ciertas sustancias psicotrópicas, tales como estimulantes del sistema nervioso central, hipnóticos-sedantes y alucinógenos, que habían dado lugar a problemas sanitarios y sociales en algunos países. Mediante la implementación de las disposiciones de la Convención, las Partes en el Convenio de 1971 deben cumplir con el doble objetivo de (i) la limitación del uso de sustancias psicotrópicas para fines médicos y científicos y (ii) asegurar su disponibilidad para tales fines (Naciones Unidas, 2012).

Cada año, la JIFE publica información técnica sobre el movimiento lícito de los estupefacientes sometidos a fiscalización internacional.

### **Productos Estupefacientes**

Son aquellos IFAS (ingredientes farmacéuticos activos) de origen natural o sintético con alto potencial de dependencia y abuso, puede aplicarse a sustancias que pertenecen a diferentes categorías farmacológicas (analgésicos, narcóticos, estimulantes del sistema nervioso central, alucinógenos, etc.). El control se ejerce en más de 119 estupefacientes, principalmente en productos naturales, como el opio y sus derivados, la morfina, la codeína y la heroína, también las drogas sintéticas, como la metadona y la petidina, así como el cannabis y la hoja de coca (ONU, 2012).

### **Productos Precursores**

Los precursores son sustancias que pueden utilizarse en la producción, fabricación y preparación de estupefacientes, psicotrópicos o sustancias de efectos semejantes. Incluidas en la parte I de la Convención de las Naciones Unidas Contra el Tráfico Ilícito de Drogas de 1988. La Convención de 1988 contiene disposiciones y requisitos relativos al control de precursores (legislación

y medidas de control) detalladas. Los requisitos generales se resumen en el párrafo 1 del artículo 12: "Las Grupos de trabajo adoptarán las medidas que estimen oportunas para prevenir el desvío de sustancias del Cuadro I y el Cuadro II, utilizadas en la fabricación ilícita de estupefacientes o sustancias psicotrópicas, y cooperarán entre sí para tal fin"(ONU, 2012). Estos productos son controlados de acuerdo a la normatividad de cada país en concordancia con el acuerdo internacional, estos además tendrán un uso estrictamente médicos y para la investigación, de ninguna manera serán utilizados para otros fines.

### **Normatividad de los productos controlados**

La normatividad vigente para los productos controlados es el Decreto Supremo N° 023-2001-SA, Reglamento de Estupefacientes Psicotrópicos Sujetas a Fiscalización Sanitaria, en cual se transcribe para entender los alcances.

En el Título primero del D.S. 023-2001-SA, las disposiciones generales están referidas en los artículos 1°, que determina las condiciones en que las sustancias pueden ser adquiridas, elaboradas, producidos, fabricados, importados, exportados, fraccionados, almacenados, proscritos y dispensados. En el artículo 2°, señala las listas fiscalizadas, en el artículo 3°, las disposiciones relativas a medicamentos, contempladas en el Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos y Afines y en el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos y en el artículo 4°, Los establecimientos e instituciones que manejan sustancias comprendidas en este Reglamento y/o medicamentos que las contienen deben contar con un responsable químico-farmacéutico inscrito en el Registro de Regentes y Directores Técnicos que conduce la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID, 2001) del Ministerio de Salud

En el Título Segundo del D.S. 023-2001-SA, se señala, el artículo 5°, que establece que anualmente las previsiones de las sustancias comprendidas en el presente Reglamento, que serán destinadas a uso médico y científico. El artículo 6°, solicita sus previsiones de importación, los laboratorios farmacéuticos y las droguerías, que encarguen la fabricación de medicamentos en el país, deberán

acreditar que los medicamentos en los que se incorporarán las sustancias a importar cuentan con Registro Sanitario vigente en el Perú y el artículo 7°, que Sólo los laboratorios y droguerías que cumplan con lo dispuesto en este Título, podrán importar las sustancias comprendidas en este Reglamento (DIGEMID, 2001).

### **1.2.2. Base teórica de satisfacción de los clientes**

#### **Concepto de satisfacción**

La palabra satisfacción designa “lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte” (RAE, 2014).

El cliente se siente satisfecho o complacido cuando “su estado mental muestra goce, placer por la atención de las personas, por sentir que todo ha logrado a plenitud, es un estado de completitud ya sea física o mental producto de un adecuado servicio percibido” (Sosa, 2016).

#### **Concepto de clientes**

Sosa (2006, p. 232), sostiene que clientes son “las personas que compran, adquieren o usan los productos o servicios que la empresa ofrece, así mismo sostiene que el mismo nombre recibe los usuarios que reciben el producto”.

El cliente, tanto para los negocios y el marketing como para la informática, es un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por las instituciones productoras o comercializadoras.

#### **Concepto de satisfacción de los clientes**

El concepto de satisfacción del cliente está determinado por el nivel de conformidad de los usuarios o personas que realizan una transacción o utilizan un

servicio, en consecuencia a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a contratar o utilizar el mismo servicio.

Kotler (2003, p. 32), define la satisfacción del usuario como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Entendido esta como una sensación de goce o de desilusión que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el usuario queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el usuario queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el usuario queda muy satisfecho o encantado”.

Así mismo, Calva (2009, p. 3), señala que “se entiende por satisfacción como la razón, acción o modo con que se tranquiliza y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es ameno, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos”. Entonces, la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo satisfactorio de un individuo como producto del servicio recibido y que haya cubierto sus expectativas.

Así también, Lavado (1998, p. 54), define “la satisfacción del cliente como un estado psicológico resultado de un proceso de adquisición y de consumo, por ser muy general y no contener la base de referencia con la que el usuario compara su rutina de compra y de consumo, que es objeto de controversia entre los investigadores. El bienestar del cliente va unida a cada transacción específica, a diferencia de la actitud hacia un producto o servicio que es general y puede existir sin que haya habido una experiencia personal de compra y de consumo concreta”.

Thopson (2005, p. 47), sostiene que en los tiempos actuales, “lograr la plena satisfacción del cliente se ha convertido en una necesidad indispensable para consolidarse en mente de los clientes. Por ello el objetivo de mantener satisfecho a los usuarios se ha convertido en uno de los principales objetivos de todas las empresas o instituciones para lograr el éxito”.

Entonces, es recurrente entender que resulta importante que todas los trabajadores de las empresas o instituciones entiendan los beneficios de conseguir la satisfacción del usuario, el significado y como se forma las expectativas en los clientes, así como también es necesario ser consciente en qué consiste la productividad laboral, de esa manera asumirán el compromiso de capacitarse para contribuir activamente con todas las acciones para concretizar la plena satisfacción del usuario y como tal garantizar el éxito institucional.

La satisfacción del cliente es una de las metas institucionales o empresariales como producto de prestar servicios de buena calidad, considerando que el cliente influye directa e indirectamente el desarrollo y posicionamiento institucional en el mercado competitivo. Esto depende no solo de la calidad de servicio sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, entonces podría estar satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes, aunque la tendencia es que el cliente conoce un bagaje de prestadoras de servicio y de estas escoge el que mejor le satisfaga sus expectativas.

### **Dimensiones de satisfacción de los clientes**

Concretizar la satisfacción del cliente se logra a través de varios procesos, como tal Thompson (2005), distingue las siguientes dimensiones:

#### **Primera dimensión: Rendimiento percibido**

El cliente al adquirir un producto o servicio percibe un determinado nivel de desempeño de las personas y de la empresa o institución, de acuerdo a ello le da un juicio de valor, entonces, el rendimiento percibido sería el resultado que el cliente percibe al obtener el producto o servicio que adquirió (Thompson, 2005).

Se establece desde el punto de vista del cliente, no de las instituciones o empresas; también se determina por los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio obtenido; se asume el impacto de las opiniones de otros

clientes que influyen en el usuario y depende del estado de ánimo del usuario y de su capacidad de razonamiento.

Las características fundamentales del rendimiento percibido son:

**Apreciación:** los clientes sienten especial bienestar cuando se les aprecia por lo que hacen. A ellos les agrada que les atiendan bien, considerando que invierten tiempo y dinero lo cual va en beneficio de la empresa o institución.

**Seguridad:** los clientes desean sentirse seguros y protegidos. Siempre están buscando estar familiarizarse con los lugares que ellos frecuentan y demuestran interés por conocer todo lo que les rodea. Cuando se acostumbran a los que les brinda el servicio, generalmente no cambian de empresa o institución. Demuestran su complacencia y comprensión cuando perciben que la empresa o institución les da confianza y seguridad y son bien atendidos-

**Honestidad:** los clientes necesitan crear confianza y seguridad por los facilitadores de servicio y en las empresas o instituciones donde prestan servicio. La honestidad es vital porque muchos usuarios han sido defraudados o han sido víctimas o defraudados de un pésimo servicio, una oferta incumplida o de una falsa promoción.

## **Segunda dimensión: Las expectativas**

Las expectativas de los servicios son las perspectivas que tienen los clientes por conseguir un servicio de calidad. Estos se producen por el efecto de una o más situaciones, como las promociones que hace la empresa o institución acerca de los beneficios que brinda el producto o el servicio químico; las experiencias de los clientes acerca de las compras realizadas anteriormente; la obtención de opiniones de las personas líderes de opinión acerca del servicio que brinda la empresa o institución y las ofertas que ofrecen los competidores de servicios (Thompson, 2005).

Toda empresa o institución “deberá tener cuidado en establecer el nivel correcto de las expectativas, ya que estas de ser demasiadas bajas no atraerán suficientes clientes, pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados

luego de la adquisición del servicio o producto”. Un tema que resulta interesante es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución de la calidad de los servicios o productos que expende la empresa; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas de los clientes, situación que es atribuible a las actividades de publicidad o mercadotécnica.

Para que la empresa se empodere de los clientes es vital monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar si la empresa tiene brinda los servicios que necesita, si la empresa o institución está por debajo o superior de las expectativas que genera la competencia y si coinciden con lo que el cliente promedio espera obtener para animarse a utilizar el servicio.

Las características de las expectativas para Thompson (2005) son las siguientes:

**Dominio:** los clientes con respecto a la empresa o institución necesitan sentirse que tienen controlado la situación, necesitan sentirse que están en capacidad de entender cualquier situación sin desventaja, manipulación que les pueda decepcionarse.

**Pertenencia:** los clientes, en la mayoría de los casos, les agrada sentirse identificados con la empresa u organización, contribuyendo así con la comunidad. En la medida que se les involucra o se les da el trato adecuado, disfrutan ser reconocidos y se sienten orgullosos de pertenecer a alguna organización, como tal, cuando los facilitadores conocen a los clientes y le llaman por su nombre, reconocen en ellos el sentido de pertenencia.

**Equidad:** los clientes se sienten atraídos por el sentido de igualdad, generalmente les gusta sentirse importante y bien atendido en cualquier momento y si fuera prioritario, durante el acto de transacción.

**Reconocimiento:** a los clientes les gusta ser bienvenidos y reconocidos por las personas que trabajan en las instituciones o empresas, esa actitud de trato le eleva el ego y refuerza su motivación; todas las personas tienden a realizar esfuerzos para ganar reconocimientos del otro.

Importancia: A casi todos los clientes le gusta sentirse importantes cuando los servidores le atienden oportunamente y con amabilidad, no les gusta ser marginados, su deseo es ser atendidos con rapidez y con máxima consideración.

### **Expectativa de eficacia a los clientes**

El público usuario o cliente presentan expectativas inmediatas frente a la institución, estas son actitudes personales que asume con respecto a la organización. Para asumir las expectativas, es necesario desarrollar un adecuado servicio al cliente, proceso en el cual están presentes las herramientas de motivación, comunicación efectiva y las relaciones humanas (Thompson, 2005).

### **La motivación**

Debe ser considerado como un motor de un vehículo, el cual impulsa a la organización a actuar acorde con las expectativas del cliente. Como tal es el estado interno de un individuo que lo lleva a comportarse de la mejor manera para asegurar el logro de ciertas metas; es decir, la motivación explican el por qué las personas de una u otra manera.

Así, Estrada (2007) sostiene: “la motivación puede decirse que está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo” (p. 16).

### **La comunicación efectiva**

La comunicación es el acto de interrelacionar a las personas, como tal en una institución la comunicación se da entre los trabajadores, entre los trabajadores y clientes, entre los directivos y trabajadores y cliente.

El mismo Estrada (2007) sostiene que “Las dos técnicas de comunicación más importantes son hablar y escuchar. Durante el proceso de comunicación es esencial que el emisor obtenga retro comunicación, porque sólo así él puede asegurarse de que su mensaje fue recibido (escuchado) y comprendido” (p.17).

Complementa que “la percepción en la comunicación es el acto de darse cuenta de las características del otro. Es el emisor quien debe percibir la forma de ser de la otra persona y adaptarse a ella, y no al revés. Sólo formulando preguntas y escuchando con atención se puede entender lo suficientemente bien las necesidades del interlocutor para ofrecerle soluciones adecuadas” (p. 18).

Las personas son seres sociales, en el sentido de que pasan la mayor parte de sus vidas con otros seres humanos. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con las otras personas y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales.

### **Las relaciones humanas**

El concepto de relaciones humanas hace referencia a la capacidad de llevarse bien con todas las personas de su entorno. El objetivo es promover y conservar la cooperación y apoyo mutuo, así como desarrollar confianza entre los integrantes del equipo y del público usuario, en base a buenas recomendaciones y comunicación. Las relaciones humanas refuerzan la importancia de la interdependencia entre las personas (Estrada, 2007).

Las relaciones sociales son muy importantes en las instituciones puesto que la afectividad humana se nutre del afecto, del respeto, del reconocimiento y del amor recibido a través de la amistad, la familia, la pareja, del compañero y de los superiores. Los vínculos más superficiales como, por ejemplo, la amistad y el compañerismo también suman autoestima e ilusión a la vida de la persona porque el ser humano es social por naturaleza. Las relaciones sociales son muy necesarias pero al mismo tiempo, son muy complejas. Es decir, salir de los términos de la propia individualidad para conectar con otro ser humano y mantener una relación a lo largo del tiempo implica dejar atrás el egoísmo para abrir el corazón al otro.

### 1.3. Justificación

El tema de la gestión de prevención de productos controlados no es muy común, como tal la información que se tiene es muy escaso; sin embargo, tiene una dinámica muy especial en el ámbito de las sustancias químicas controladas para elaborar fármacos, así se hace necesario conocer la problemática de gestión pública en cuanto a las previsiones de los productos controlados.

El control que se ejerce sobre las sustancias controladas tiene la finalidad prevenir la desviación de las sustancias químicas para la elaboración de fármacos dependientes, que alteran el comportamiento de la persona, actividad, en el Perú, está a cargo de la Digemid.

La escasa producción y difusión de políticas de prevención del delito a nivel nacional, es preocupante ya que la gran mayoría de la ciudadanía conoce poco o nada sobre este tema, y prefieren tomar sus propias medidas personales e inclusive llegar a utilizar la justicia por sus propias manos, cuando en la realidad dichas medidas deberían ser dadas por el órgano competente y de aplicación a nivel nacional.

La aplicación de la gestión de previsiones de los productos controlados es fundamental para evitar la distorsión y la aplicación de la normatividad con eficiencias a través de los procesos: planificación ejecución control y evaluación; por lo tanto, aplicación de una gestión de previsiones contribuye a lograr la satisfacción plena de los clientes y el uso pertinente de los productos controlados en los laboratorio y droguerías legalmente constituidas.

De esta manera, se pretende conocer la relación que existe entre la gestión de previsión de los productos controlados y la satisfacción que esta genera en los clientes usuarios de la Digemid, tanto en los laboratorios y droguerías.

Este trabajo de investigación es de gran importancia dado que permite obtener mediante el análisis de información estadística, como son las encuestas los resultados de la gestión de previsión de productos controlados y su relación con la satisfacción de los clientes de los laboratorios y droguerías de Lima, durante el año 2016.

#### 1.4. Problema

El desarrollo de la industria y la tecnología, ha permitido poner al servicio de la sociedad las sustancias psicotrópicas (son conocidas como algunos ansiolíticos y analgésicos), los estupefacientes (en su mayoría son derivadas del opio) y los precursores (son las sustancias donde se derivan fármacos potentes que actualmente le dan un mal uso comercial derivados para fines ilícitos), estos pueden ser de origen natural y sintético. Estos productos introducidos al organismo generan una acción directa sobre el sistema nervioso central, alterando el funcionamiento normal del cerebro, así mismo modifica la conducta del individuo, el estado de ánimo, el modo de actuar, percibir las sensaciones y asumir una actitud; el nivel de alteración dependerá del tipo de sustancia que se ingiere y las sustancias con las, que se consume, lo cual genera dependencia, adicción; motivando al individuo la necesidad de consumir constantemente. La diferencia entre sustancia estupefaciente y psicotrópico; es que los estupefacientes, su consumo está prohibido y sancionado por la ley porque no tiene una finalidad médica; en cambio las sustancias psicotrópicas, son sustancias que están permitidas su consumo por ley pero controlado y fiscalizado por los efectos que producen; algunas de estas sustancias son utilizadas exclusivamente por los médicos Psiquiatras que lo utilizan para tratamientos de desequilibrios o trastornos en el organismo y el resto de sustancias los médicos general lo utilizan de manera generalizada para aliviar los dolores o malestares del organismo.

Con el correr del tiempo, en todas partes del mundo, la utilización de sustancias precursoras, psicotrópicas y estupefacientes en sus diversas formas se han incrementado en la industria y la comercialización por lo que se han creado formas y sistemas de regulación a través de acuerdo y convenios internacionales reguladas por la JIFE (Junta Internacional de Fiscalización de Estupefacientes), estas se deben adecuar a la normatividad de cada país, lo cual no solo debe contemplar el consumo si no la posesión de dichas sustancias, de no hacerlo trae consigo un gran problema de magnitud inmanejable para la sociedad porque no solo afecta la actividad individual sino familiar y social,

distorsionando la parte física y psicológica, además afecta la actividad productiva, educativa y cultural. Dado su dependencia, a las organizaciones permite generar inmensos recursos, como tal lo facilitan a las personas en cantidades y tipos diversos, son los jóvenes en todas las etapas sociales son los más vulnerables como una forma de mantener sus amistades y grupos sociales, claro está que se inician por curiosidad o experimentar, luego no lo pueden dejar, convirtiéndose en adictos porque su sistema nervioso están alterados, en estas circunstancias se han vuelto imprescindibles para la ciencia médica que lo usan para controlar algunas enfermedades convirtiéndolos en farmacodependientes; es en estas circunstancias es la que tenemos que diferenciar el uso del abuso de estas sustancias, considerando que ocasionan problemas en la sociedad, afectando la salud pública. El problema se presenta cuando no existe una gestión adecuada para controlar sustancias en las actividades médicas e incluso castigar a los que se salen del marco de la ley.

En concordancia con las recomendaciones emanados por la “Convención de las Naciones Unidas contra el tráfico ilícito de Estupefacientes y sustancias Psicotrópicas” (ONU, 1988), también la Conferencia Ministerial que trató el Lavado de Dinero e Instrumentos del Delito suscrita en Buenos Aires, Argentina (1995), así como el desarrollo de la Estrategia Antidrogas en el Hemisferio (CICAD, 1996) que evaluó el crecimiento e ilícito beneficio económico de las organizaciones delictivas dedicadas a la producción, fabricación, tráfico, distribución y venta ilícita de estupefacientes y sustancias psicotrópicas y otras que tiene relación directa. Estas organizaciones delictivas ocasionan graves problemas irreparables que causan a la vida humana y es pertinente conocer el nivel de afectación que tiene estas acciones en el Perú, así como es necesario obtener información con la finalidad de prevenir, controlar y reprimir todas las manifestaciones que ocasionan por estar fuera de la ley, la encargada de velar la correcta comercialización es la Digemid y los órganos de justicia del país.

En este sentido, el presente trabajo busca conocer cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión de logística de provisiones de los productos

controlados y la satisfacción de los clientes de los laboratorios y droguerías que funcionan con la venia de la Digemid.

### **Formulación del problema**

La situación problemática se plantea con un trasfondo de conocimientos y que se estudia con medios científicos, con el objetivo primario de incrementar el conocimiento. La interrogante que se plantea el investigador ante una realidad desconocida o ante el hallazgo de defecto, laguna o incoherencia del conocimiento.

#### **1.4.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la Digemid de Lima, en el año 2016?

#### **1.4.2. Problemas específicos:**

##### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la identificación de necesidades de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016?

##### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre las fuentes de suministro de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016?

##### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la contratación y negocio de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016?

**Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre la emisión y seguimiento de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016?

**Problema específico 5**

¿Qué relación existe entre la recepción e inspección de pedidos de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016?

**Problema específico 6**

¿Qué relación existe entre la aprobación y pago de facturas de productos controladas y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016?

**1.5. Hipótesis****1.5.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa y positiva entre la gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la Digemid de Lima, en el año 2016

**1.5.2. Hipótesis específicos****Hipótesis específico 1**

Existe una relación significativa y positiva entre la identificación de necesidades de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016.

**Hipótesis específico 2**

Existe una relación significativa y positiva entre las fuentes de suministro de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016.

**Hipótesis específico. 3**

Existe una relación significativa y positiva entre la contratación y negocio de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016.

**Hipótesis específico 4**

Existe una relación significativa y positiva entre la emisión y seguimiento de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016.

**Hipótesis específico 5**

Existe una relación significativa y positiva entre la recepción e inspección de pedidos de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016.

**Hipótesis específico 6:**

Existe una relación significativa y positiva entre la aprobación y pago de facturas de productos controladas y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016.

**1.6. Objetivos****1.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la Digemid de Lima, en el año 2016.

**1.6.2. Objetivos específicos:****Objetivo específico 1:**

Identificar la relación entre la identificación de necesidades de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016.

**Objetivo específico 2:**

Identificar la relación entre las fuentes de suministro de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid de Lima, en el año 2016.

**Objetivo específico 3:**

Identificar la relación entre la contratación y negocio de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

**Objetivo específico 4:**

Identificar la relación entre la emisión y seguimiento de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

**Objetivo específico 5**

Identificar la relación entre la recepción e inspección de pedidos de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

**Objetivo específico 6**

Identificar la relación entre la aprobación y pago de facturas de productos controladas y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

Hernández, Fernández y Baptista (2014) define a la variable como “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

Esta investigación consta de dos variables:

**Gestión de logística de previsiones**, la misma que se presenta las siguientes dimensiones:

Identificación de necesidades

Fuentes de suministro

Contratación y negocio

Emisión y seguimiento

Recepción e inspección

Aprobación y pago

**Satisfacción del cliente**, con sus dimensiones

Rendimiento percibido

Expectativas

### 2.1.1. Definición conceptual

#### **Gestión de logística de previsiones**

Martín-Andino (2006, p. 86), “La Gestión del Aprovisionamiento incluye la selección y gestión de proveedores de mercancías y servicios, la negociación de precios y términos de compra, y la adquisición de mercancías y servicios de calidad”.

#### **Satisfacción del cliente**

Kotler (2003, p. 32), señala que la satisfacción del cliente es "El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

## 2.1.2. Definición operacional

### Variable 1: Gestión de logística de provisiones

Esta variable estuvo organizada en seis dimensiones, catorce indicadores y veintiocho ítems para la recolección de la información, los cuales serán medidos con la técnica de la encuesta y una ficha de cuestionario tipo Likert

### Variable 2: Satisfacción de los clientes

Esta variable estuvo organizada en dos dimensiones, ocho indicadores y veinte ítems para la recolección de la información, los cuales serán medidos con la técnica de la encuesta y una ficha de cuestionario tipo Likert

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Variable Gestión de logística de provisiones*

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala y Valor	Niveles y rango
Identificación de necesidades	Archivo de insumos	1, 2	1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Eficiente 5 = Muy eficiente	Deficiente [102 -109] Regular [110 -118] Eficiente [119 -127]
	Metas de insumo	3,4		
	Stock de insumos	5,6		
Fuentes de suministro	Compra de insumos	7,8		
	Entrega de insumos	9,10		
Contratación y negocio	Poder de negociación	11,12		
	Tiempo de negociación	13, 14		
Emisión y seguimiento	Información disponible	15,16		
	Entrega de insumo	17, 18		
	Monitoreo del insumo entregado	19,20		
Recepción e inspección	Aceptación de insumo	21, 22		
	Almacenamiento de insumo	23, 24		
Aprobación y pago	Orden y pago	25, 26		
	Puntualidad de pago	27, 28		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

*Variable Satisfacción del cliente*

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala y Valor</b>	<b>Niveles y rango</b>
Rendimiento percibido	Apreciación	1, 2	1 = Muy	Deficiente [69 -76]
	Seguridad	3,4, 5	deficiente	
	Honestidad	6, 7	2 = Deficiente	
Expectativas	Dominio	8,9,10	3 = Regular	Regular [77 -84]
	Pertinencia	11,12	4 = Eficiente	Eficiente [85 -93]
	Equidad	13, 14	5 = Muy	
	Reconocimiento	15,16,17	eficiente	
	Importancia	18,19,20		

Fuente: Elaboración propia.

### 2.3. Metodología

En la investigación científica la metodología es un procedimiento general para lograr de manera precisa el objetivo de la investigación.

### 2.4. Tipo de estudio

Esta investigación, según las características planteadas, presenta los siguientes tipos de estudio:

Por el enfoque planteado, la presente investigación se ubica dentro de la investigación cuantitativa. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (20014), “Los planteamientos cuantitativos se deriva de la literatura corresponden a una extensa gama de propósitos de investigación, como describir tendencias y patrones, evaluar variaciones, identificar diferencias, medir resultados y probar teorías” (p 36).

Según su finalidad se suscribe dentro de la investigación teórica. Al respecto:

Hernández et. al. (2014) sostiene que este tipo de investigación busca “obtener nuevos conocimientos con la finalidad de dar solución a un problema

específico el cual debe tener una validez general, es decir que pueda servir de solución en todos sus aspectos”.

Según el nivel de investigación es de nivel descriptivo, al respecto Hernández et. al (2014) sostiene:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos comunidades, procesos objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas (p 92).

De acuerdo al alcance temporal la presente investigación se ubica, en la investigación transversal considerando que la investigación se realiza en el año 2016. Al respecto, Hernández et al (2014) sostienen que:

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como “tomar una fotografía de algo que sucede (p. 154).

## **2.5. Diseño de investigación**

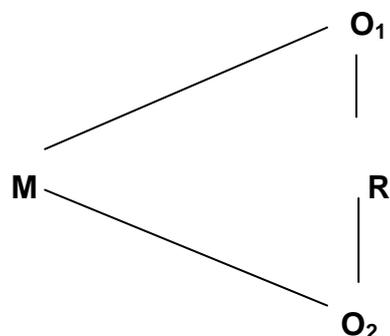
La presente investigación reúne las características de un diseño - no experimental, por cuanto no se manipula las variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014 p. 149), la investigación no experimental

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental

es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

El esquema que le corresponde a este tipo de investigación es:



Donde:

M : Muestra

O<sub>1</sub> O<sub>2</sub> : Observaciones obtenidas de cada una de las variables

R : Indica la posible relación entre las variables.

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población de estudio

La población de estudio estuvo conformado por 120 clientes de los laboratorios y droguerías de la DIMEMID de Lima.

### 1.6.2. Muestra de estudio

Bernal (2010), sostiene que “la muestra es una parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (p. 189)

La muestra será la representación de personas que laboran en laboratorios y droguerías de la DIMEMID de Lima, para ello se utilizó la siguiente fórmula:

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

De donde

n : tamaño de la muestra

N : tamaño de la población

Z : Valor es 1,96

p : 0,5 el 50%.

q : 0,5 el 50%

E : igual a 0.05 el 5%

**Remplazando los valores:**

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 120}{(0.05)^2 (119) + (1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 91.61$$

**n = 92**

Finalmente, la muestra utilizada fue de 92 clientes que realizan actividad con los laboratorios y droguerías de la DIMEMID de Lima,

### **2.6.3 Muestreo**

En un muestreo aleatorio simple todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 150).

Por la naturaleza de la muestra, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, que consistió en realizar una lista de todos los individuos que conformaron la población y al azar se tomó hasta conformar la muestra

### **2.6.4. Criterios de selección**

Según los Criterios de inclusión, se consideran a los siguientes clientes:

Personas que están registrados como clientes en la DIEMID

Clientes de laboratorios y droguerías

Según los criterios de exclusión, no se consideraron a los clientes que:

No desearon participar en dicha investigación

A los que tienen la condición de clientes eventuales

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

Hernández et. al (2014, p. 155), sostiene que “la encuesta es un método de recolección de información, que, por medio de un cuestionario, recoge las actitudes, opiniones u otros datos de una población, tratando diversos temas de interés. Las encuestas son aplicadas a una muestra de la población objeto de estudio, con el fin de inferir y concluir con respecto a la población completa”.

Encuesta.

Como consecuencia de este proceso se determinó utilizar como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario. Como consecuencia de este proceso se determinó utilizar una Ficha de Cuestionario Tipo Likert, para los clientes que realizan actividades con los laboratorios y droguerías de la DIMEMID de Lima.

### **2.7.1. Técnicas de recolección de datos:**

La selección de la técnica se determinó en concordancia con el tipo de investigación, como tal se determinó utilizar la técnica de Encuesta

### **2.7.2. Instrumentos de recolección de datos**

Por las características de la presente investigación se determinó utilizar una Ficha de Cuestionario Tipo Likert.

El formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta sería:

Para la variable 1: Gestión de logística de previsiones

Muy deficiente (MD)	: 1
Deficiente (D)	: 2
Regular (R)	: 3
Eficiente (E)	: 4
Muy eficiente (ME)	: 5

Para la variable 2: satisfacción de los clientes

Muy deficiente (MD)	: 1
Deficiente (D)	: 2
Regular (R)	: 3
Eficiente (E)	: 4
Muy eficiente (ME)	: 5

Al respecto Bernal (2010, p 254) sostiene que este “instrumento utiliza el método de escala bipolar que mide tanto el grado positivo, neutral y negativo de cada enunciado”.

#### **Ficha técnica de la variable: Gestión de logística de previsiones**

Nombre del instrumento: Ficha de Cuestionario de Gestión de logística de previsiones

Autora	: Br. Carmen Virginia Velásquez Peña
Año	: 2016
Tipo de instrumento	: Ficha de cuestionario
Objetivo	: Determinar el nivel de relación entre las variables
Ámbito de aplicación	: DIGEMID Lima
Nº de ítems	: 28 preguntas
Forma de Administración:	Individual.
Duración	: 40 minutos

#### **Ficha técnica de la variable : Satisfacción de los clientes**

Nombre del instrumento: Ficha de Cuestionario de Satisfacción de los clientes

Autora	: Br. Carmen Virginia Velásquez Peña
Año	: 2016
Tipo de instrumento	: Ficha de cuestionario

Objetivo	: Determinar el nivel de relación entre las variables
Ámbito de aplicación	: DIGEMID Lima
Nº de ítems	: 20 preguntas
Forma de Administración:	Individual.
Duración	: 40 minutos

### Validez del Instrumento

El proceso de validación del instrumento de investigación se realizó mediante la opinión de juicio de expertos, en la presente investigación fueron tres, quienes respondieron al cuestionario de consulta que indaga sobre la validez del instrumento propuesto. Los profesionales son docentes universitarios e investigadores de la UCV, quienes tienen la solvencia moral y profesional para realizar dicha acción.

Al respecto Hernández (2014) sostiene: “Un constructo es una variable medida y que tiene lugar dentro de una hipótesis, teoría o un esquema teórico. Es un atributo que no existe aislado sino en relación con otros. No se puede ver, sentir, tocar o escuchar; pero debe ser inferido de la evidencia que tenemos en nuestras manos y que proviene de las puntuaciones del instrumento que se utiliza” (p. 203).

Tabla 3

*Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento*

Expertos informantes	Indicadores			Opinión de aplicabilidad	
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Aplicable	No aplicable
	Sí / No	Sí / No	Sí / No		
Dr. José Muñoz Salazar	Sí	Sí	Sí	X	
Mg. David Fredy Villa Calderón	Sí	Sí	Sí	X	
Mg. Alejandro Ramírez Ríos	Sí	Sí	Sí	X	
<b>RESULTADO</b>	Sí	Sí	Sí	X	

*Fuente:* Elaboración propia

Luego de consolidar la opinión de los expertos, el resultado de calificación es de aplicable, por lo tanto el instrumento está bien estructurado con ítems válidos y es confiable para su aplicación. En efecto, su aplicación fue pertinente y los resultados fueron los esperados ya que midió los indicadores estructurados previamente en la presente tesis.

### **Confiabilidad del instrumento**

Para determinar la confiabilidad de la prueba de la ficha de cuestionario tipo Likert se aplicó una prueba piloto a 20 clientes de laboratorios y droguerías de la DIGEMID (promedio representativo del 20% de la muestra), con los cuales se elaboró una base de datos, en seguida se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach del software estadístico SPSS 21.

El resultado de la prueba de confiabilidad según el estadista “Alfa de Cronbach” es el siguiente:

#### **Para la variable Gestión de logística de provisiones**

Tabla 4

*Resumen del procesamiento de los casos de la variable 1*

		N°	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5

*Estadístico de fiabilidad de la variable 1*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,964	28

Resultado = 0,964 de Coeficiente de Alfa de Cronbach.

**Inferencia:**

En función de los resultados de alfa de Cronbach cuyo valor es 0.964, por lo que el resultado indica que tiene una alta confiabilidad, además de ser totalmente valido el instrumento, puesto que es mayor que 0.60, según el baremo de estimación, razón por la cual se acepta dicho instrumento.

**Para la variable Satisfacción del cliente**

Tabla 6

*Resumen del procesamiento de los casos de la variable 2*

		N°	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7

*Estadístico de fiabilidad de la variable 2*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,884	20

Resultado = 0,884 de Coeficiente de Alfa de Cronbach.

**Inferencia:**

En función de los resultados de alfa de Cronbach cuyo valor es 0.884, por lo que el resultado indica que tiene una alta confiabilidad, además de ser totalmente valido el instrumento, puesto que es mayor que 0.60, según el baremo de estimación, razón por la cual se acepta dicho instrumento.

## 2.8. Método de análisis de datos

La información que se obtuvo se procesó en el paquete estadístico (SPSS); este software almacena los datos, realiza los cálculos y proporciona información relevante para el estudio.

**Análisis descriptivo**, consiste en describir el comportamiento de las variables.

**Análisis inferencial**, consiste en el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación.

Al respecto Díaz y Fernández, (2010) sostienen que “Al hacer uso del método lógico hipotético deductivo el investigador primero formula una hipótesis y después, a partir de inferencias lógicas deductivas, arriba a conclusiones particulares, que posteriormente se pueden comprobar experimentalmente” (p. 53)

**Análisis ligados a las hipótesis**, cada una de las hipótesis formuladas ha sido objeto de verificación. Se aplicó la Rho de Spearman para determinar la relación (prueba de hipótesis) de la variable 1 (Juego simbólico) y la variable 2 (Competencia vinculada a números y operaciones matemáticas).

**Estadística de contraste de Hipótesis.** La hipótesis de trabajo fue procesada a través del software estadístico SPSS 21, analizado Rho de Spearman, por ser una prueba no paramétrica que permite medir la correlación de datos cuantitativos continuos de la respuesta que se obtuvieron del instrumento aplicado.

Para el análisis estadístico de Rho de Spearman se utilizó la fórmula:

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

Donde:

$r_s$  : Correlación de Rho de Spearman

$d_i$  : Frecuencia observada

$n$  : Frecuencia esperada

$d_i$  :  $r_{x_i} - r_{y_i}$  es la diferencia entre los rangos de 1 e 2.

$i$  : 1,2, ...n

Criterios para contrastar la hipótesis:

$H_0$  :  $r_s = 0$

$H_a$  :  $r_s \neq 0$

Es decir:

$p \geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

$p < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman*

Valores	Interpretación
0.91 a - 1.00	Correlación negativa muy alta
0.71 a - 0.90	Correlación negativa alta
0.41 a - 0.70	Correlación negativa moderada
0.21 a - 0.40	Correlación negativa baja
0.00 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
0.00 a 0.20	Correlación prácticamente nula
0.21 a 0.40	Correlación baja
0.41 a 0.70	Correlación moderada
0.71 a 0.90	Correlación alta
0.91 a 1.00	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009), *Metodología de la Investigación Educativa*.

## **2.9. Aspectos éticas**

Durante el desarrollo de la presente investigación se tuvo presente las siguientes consideraciones éticas:

Se ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Así mismo, se ha solicitado el apoyo directo a los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID para realizar el proyecto de investigación y el desarrollo de la misma; seguidamente se les comprometió a los clientes de las instituciones para ser parte de la presente investigación, durante la aplicación de la ficha de cuestionario de encuesta.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

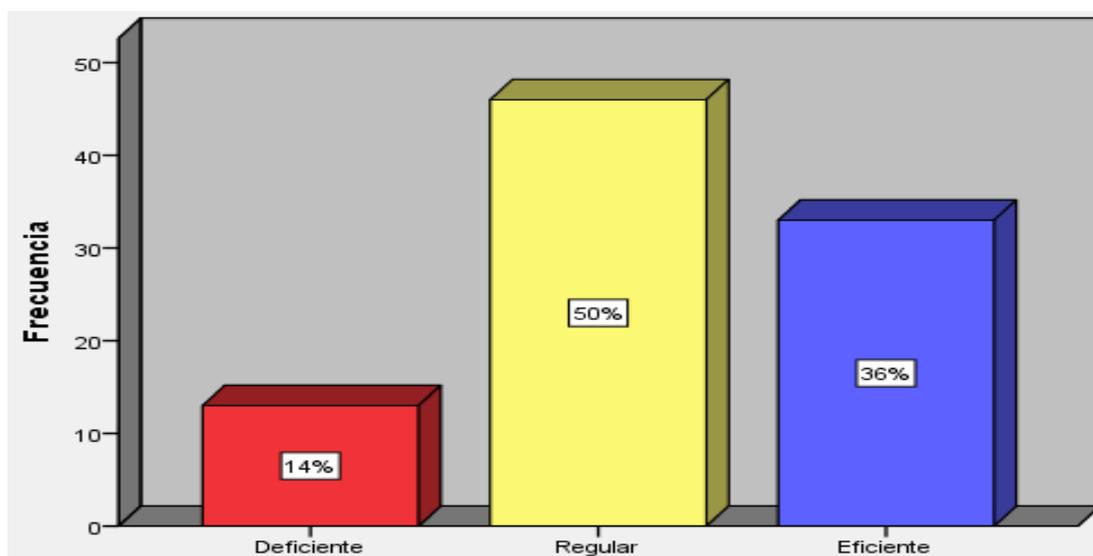
#### 3.1.1. Variable: Gestión de logística de previsiones

Tabla 9

*Distribución de frecuencia de la Variable Gestión de logística de previsiones de productos controlados de la Digemid*

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos		
Deficiente	13	14,1
Regular	46	50,0
Eficiente	33	35,9
Total	92	100,0

*Fuente.* Ficha de observación aplicado a los clientes de la DIGEMID 2016



*Fuente:* Resultado del SPSS 21.

*Figura 1.* Niveles de la Gestión de logística de previsiones de productos controlados de la Digemid

**Interpretación:** Según la tabla 9 y la fig. 1, los encuestados que constituye el 100% de la muestra: el 50 % respondieron “Regular”, el 36 % “Eficiente” y el 14 % “Deficiente”. Entonces se concluye que el 86 % de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID consideran que la gestión de logística de previsiones que se realizaron en el año 2016 fue regularmente eficiente; es decir, los clientes expresaron su relativa conformidad por los servicios que recibieron de parte de los laboratorios y droguerías, así como el trato y el cumplimiento de sus actividades dentro del tiempo establecido, sin embargo, es necesario aún mejorar la celeridad y eficiencia de la gestión.

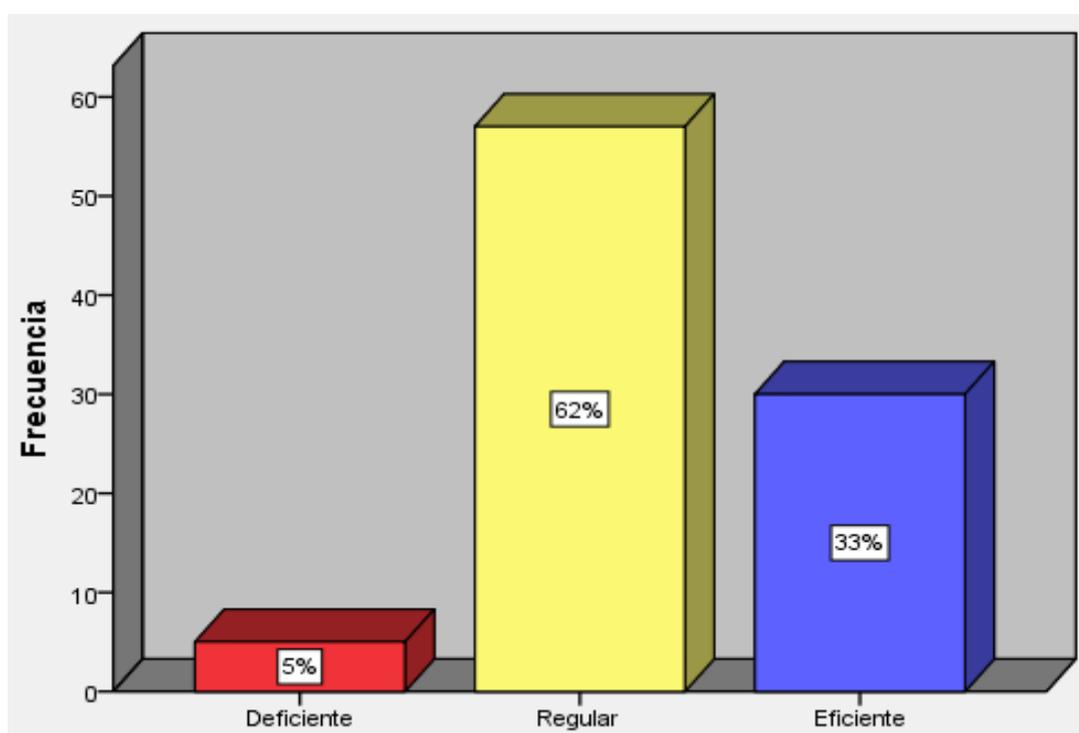
### 3.1.2 Dimensión: Identificación de necesidades

Tabla 10

*Distribución de frecuencia de la Dimensión Identificación de necesidades.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos		
Deficiente	5	5,4
Regular	57	62,0
Eficiente	30	32,6
Total	92	100,0

*Fuente.* Ficha de observación aplicado a los clientes de la DIGEMID 2016



*Fuente:* Resultado del SPSS 21.

*Figura 2.* Niveles de Identificación de necesidades

**Interpretación:** Según la tabla 10 y la fig. 2, los encuestados que constituye el 100% de la muestra: el 62 % respondieron “Regular”, el 33 % “Eficiente” y solo el 5 % “Deficiente”. Entonces se concluye que el 85 % de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID consideran que la dimensión identificación de necesidades en el año 2016 fue regularmente eficiente; es decir, los clientes reconocen que la gestión de logística de provisiones se preocupó en identificar las principales necesidades de los laboratorios y droguerías, así logró atender sus necesidades en el tiempo oportuno.

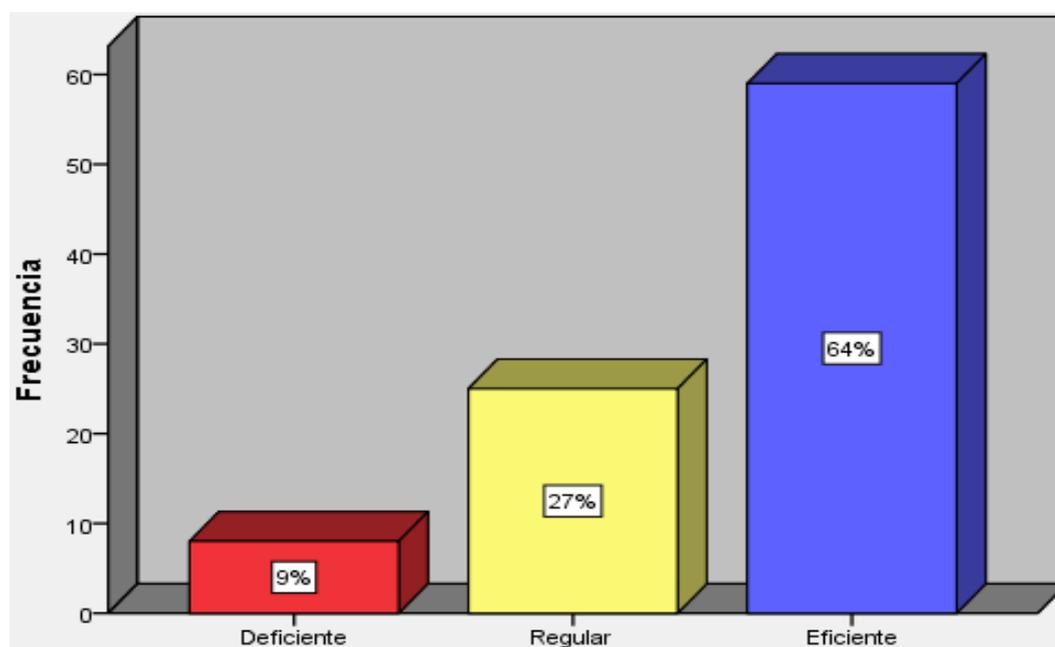
### 3.1.3 Dimensión: Fuente de suministro

Tabla 11

*Distribución de frecuencia de la Dimensión Fuente de suministro.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	8,7
	Regular	27,2
	Eficiente	64,1
	Total	100,0

Fuente. Ficha de observación aplicado a los clientes de la DIGEMID 2016



Fuente: Resultado del SPSS 21.

Figura 3. Niveles de Fuente de suministro

**Interpretación:** Según la tabla 11 y la fig. 3, los encuestados que constituye el 100% de la muestra: el 62 % respondieron “Eficiente”, el 27 % “Regular” y solo el 5 % “Deficiente”. Entonces se concluye que el 85 % de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID consideran que la dimensión identificación de necesidades en el año 2016 fue eficiente; es decir, los clientes reconocen que la gestión de logística de provisiones se preocupó en identificar las principales necesidades de los laboratorios y droguerías, así logró atender sus necesidades en el tiempo oportuno.

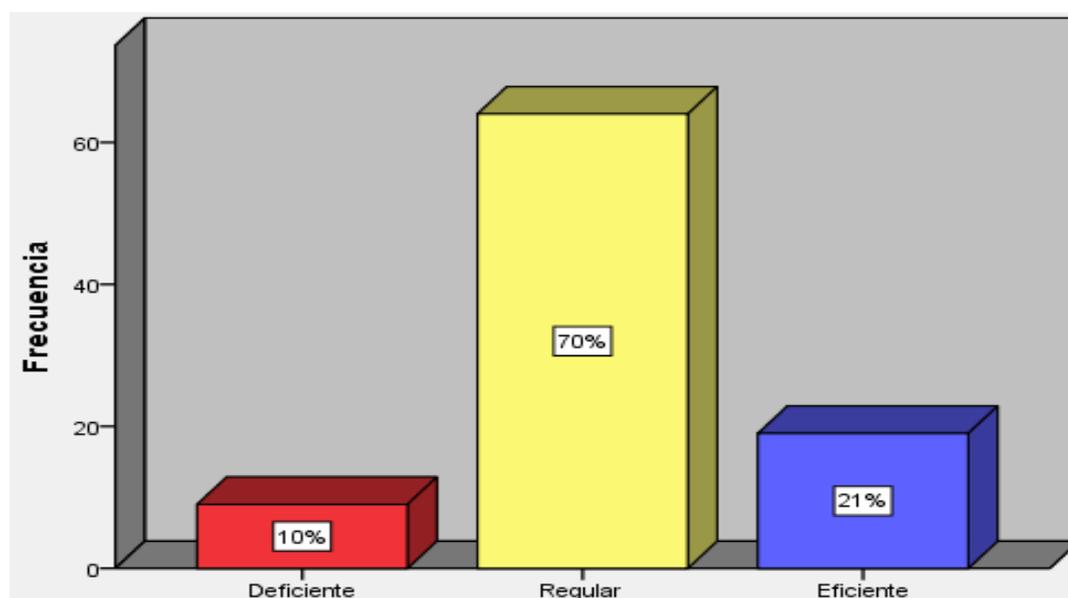
### 3.1.4. Dimensión: Contratación y negocio

Tabla 12

*Distribución de frecuencia de la Dimensión Contratación y negocio.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	9,8
	Regular	69,6
	Eficiente	20,7
Total	92	100,0

*Fuente.* Ficha de observación aplicado a los clientes de la DIGEMID 2016



*Fuente:* Resultado del SPSS 21.

*Figura 4.* Niveles de Contratación y negocio

**Interpretación:** Según la tabla 12 y la fig. 4, los encuestados que constituye el 100% de la muestra: el 70 % respondieron “Regular”, el 21 % “Eficiente” y solo el 10 % “Deficiente”. Entonces se concluye que el 90 % de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID consideran que la dimensión contratación y negocio en el año 2016 fue regularmente eficiente; es decir, los clientes reconocen que la gestión de logística de previsiones de la DIGEMID realizó las contrataciones y negocios dentro del marco de la ley vigente.

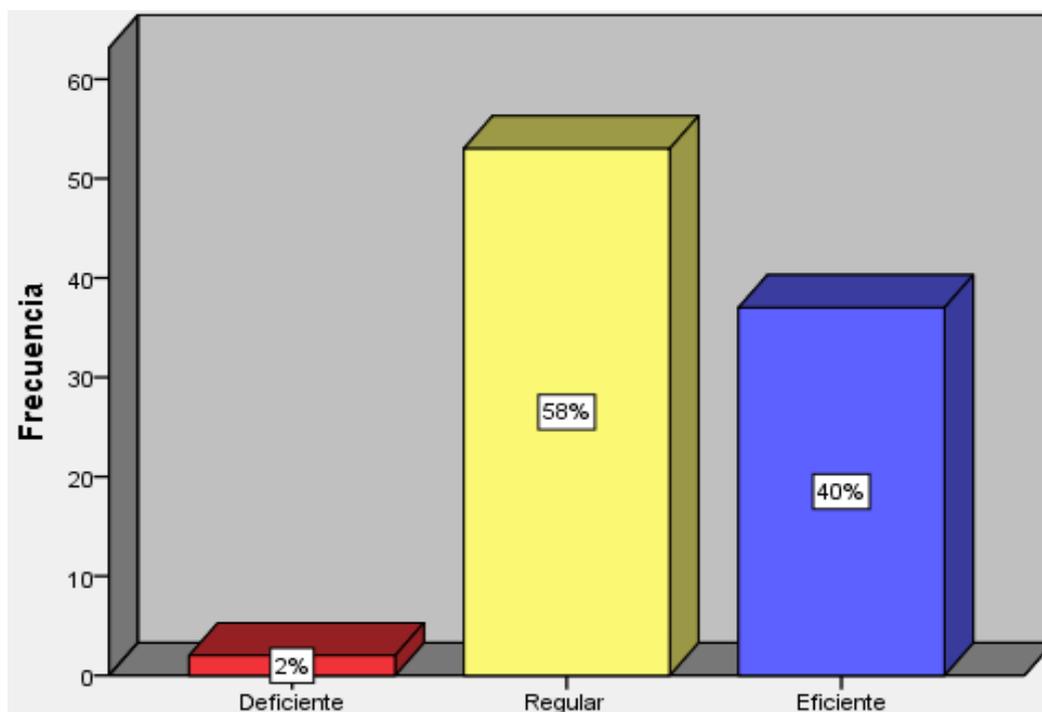
### 3.1.5. Dimensión: Emisión y seguimiento

Tabla 13

*Distribución de frecuencia de la Dimensión Emisión y seguimiento.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	2,2
	Regular	57,6
	Eficiente	40,2
Total	92	100,0

Fuente. Ficha de observación aplicado a los clientes de la DIGEMID 2016



Fuente: Resultado del SPSS 21.

Figura 5. Niveles de Emisión y seguimiento

**Interpretación:** Según la tabla 13 y la fig. 5, los encuestados que constituye el 100% de la muestra: el 58 % respondieron “Regular”, el 40 % “Eficiente” y solo un reducido 2 % “Deficiente”. Entonces se concluye que el 98 % de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID consideran que la dimensión emisión y seguimiento en el año 2016 fue regularmente eficiente; es decir, los clientes reconocen que la gestión de logística de provisiones de la DIGEMID realizó las emisiones oportunamente, al mismo tiempo se preocupó en realizar un seguimiento sistemático para su cumplimiento oportuno y dentro del marco que la ley establece.

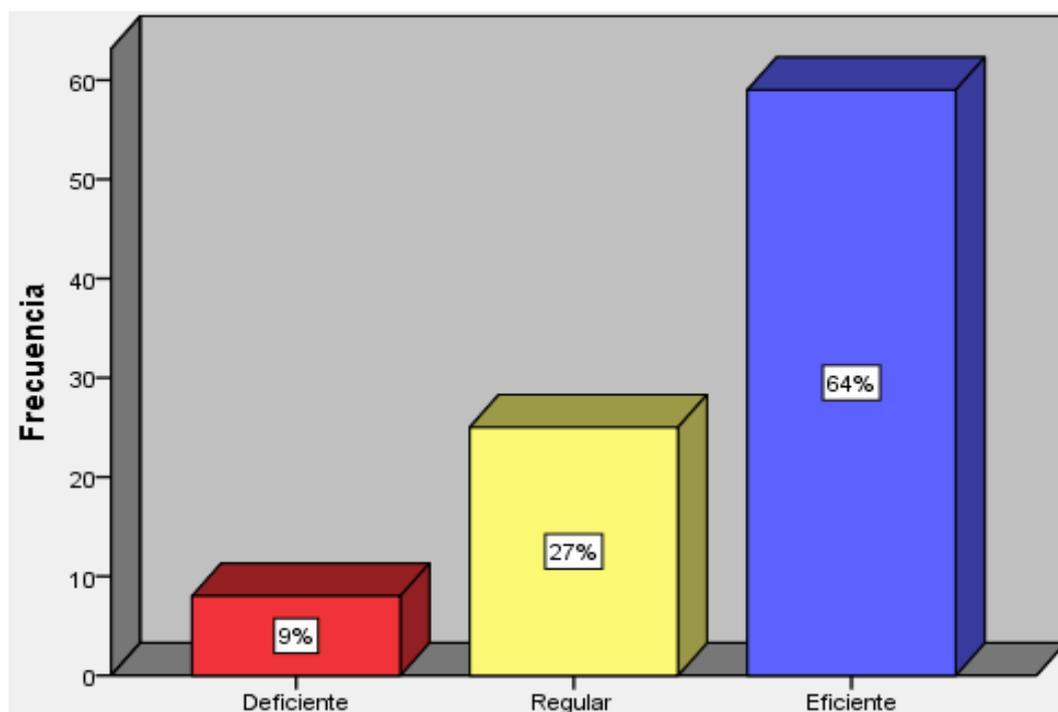
### 3.1.6 Dimensión: Recepción e inspección

Tabla 14

*Distribución de frecuencia de la Dimensión Recepción e inspección.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	8,7
	Regular	27,2
	Eficiente	64,1
Total	92	100,0

Fuente. Ficha de observación aplicado a los clientes de la DIGEMID 2016



Fuente: Resultado del SPSS 21.

Figura 6. Niveles de Recepción e inspección

**Interpretación:** Según la tabla 14 y la fig. 6, los encuestados que constituye el 100% de la muestra: el 64 % respondieron “Eficiente”, el 27 % “Regular” y solo el 9 % “Deficiente”. Entonces se concluye que el 91 % de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID consideran que la dimensión recepción e inspección en el año 2016 fue eficiente; es decir, los clientes reconocen que la gestión de logística de previsiones de la DIGEMID realizó la recepción de los productos que controla oportunamente, así mismo cumplió con inspeccionar dichos productos en el marco del protocolo vigente.

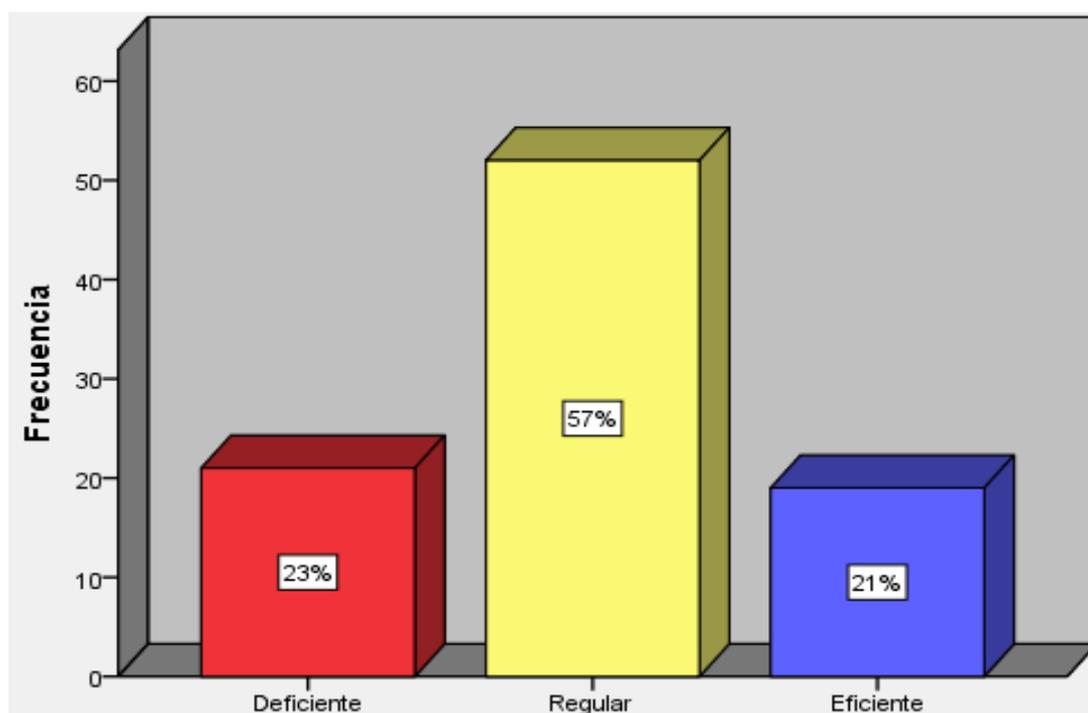
### 3.1.7. Dimensión: Aprobación y pago

Tabla 15

*Distribución de frecuencia de la Dimensión Aprobación y pago.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	21
	Regular	52
	Eficiente	19
Total	92	100,0

Fuente. Ficha de observación aplicado a los clientes de la DIGEMID 2016



Fuente: Resultado del SPSS 21.

Figura 7. Niveles de Aprobación y pago

**Interpretación:** Según la tabla 15 y la fig. 7, los encuestados que constituye el 100% de la muestra: el 57 % respondieron “Regular”, el 21 % “Eficiente” y el 23 % “Deficiente”. Entonces se concluye que el 78 % de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID consideran que la dimensión aprobación y pago en el año 2016 fue regularmente eficiente; es decir, los clientes reconocen que la gestión de logística de previsiones de la DIGEMID realizó la aprobación y la emisión de los productos que controla dentro del tiempo establecido, aunque algunas veces retrasó dicha actividad por razones administrativas, lo cual debería ser superado totalmente.

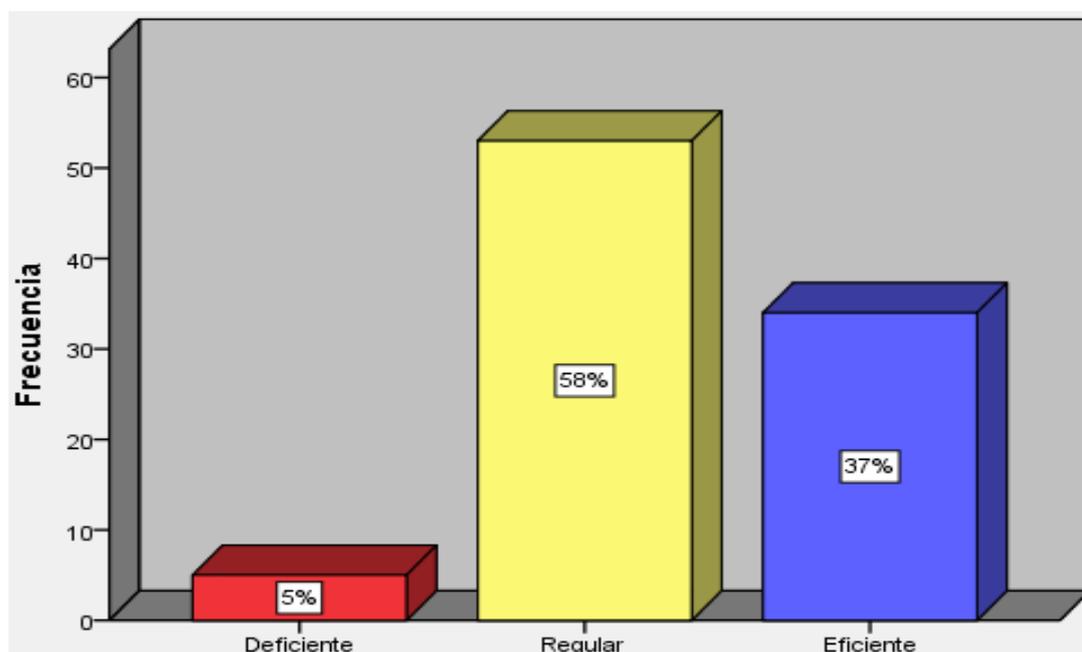
### 3.1.8. Variable: Satisfacción del cliente

Tabla 16

*Distribución de frecuencia de la Variable Satisfacción del cliente de productos controlados de la Digemid*

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	5,4
	Regular	57,6
	Eficiente	37,0
Total	92	100,0

*Fuente.* Ficha de observación aplicado a los clientes de la DIGEMID 2016



*Fuente:* Resultado del SPSS 21.

*Figura 8. Nivel de Satisfacción del cliente de productos controlados de la Digemid*

**Interpretación:** Según la tabla 16 y la fig. 8, los encuestados que constituye el 100% de la muestra: el 58 % respondieron “Regular”, el 37 % “Eficiente” y un reducido 5 % “Deficiente”. Entonces se concluye que el 78 % de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID consideran que la variable satisfacción del cliente en el año 2016 fue regularmente eficiente; es decir, los clientes reconocen que fueron atendidos a satisfacción por la gestión de logística de provisiones de la DIGEMID, incluso un 37 % sostienen que fue totalmente eficiente, esto indica una acertada labor administrativa y de gestión de los productos controlados.

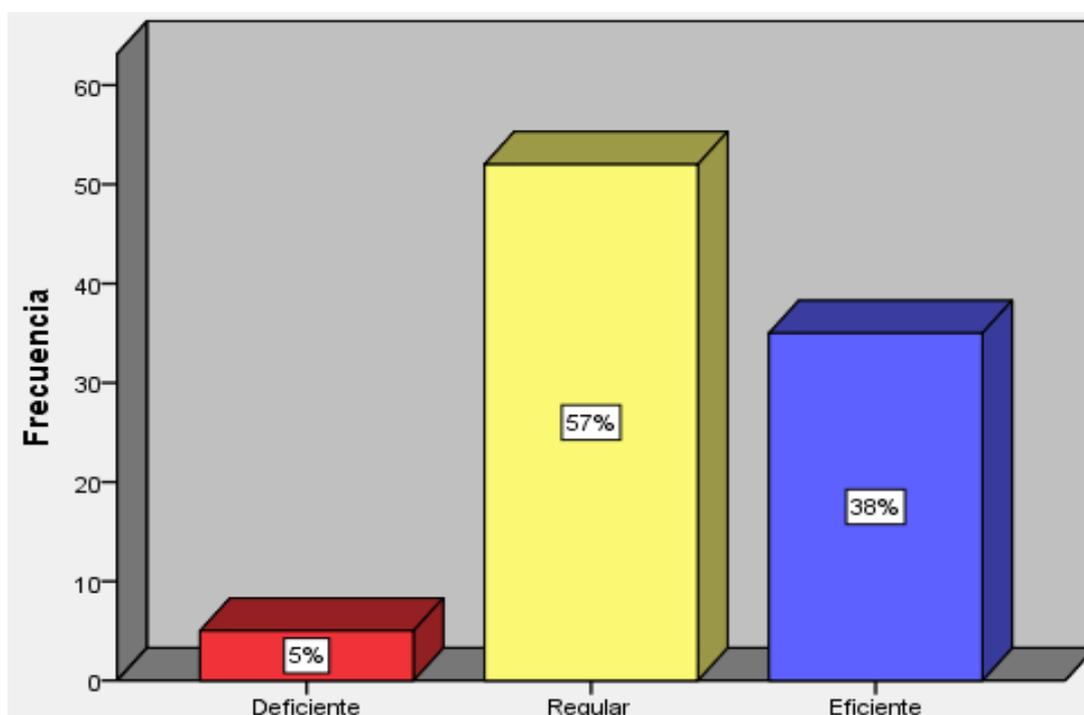
### 3.1.9. Dimensión: Rendimiento percibido

Tabla 17

*Distribución de frecuencia de la Dimensión Rendimiento percibido*

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	5,4
	Regular	56,5
	Eficiente	38,0
	Total	92

Fuente. Ficha de observación aplicado a los clientes de la DIGEMID 2016



Fuente: Resultado del SPSS 21.

Figura 9: Niveles de Rendimiento percibido

**Interpretación:** Según la tabla 17 y la fig. 9, los encuestados que constituye el 100% de la muestra: el 57 % respondieron “Regular”, el 38 % “Eficiente” y un reducido 5 % “Deficiente”. Entonces se concluye que la mayoría de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID consideran que la dimensión rendimiento percibido en el año 2016 fue regularmente eficiente; es decir, los clientes reconocen que el rendimiento administrativo y de gestión que realiza la DIGEMID fue realizado de acuerdo a los contratos y compromisos, salvo algunas interferencias que fueron superados oportunamente, como tal expresan su satisfacción por la labor acertada.

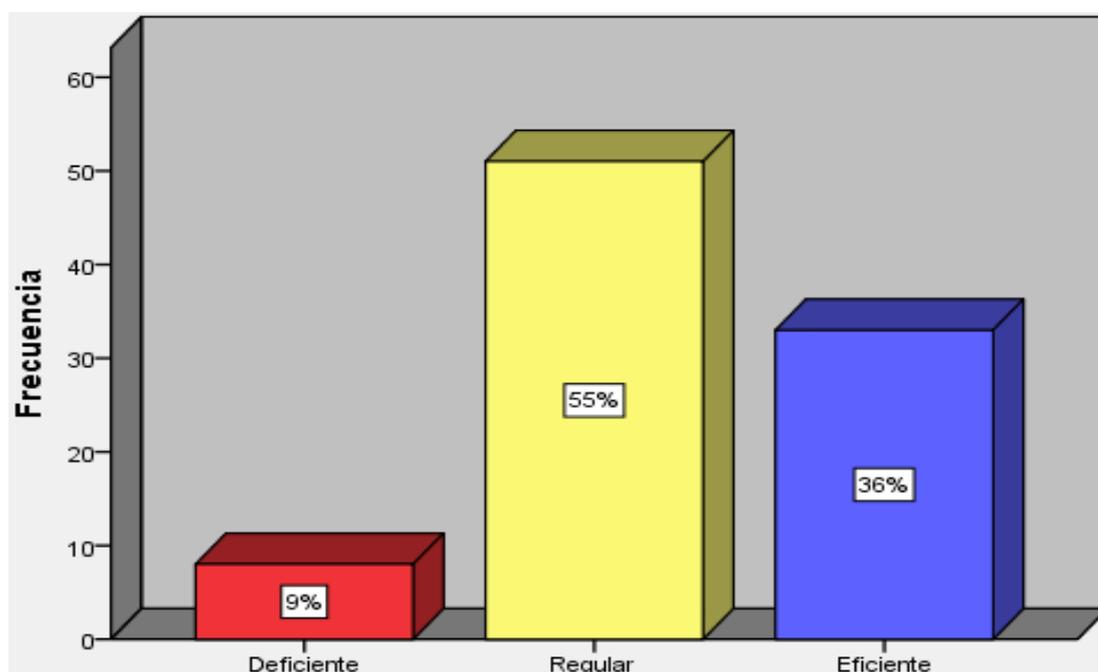
### 3.1.10 Dimensión: Expectativas

Tabla 18

*Distribución de frecuencia de la Dimensión Expectativas*

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	8,7
	Regular	55,4
	Eficiente	35,9
Total	92	100,0

Fuente. Ficha de observación aplicado a los clientes de la DIGEMID 2016



Fuente: Resultado del SPSS 21.

Figura 10. Niveles de Expectativas

**Interpretación:** Según la tabla 18 y la fig. 10, los encuestados que constituye el 100% de la muestra: el 55 % respondieron “Regular”, el 36 % “Eficiente” y un reducido 9 % “Deficiente”. Entonces se concluye que la mayoría de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID consideran que la dimensión expectativas percibido en el año 2016 fue regularmente eficiente; es decir, los clientes tienen grandes expectativas por la labor administrativo y de gestión que realizará la DIGEMID en los siguientes años para cubrir el mercado de los productos controlados de acuerdo a las necesidades que cada laboratorio y droguería, con lo cual se cumplirá las metas y objetivos de mejora constante.

### 3.2. Resultados inferenciales

#### 3.2.1. Gestión de logística y satisfacción del cliente

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre la gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la digemid de Lima, en el año 2016

**H<sub>a</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre la gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la digemid de Lima, en el año 2016.

Tabla 19

*Prueba correlación de Rho de Spearman de la hipótesis general*

			Gestión de logística de previsiones	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Gestión de logística de previsiones	Coeficiente de correlación	1,000	0,627**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	0,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación moderada ( $r_s = 0,627$ ) entre la gestión de logística de previsiones y la satisfacción del cliente.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la gestión de logística de previsiones influyó positiva y significativamente en la satisfacción de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID, en el año 2016.

### 3.2.2. Identificación de necesidades y satisfacción del cliente

#### Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre la identificación de necesidades de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

**H<sub>a</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre la identificación de necesidades de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

Tabla 20

#### *Prueba correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 1*

			Identificación de necesidades	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Identificación de necesidades	Coeficiente de correlación	1,000	0,770**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	0,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una alta correlación ( $r_s = 0,770$ ) entre la identificación de necesidades y la satisfacción del cliente.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la identificación de necesidades influyó positiva y significativamente en la satisfacción de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID, en el año 2016.

### 3.2.3. Fuentes de suministro y satisfacción del cliente

#### Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre las fuentes de suministro de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

**H<sub>a</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre las fuentes de suministro de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

Tabla 21

*Prueba correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 2*

			Fuente de suministro	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Fuentes de suministro	Coeficiente de correlación	1,000	0,343**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	0,343**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una baja correlación ( $r_s = 0,343$ ) entre la fuente de suministro y la satisfacción del cliente.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $\alpha = 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la fuente de suministro influyó regularmente positiva y significativa en la satisfacción de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID, en el año 2016.

### 3.2.4. Contratación y negocio y la satisfacción del cliente

#### Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre la contratación y negocio de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

**H<sub>a</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre la contratación y negocio de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

Tabla 22

#### *Prueba correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 3*

			Contratación y negocio	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Contratación y negocio	Coeficiente de correlación	1,000	0,341**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	0,341**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una baja correlación ( $r_s = 0,341$ ) entre la contratación y negocio y la satisfacción del cliente.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la contratación y negocio influyó r positiva y significativamente en la satisfacción de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID, en el año 2016.

### 3.2.5. Emisión y seguimiento y la satisfacción del cliente

#### Hipótesis específica 4

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre la emisión y seguimiento de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

**H<sub>a</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre la emisión y seguimiento de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

Tabla 23

*Prueba correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 4*

			Emisión y seguimiento	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Emisión y seguimiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,638**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	0,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación moderada ( $r_s = 0,638$ ) entre la dimensión emisión y seguimiento y la variable satisfacción del cliente.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la emisión y seguimiento de los productos controlados influyó positiva y significativamente en la satisfacción de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID, en el año 2016.

### 3.2.6. Recepción e inspección y la satisfacción del cliente

#### Hipótesis específica 5

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre la recepción e inspección de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

**H<sub>a</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre la recepción e inspección de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

Tabla 24

#### Prueba correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 5

			Recepción e inspección	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Recepción e inspección	Coeficiente de correlación	1,000	0,343**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	0,343**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una baja correlación ( $r_s = 0,343$ ) entre la dimensión recepción e inspección y la variable satisfacción del cliente.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la recepción e inspección de los productos controlados influyó positiva y significativamente en la satisfacción de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID, en el año 2016.

### 3.2.7. Aprobación y pago de facturas y la satisfacción del cliente

#### Hipótesis específica 6

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre la aprobación y pago de facturas de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

**H<sub>a</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre la aprobación y pago de facturas y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.

Tabla 25

#### Prueba correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 6

		Aprobación y pago	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Aprobación y pago	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,269**
		N	.
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	0,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una baja correlación ( $r_s = 0,269$ ) entre la dimensión aprobación y pago de facturas y la variable satisfacción del cliente.

Como el valor de probabilidad  $p = 0,000$  es menor que el valor crítico  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la aprobación y pago de facturas de los productos controlados influyó positiva y significativamente en la satisfacción de los clientes de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID, en el año 2016.

## **IV. Discusión de resultados**

.

## Discusión

La presente investigación abordó los temas de la gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes y sus respectivas dimensiones. La teoría que sustenta a la variable gestión de logística de provisiones y sus dimensiones identificación de necesidades, fuentes de suministro, contratación y negocio, emisión y seguimiento, recepción e inspección y aprobación y pago es el de es el de Martín-Andino (2006), quien sostiene que La Gestión de logística incluye la selección y gestión de proveedores de mercancías y servicios, la negociación de precios y términos de compra, y la adquisición de mercancías y servicios de calidad de una determinada institución. Así en los hallazgos obtenidos, los clientes de los laboratorios y droguerías, según la tabla 9, fig. 1, el 50 % de los encuestados muestran una percepción mediamente favorable sobre la gestión de logística que desarrolla la DIGEMID.

Por otro lado, con respecto a la variable satisfacción de los clientes y sus dimensiones rendimiento percibido y expectativas de los clientes se sustenta en los fundamentos teóricos de Kotler (2003), quien sostiene que la satisfacción de los clientes es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. De igual forma, los hallazgos sobre satisfacción del cliente de la DIGEMID, según la tabla 16, fig. 8, el 94 % de los encuestados expresan su satisfacción sobre los servicios que reciben, como resultado de una adecuada gestión de logística de los productos controlados.

A nivel internacional no existe investigación sobre la gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes, sin embargo, sí las hay con variables separados. Los resultados de la presente tesis fueron contrastados con los obtenidos por otros estudios, primero a nivel internacional. Álvarez (2012), en su tesis, llegó a la conclusión que la calidad de servicio presentó un valor menor 1,27 % frente a las expectativas de los clientes 25,4 % por lo que es necesario mejorar los servicios; en la presente tesis, el resultado entre la gestión de logística de productos controlados y la satisfacción de los clientes, según la tabla 23, existe una correlación moderada ( $r_s = 0,627$ ) y

el valor de probabilidad ( $p=000$ ) determinó que la gestión de logística sí influyó positiva y significativamente, resultado que fue sustancialmente diferente con la tesis de Álvarez; así mismo, Fuentes (2012), en su tesis llegó a la conclusión que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos, esta tesis cercanamente coincidió con los resultados obtenidos en la presente tesis, ya que hay relación directa entre la gestión que realiza una institución con la apreciación de los clientes, en este caso, una buena gestión tiene como resultado satisfacción del cliente; con la tesis de Droguett (2012), también presentó coincidencias en sus conclusiones, él concluye que las actitudes de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con las experiencias de servicio, es decir la satisfacción del cliente está en relación con la gestión, conocimiento o experiencia de servicio, igual en esta tesis se concluye que hay relación directa entre la variable gestión y satisfacción del cliente; por último, Foutel (2011), en su tesis concluye que la existencia de una satisfacción relacionada en el vínculo entre los compañeros de trabajo al igual que con sus jefes inmediatos pero en una menor medida, es decir la satisfacción se expresa cuando existe confianza o adecuada gestión; esta conclusión casi no difiere con los resultados esta tesis, puesto que hay relación directa entre las variables de estudio

Por otro lado, si bien es cierto que a nivel nacional no existe abundante investigación sobre la gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la Digemid, los que hay son con variables separados, aunque muy limitados. Así, Vizcarra (2014), en su tesis concluye que la implementación del sistema de fiscalización de insumos químicos, fue una transposición casi literal de las disposiciones de la Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas de 1988; en la presente tesis se concluye que la gestión de logística de provisiones, según la tabla 9, fig. 1 es regularmente eficiente (65 %), así lo sostienen los encuestados. Ambas tesis, en esencia, conocer cuál es el nivel de gestión o fiscalización de los productos controlados, para Vizcarra esto se realiza como dispone la Convención de la naciones Unidas, en cambio en esta tesis, se

estable creación entre la gestión y la satisfacción del cliente de la Digemid. también, Cárdenas (2013), en su tesis concluye que las frecuencias de compra no deben ser mensuales para todos los proveedores y todos los productos, cada uno debe tener su frecuencia de compra óptima con ello se abarata los costos, tanto en el almacenaje como en las colocaciones, el objetivo es conocer como es la gestión en una empresa comercializadora y colateralmente la satisfacción del cliente, en cambio en esta tesis es conocer la relación entre las variables gestión y satisfacción del cliente, por lo que los resultados son diferentes.

Los resultados estadístico descriptivo de la presente tesis permite conocer de la realidad sobre las variables de estudio, con ello se puede tener una visión más objetiva para luego sugerir recomendaciones. Así, la variable Gestión de logística de provisiones, según la tabla de frecuencia 9 y la figura 1, más del 86 % expresan que esta es regularmente eficiente, por lo tanto, los clientes reconocen la gestión de los directivos de la DIGEMID en cuanto al servicio que brinda. Con respecto a la dimensión identificación de necesidades, según la tabla de frecuencia 10 y la figura 2, se observa, que el 95 % de los encuestados expresan su satisfacción por identificación de las principales necesidades del sector. Así mismo, en cuanto a la dimensión fuentes de suministro, según la tabla de frecuencia 11 y la figura 3, se observa, que el 91 % de los encuestados, también reconocen que es más eficiente, es decir los productos se encuentran oportunamente o se tiene el stock. De igual forma la dimensión contratación y negocio, según la tabla 12, fig. 4, el 90 % de los encuestados también reconocen su eficiencia. Con respecto a la dimensión emisión y seguimiento, según la tabla 13, fig. 5, el 98 % de los encuestados consideran que es regularmente eficiente; es decir, que la entidad gestora se preocupa por emitir los productos de acuerdo a los pedidos y los hace un seguimiento oportuno para su cumplimiento. Con respecto a la dimensión recepción e inspección, según la tabla 18, figura 6, los encuestados expresa su plena satisfacción, 91 % señalan que es eficiente, por último la dimensión aprobación y pago, según la tabla 15, figura 7, los encuestados sostienen que es regularmente eficiente 78%.

Por otro lado, la variable satisfacción del cliente, según la tabla de frecuencia 16 y la figura 8, se observa que el 95 % de los encuestados expresa su conformidad, es decir, están satisfechos con los servicios que brinda la DIGEMID. Con respecto a la dimensión rendimiento percibido, según la tabla 17 y la figura 9, el 95 % de los encuestados expresan su satisfacción en cuanto al cumplimiento de las solicitudes de pedido de los productos controlados a través de las droguerías y laboratorios. Así mismo, la dimensión expectativa, según la tabla 18 y la fig.10, el 91 % de los encuestados sostiene su plena satisfacción con las expectativas del servicio que brinda, por ello hacen uso de esta institución. Es preciso, entonces, sostener que existe una apreciación adecuada de los usuarios de los laboratorios y droguerías de la DIGEMID.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

En concordancia a los fundamentos de la investigación científica cualitativa, las variables y dimensiones respectivas han sido sometidos a un riguroso estudio, cuyas conclusiones son las siguientes:

**Primera.** Con respecto al objetivo general se concluye que existe un nivel de correlación moderada ( $r_s = 0,627$ ) entre las variables gestión de logística de previsiones y la satisfacción de los clientes de la Digemid. Así mismo, con respecto a la hipótesis general queda demostrado que sí existe una relación positiva y significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ), entre variables gestión de logística de previsiones y la satisfacción de los clientes de la Digemid, en el año 2016. Por lo tanto, una eficiente gestión de logística de previsiones permitirá generar una actitud de satisfacción de los clientes de laboratorios y droguerías de la Digemid.

**Segunda.** Con respecto al primer objetivo específico se concluye que existe un nivel alta de correlación ( $r_s = 0,770$ ) entre la dimensión identificación de necesidades y la variable satisfacción de los clientes. Así mismo, con respecto a la primera hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación positiva y significativa ( $p=0,000 < 0,05$ ), entre la identificación de necesidades y la variable satisfacción de los clientes de laboratorios y droguerías de la Digemid, en el año 2016. Por lo tanto, la identificación de necesidades oportuna y eficiente tiene mucha influencia en la satisfacción de los clientes, de lo contrario existiría un rechazo.

**Tercera.** Con respecto al segundo objetivo específico se concluye que existe un nivel de correlación baja ( $r_s = 0,343$ ) entre la dimensión fuentes de suministro y la variable satisfacción de los clientes. Así mismo, con respecto a la segunda hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación positiva y significativa ( $p=0,000 < 0,05$ ), entre las fuentes de suministro y la variable satisfacción de los clientes de laboratorios y droguerías de la Digemid, en el año 2016. Por lo tanto, la

fuelle de suministro es imprescindible para lograr una eficiente satisfacción de los clientes.

**Cuarta.** Con respecto al tercer objetivo específico se concluye que existe un nivel de correlación baja ( $r_s = 0,341$ ) entre la dimensión contratación y negocio y la variable satisfacción de los clientes. Así mismo, con respecto a la tercera hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación positiva y significativa ( $p=0,000 < 0,05$ ), entre la contratación y negocio y la variable satisfacción de los clientes de laboratorios y droguerías de la Digemid, en el año 2016. Por lo tanto, la contratación y negocio eficiente tiene una gran influencia para lograr la satisfacción de los clientes.

**Quinta.** Con respecto al cuarto objetivo específico se concluye que existe un nivel de correlación moderada ( $r_s = 0,638$ ) entre la dimensión Emisión y seguimiento y la variable satisfacción de los clientes. Así mismo, con respecto a la cuarta hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ( $p=0,000 < 0,05$ ), entre Emisión y seguimiento y la variable satisfacción de los clientes de laboratorios y droguerías de la Dimemid, en el año 2016. Por lo tanto, la adecuada y oportuna emisión y seguimientos de los procesos de servicio influye en asumir una actitud positiva de los clientes.

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendación

Teniendo en cuenta los resultados y las conclusiones de la presente investigación y por la experiencia acumulada en el tema gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la digemid, se formula las siguientes recomendaciones:

**Primera.** La gestión de logística es un nuevo enfoque y una innovación práctica para lograr éxitos institucionales, como tal una eficiente gestión institucional influirá inmediatamente en los niveles de resultados de los servicios que se brinda, al mismo tiempo el nivel de satisfacción de los clientes usuarios. Para conocer el resultado de la gestión es necesario realizar mediciones de satisfacción de los clientes periódicamente, las mismas que permitirá conocer las necesidades del equipo que integra los Recursos Humanos de la Dugemid, así mismo se determinará las eficiencias y deficiencias de la gestión, los cuales permitirá dar los correctivos necesarios.

**Segunda.** Para elevar la satisfacción de los clientes de laboratorios y droguerías de la Digemid, se sigue que el personal que labora en esta entidad deben ser reconocidos por el desempeño de sus funciones, con lo cual se obtendrá una alta motivación para ejercer sus desempeños laborales con eficiencia; así mismo deben ser capacitados y actualizados periódicamente acorde con las innovaciones tecnológicas y la normatividad del sector.

**Tercera.** La gestión de logística de la Digemid debe descentralizar la comercialización de los productos controlados en todas las regiones del Perú, para ello se debe modificar ciertas normas que impidan dicha descentralización.

**Cuarta.** La Digemid debe capacitar técnicamente a los empresarios para la correcta elaboración de los formatos de equivalencias para que en su evaluación no tengan problemas y como tal ser atendidos con celeridad y en el menor tiempo posible.

## **VII.Referencias**

## Bibliografías

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*, tesis para optar el grado de Magíster en Sistema de Calidad en la Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3° ed. Colombia: Editorial Pearson.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM, CUIB.
- Cárdenas, R. (2013). *Análisis y Propuestas de Mejora para la Gestión de Abastecimiento en una Empresa Comercializadora de Luminarias*, tesis para optar el grado de Ingeniero Industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- D. Ley N° 22095 (1978). *Ley de represión del Tráfico de Drogas*. Perú
- D.S. N° 023-SA (2001). *Reglamento de Estupefacientes Psicotrópicos Sujetas a Fiscalización Sanitaria*. Perú.
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*, tesis para optar el grado de Ingeniero Comercial, Mención Administración en la Universidad Nacional de Chile.
- Estrada, A. (2007). *El clima organizacional y la motivación del recurso humano en una institución administrativa de salud pública en la ciudad capital*. Tesis de Grado Académico de magíster en Administración de Recursos Humanos: Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.

Foutel, M. (2011). *Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión de futuro*, tesis para optar el grado de Maestría en Administración de Negocios en la Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina.

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*, tesis para optar el Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en la Universidad Rafael Landívar.

Gómez, M. (2000). *Logística de aprovisionamiento*. Colección logística Jhon F. Kennedy. Santa Fé de Bogota: Ed. Litográficas Pabón.

Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill.

Kotler, P. (2003, p. 32). *Los 80 conceptos esenciales de Marketing*. New Jersey: Edi. Prentice Hall.

Lavado, C. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Invest. Europeas. Vol. 4 N° 1, 1998.

Martín-Andino, R. (2006). *Gestión de operaciones y logística*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.

Organización de las Naciones Unidas (2012). *Convención sobre Sustancias Sicotrópicas 1971*.

Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*. 13ª ed. España: McGraw-Hill.

Sosa, D. (2006). *Administración por Calidad. Un modelo de calidad total para las empresas*. 2da. Ed. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

Tobar, F. (2002). *Modelos de Gestión en Salud*. Buenos Aires.

Thompson, I. (2005). *La Satisfacción del cliente*.

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>.

Recuperado el 10 de noviembre de 2016.

Vizcarra, S. (2014). *El impacto de los problemas de implementación del régimen de control de Insumos Químicos en la cadena del tráfico ilícito de drogas entre los años 2007 y 2011 en las principales cuencas cocaleras del Perú*, tesis optar el grado de Magíster en Ciencia Política en la Escuela de Gobierno de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

## **Anexos**

### Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid.

**AUTORA:** Br. Carmen Virginia Velásquez Peña

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la digemid de Lima, en el año 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Qué relación existe entre la identificación de necesidades de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016?  ¿Qué relación existe entre las fuentes de suministro de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016?  ¿Qué relación existe entre la contratación y negocio de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016?  ¿Qué relación existe entre la emisión y seguimiento de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016?  ¿Qué relación existe entre la recepción e inspección de pedidos de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016?  ¿Qué relación existe entre la aprobación y pago de facturas de productos controladas y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la digemid de Lima, en el año 2016</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Conocer la relación entre la identificación de necesidades de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016</p> <p>Identificar la relación entre las fuentes de suministro de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.</p> <p>Identificar la relación entre la contratación y negocio de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.</p> <p>Identificar la relación entre la emisión y seguimiento de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.</p> <p>Identificar la relación entre la recepción e inspección de pedidos de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.</p> <p>Identificar la relación entre la aprobación y pago de facturas de productos controladas y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación significativa y positiva entre la gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes en la digemid de Lima, en el año 2016</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe una relación significativa y positiva entre la identificación de necesidades de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016</p> <p>Existe una relación significativa y positiva entre las fuentes de suministro de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.</p> <p>Existe una relación significativa y positiva entre la contratación y negocio de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.</p> <p>Existe una relación significativa y positiva entre la emisión y seguimiento de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.</p> <p>Existe una relación significativa y positiva entre la recepción e inspección de pedidos de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.</p> <p>Existe una relación significativa y positiva entre la aprobación y pago de facturas de productos controladas y la satisfacción de los clientes de la digemid de Lima, en el año 2016.</p>	<b>Variable 1: Gestión de logística de Previsiones</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
			Identificación de necesidades	Archivo de insumos Metas de insumos Stock de insumos	1, 2 3, 4 5, 6,	<p>Escala de Likert Calificación de: 1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Eficiente 5 = Muy eficiente</p>	
			Fuentes de suministro	Compra de insumos Entrega de insumos	7, 8 9, 10		
			Contratación y negocio	Poder de negociación Tiempo de negociación Información disponible	11, 12 13, 14 15, 16		
			Emisión y seguimiento	Entrega de insumos Monitores del insumo entregado	17, 18 19, 20		
			Recepción e inspección	Aceptación de insumo Almacenamiento del insumo	21, 22 23, 24		
			Aprobación y pago	Orden de pago Puntualidad de pago	25, 26 27, 28		
			<b>Variable 2: Satisfacción de los clientes</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>		<b>Niveles o rangos</b>
Rendimiento percibido	Apreciación Seguridad Honestidad	1, 2 3, 4, 5 6, 7	<p>Escala de Likert Calificación de: 1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Eficiente 5 = Muy eficiente</p>				
Expectativas	Dominio Pertinencia Equidad Reconocimiento Importancia	8,8,10 11,12 13,14 15,16,17 18,19,20					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Por el enfoque es de tipo cuantitativo, básico; por el nivel de la investigación es de tipo descriptivo correlacional, dado que está interesada en la determinación del grado de relación existente entre la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio</p> <p><b>DISEÑO:</b> La investigación es de diseño no experimental, transversal; según Hernández, Fernández y Baptista (2010) no experimental porque no se realiza manipulación de liberada de las variables y transversal porque recopila datos en un determinado momento</p> <p><b>MÉTODO:</b> Desde el enfoque cuantitativo se utilizará el método hipotético deductivo. Al respecto, Díaz y Fernández, (2010, p. 53), sostiene que al hacer uso del método lógico hipotético deductivo el investigador primero formula una hipótesis y después, a partir de inferencias lógicas deductivas, arriba a conclusiones particulares, que posteriormente se pueden comprobar experimentalmente</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población lo constituyó los 120 clientes de la los laboratorios y droguerías de Lima</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> El muestreo probabilístico, aleatorio simple</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> La muestra estará constituida por 92 clientes de la los laboratorios y droguerías de Lima</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión de logística de previsiones</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de pregunta de acuerdo con la Escala de Likert</p> <p><b>Autora:</b> Carmen Velásquez Peña <b>Año:</b> 2016 <b>Monitoreo:</b> Dr. José Muñoz Salazar</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> clientes de laboratorios y droguerías de Lima</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Propia</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción de los clientes</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de pregunta de acuerdo con la Escala de Likert</p> <p><b>Autora:</b> Carmen Velásquez Peña <b>Año:</b> 2016 <b>Monitoreo:</b> Dr. José Muñoz Salazar</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> clientes de laboratorios y droguerías de Lima.</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Propia</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se utilizará el software MICROSOFT EXCEL para la elaboración de la base de datos y para las tablas y figuras estadísticas el software estadístico SPSS en su versión 21,</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se realizará el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación</p> <p><b>DE PRUEBA</b> Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 21, para la confiabilidad Alfa de Cronbach y para la prueba de hipótesis se Rho de Sperman, por medio de la cual se realizará la tasación de la hipótesis y se determinará las conclusiones.</p>

## ANEXO 2

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: .....

Presente.-

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015, aula 608, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: ***“Gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la DIGEMID”***. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Br. Carmen Virginia Velásquez Peña  
D.N.I. N° 22306267



## Escuela de Posgrado

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 22 de noviembre de 2016

Carta P. 0926-2017-EPG-UCV-LNP

**Droguerías Farmacéuticas**

**Directores Técnicos Químicos Farmacéuticos.**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Carmen Virginia Velásquez Peña** identificada con DNI N.º **22306267** y código de matrícula N.º **6000151529**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la DIGEMID"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**  
 Director de la Escuela de Posgrado  
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SGVM



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Escuela de Posgrado

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 22 de noviembre de 2016

Carta P. 0925-2017-EPG-UCV-LNP

**Laboratorios Farmacéuticos**

**Directores Técnicos Químicos Farmacéuticos.**

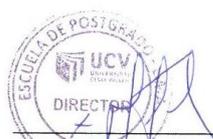
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Carmen Virginia Velásquez Peña** identificada con DNI N.º **22306267** y código de matrícula N.º **6000151529**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la DIGEMID"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**  
 Director de la Escuela de Posgrado  
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SCVM

## ANEXO 3

**DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES:****Gestión de logística de provisiones y satisfacción de los clientes****VARIABLE 1: GESTIÓN DE LOGÍSTICA DE PREVISIONES**

Martín-Andino (2006), Sostiene: “La Gestión del Aprovisionamiento incluye la selección y gestión de proveedores de mercancías y servicios, la negociación de precios y términos de compra, y la adquisición de mercancías y servicios de calidad”. (p. 86)

**DIMENSIONES DE LA VARIABLE:****1) Identificación de necesidades**

Martín-Andino (2006), sostiene: “La detección de la necesidad de adquirir un bien o servicio por parte de un usuario, deberá ser comunicada al Director del Departamento del usuario, siendo recomendable que autorice o valide dicha necesidad”. (p. 90)

**2) Selección de fuentes de suministro**

Martín-Andino (2006), sostiene: “el objetivo conocer los suministradores de las compras y seleccionar los idóneos para establecer relaciones estables con ellos”. (p. 90)

**3) Contratación y negociación**

Martín-Andino (2006), define: “la contratación y negociación son variables básicas que condicionan toda negociación y definen la posición negociadora de las partes a través de los factores del poder de negociación, el tiempo son: y la información disponible”. (p. 91)

**4) Emisión y seguimiento de pedidos**

Martín-Andino (2006), sostiene: “El proceso de solicitud de pedidos comienza cuando el comprador emite una orden y finaliza cuando el pedido es aceptado por el proveedor”. (p. 91)

**5) Recepción e inspección de pedidos**

Martín-Andino (2006), señala: “La recepción es el proceso que incluye las siguientes actividades: Aceptación del material que está llegando. Descarga del material del medio de transporte. Depósito o preparación del material para mandarlo o reembarcarlo. Verificación y documentación de la cantidad y la condición del material. Introducción de la información en un sistema de inventarios”. (p. 93)

**6) Aprobación y pago de facturas de proveedores**

Martín-Andino (2006), señala: “sostiene que la aprobación y pago de los proveedores debe seguir los siguientes pasos: recibir las notificaciones, órdenes o pedidos y la factura de la compra; la información de números de pedidos, cantidad, precio”. (p. 93)

**VARIABLE 2: SERVICIO AL CLEINTE**

Calva (2009), define: “Se entiende por satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos”. (p. 3)

**DIMENSIONES DE LA VARIABLE:****1) Rendimiento percibido**

Thompson (2005), define: “La El rendimiento percibido se determina desde el punto de vista del usuario, no de las instituciones o empresas; también se determina por los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio obtenido; se asume el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el usuario y depende del estado de ánimo del usuario y de su capacidad de razonamiento”. (p. 64)

**2) Las expectativas**

Thompson (2005), define: “Las expectativas de los servicios son las esperanzas que tienen los clientes por conseguir un servicio de calidad”. (p. 67)

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DE LOGÍSTICA DE PREVISIONES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	Escala de valoración	Niveles o rangos	
Gestión de logística de previsiones	Identificación de necesidades	Archivo de insumos	1. El archivo de insumos de la digemid permite la previsión de los productos controlados. Según tu criterio cómo lo calificas 2. ¿Cómo calificas el archivo de insumos de los laboratorios y droguerías para la previsión de los productos controlados?	1. Muy deficiente (MD) 2. Deficiente (D) 3. Regular (R) 4. Eficiente (E) 5. Muy eficiente (ME)	Deficiente Regular Eficiente	
		Metas de insumo	3. Las metas de insumo de la digemid, como parte de la logística de previsiones, permiten brindar servicio a los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas 4. ¿Cómo calificas las metas de insumo que presenta los laboratorios y droguerías, como parte de la logística de previsiones, para brindar servicio a los clientes?			
		Stock de insumos	5. El stock de insumos que presenta la digemid, como parte de la logística de previsiones, permite brindar servicio a los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas 6. ¿Cómo calificas el stock de insumos que presenta los laboratorios y droguerías, como parte de la logística de previsiones, para brindar servicio a los clientes?			
		Fuentes de suministro	Compra de insumos			7. La compra de insumos de productos controlados anuales que realiza la digemid es fuente de suministro para los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas 8. ¿Cómo calificas la compra de insumos de productos controlados anuales que realizas los laboratorios y droguerías como fuente de suministro a los clientes?
			Entrega de insumos			9. La digemid garantiza la entrega de insumos de los productos controlados a los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas 10. ¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías respecto a la entrega de los productos controlados a los clientes en el tiempo establecido?
			Contratación y negocio			11. La digemid tiene poder de negociación y contratación para adquirir productos controlados para los laboratorios y droguerías. Ud. cómo lo calificarías

			12. ¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la capacidad de negociación y contratación de los productos controlados?		
		Tiempo de negociación	13. La digemid realiza el control de la adquisición y entrega de los productos controlados dentro del plazo de negociación. Según tu criterio, cómo calificas esta actividad. 14. ¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la negociación para adquirir y entregar los productos controlados a los clientes?		
		Información disponible	15. La digemid tiene la información disponible de los productos controlados. Según tu criterio, cómo lo calificas. 16. ¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la información que brindan a sus clientes de los productos controlados?		
	Emisión y seguimiento	Entrega de insumo	17. La digemid tiene como misión entregar los insumos dentro del plazo establecido. Según tu criterio, cómo lo calificas 18. ¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la entrega de insumos de los productos controlados a los clientes en el plazo establecido?		
		Monitoreo del insumo entregado	19. La digemid ejecuta el monitoreo del insumo entregado a los laboratorios y droguerías dentro del marco de la ley. Según tu criterio, cómo lo calificas 20. ¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la ejecución del monitoreo a los insumo entregado a los clientes dentro del marco de la ley?		
	Recepción e inspección	Aceptación de insumos	21. La digemid debe garantiza la aceptación de los insumos de productos controlados por parte de los laboratorios y droguerías. Ud. cómo calificarías esta actividad 22. ¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la aceptación de los insumos de productos controlados por parte de los clientes?		
		Almacenamiento de insumos	23. La digemid debe garantizar el almacenamiento de los insumos de productos controlados a los laboratorios y droguerías. Ud. cómo calificas esta actividad 24. ¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre el almacenamiento de los insumos de productos controlados para los clientes?		

	Aprobación y pago	Orden de pago	<p>25. La digemid tiene la obligación de hacer cumplir la orden de pago de los productos controlados adquiridos a sus clientes. Ud. cómo calificarías esta actividad</p> <p>26. ¿Cómo calificarías a los laboratorios y droguerías sobre el cumplimiento de la orden de pago de los productos controlados adquiridos a sus clientes?</p>		
		Puntualidad de pago	<p>27. La digemid debe garantizar la puntualidad del pago de los productos controlados adquiridos dentro del plazo que la ley establece. Ud. cómo calificas esta actividad</p> <p>28. ¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la puntualidad del pago de los productos controlados adquiridos por los clientes dentro del plazo que la ley establece?</p>		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE LOGÍSTICA DE PREVISIONES

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</b>							
1	El archivo de insumos de la digemid permite la previsión de los productos controlados. Según tu criterio cómo lo calificas	X		X		X		
2	¿Cómo calificas el archivo de insumos de los laboratorios y droguerías para la previsión de los productos controlados?	X		X		X		
3	Las metas de insumo de la digemid, como parte de la logística de previsiones, permiten brindar servicio a los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas	X		X		X		
4	¿Cómo calificas las metas de insumo que presenta los laboratorios y droguerías, como parte de la logística de previsiones, para brindar servicio a	X		X		X		

	los clientes?						
5	El stock de insumos que presenta la digemid, como parte de la logística de provisiones, permite brindar servicio a los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas	X		X		X	
6	¿Cómo calificas el stock de insumos que presenta los laboratorios y droguerías, como parte de la logística de provisiones, para brindar servicio a los clientes?	X		X		X	
	<b>FUENTES DE SUMINISTRO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	La compra de insumos de productos controlados anuales que realiza la digemid es fuente de suministro para los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas	X		X		X	
8	¿Cómo calificas la compra de insumos de productos controlados anuales que realizan los laboratorios y droguerías como fuente de suministro a los clientes?	X		X		X	
9	La digemid garantiza la entrega de insumos de los productos controlados a los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas	X		X		0	
10	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías respecto a la entrega de los productos controlados a los clientes en el tiempo establecido?	X		X		X	
	<b>CONTRATACIÓN Y NEGOCIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
11	La digemid tiene poder de negociación y contratación para adquirir productos controlados para los laboratorios y droguerías. Ud. cómo lo calificarías	X		X		X	

12	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la capacidad de negociación y contratación de los productos controlados?	X		X		X		
13	La digemid realiza el control de la adquisición y entrega de los productos controlados dentro del plazo de negociación. Según tu criterio, cómo calificas esta actividad.	X		X		X		
14	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la negociación para adquirir y entregar los productos controlados a los clientes?	X		X		X		
15	La digemid tiene la información disponible de los productos controlados. Según tu criterio, cómo lo calificas.	X		X		X		
16	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la información que brindan a sus clientes de los productos controlados?	X		X		X		
	<b>EMISIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La digemid tiene como misión entregar los insumos dentro del plazo establecido. Según tu criterio, cómo lo calificas	X		X		X		
18	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la entrega de insumos de los productos controlados a los clientes en el plazo establecido?	X		X		X		
19	La digemid ejecuta el monitoreo del insumo entregado a los laboratorios y droguerías dentro del marco de la ley. Según tu criterio, cómo lo calificas	X		X		X		
20	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la ejecución del monitoreo a los insumo entregado a los clientes dentro del marco de la ley?	X		X		X		
	<b>RECEPCIÓN E INSPECCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

21	La digemid debe garantiza la aceptación de los insumos de productos controlados por parte de los laboratorios y droguerías. Ud. cómo calificarías esta actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la aceptación de los insumos de productos controlados por parte de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	La digemid debe garantizar el almacenamiento de los insumos de productos controlados a los laboratorios y droguerías. Ud. cómo calificas esta actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre el almacenamiento de los insumos de productos controlados para los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>APROBACIÓN Y PAGO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	La digemid tiene la obligación de hacer cumplir la orden de pago de los productos controlados adquiridos a sus clientes. Ud. cómo calificarías esta actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	¿Cómo calificarías a los laboratorios y droguerías sobre el cumplimiento de la orden de pago de los productos controlados adquiridos a sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	La digemid debe garantizar la puntualidad del pago de los productos controlados adquiridos dentro del plazo que la ley establece. Ud. cómo calificas esta actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la puntualidad del pago de los productos controlados adquiridos por los clientes dentro del plazo que la ley establece?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: José Muñoz Salazar ..... DNI: 09536793 .....de.....del 2016  
Especialidad del evaluador: Doctor en Ciencias de la Educación .....

- <sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- <sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.
- <sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Handwritten signature in blue ink, reading "José Muñoz Salazar".

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	Escala de valoración	Niveles o rangos	
Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido	Apreciación	1. ¿Cómo cliente, cuál es tu apreciación sobre los servicios que brinda la digemid? 2. ¿Cuál es tu apreciación sobre los servicios brindados por los laboratorios y droguerías?	1. Muy deficiente (MD) 2. Deficiente (D) 3. Regular (R) 4. Eficiente (E) 5. Muy eficiente (ME))	Deficiente Regular Eficiente	
		Seguridad	3. ¿Cuál es tu percepción sobre la seguridad al cliente por parte de la digemid? 4. ¿Cuál es tu percepción sobre la seguridad al cliente por parte de los laboratorios y droguerías? 5. ¿Cuál es tu percepción sobre la seguridad de parte del estado a los servicios que brindan los laboratorios y droguerías?			
		Honestidad	6. ¿Cuál es tu percepción sobre la honestidad del servicio al cliente por parte de la digemid? 7. ¿Cuál es tu percepción sobre la honestidad del servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?			
		Expectativas	Dominio			8. ¿Cuál es tu expectativa sobre el dominio del servicio al cliente por parte de la digemid?? 9. ¿Cuál es tu expectativa sobre el dominio del servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías? 10. ¿Cuál es tu expectativa sobre el dominio del servicio que brinda la alta dirección de la digemid?
			Pertenencia			11. ¿Cuál es tu expectativa sobre la pertenencia del buen servicio al cliente por parte de la digemid? 12. ¿Cuál es tu expectativa sobre la pertenencia del buen servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?
			Equidad			13. ¿Cuál es tu expectativa sobre la equidad en el servicio al cliente por parte de la digemid? 14. ¿Cuál es tu expectativa sobre la equidad en el servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?
			Reconocimiento			15. ¿Cuál es tu expectativa sobre el reconocimiento del servicio al cliente por parte de la digemid? 16. ¿Cuál es tu expectativa sobre el reconocimiento del servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías? 17. ¿Cuál es tu expectativa sobre el reconocimiento del servicio al cliente por parte de la alta dirección de la digemid?

		Importancia	18. ¿Cuál es tu expectativa sobre la importancia del buen servicio al cliente por parte de la digemid?		
			19. ¿Cuál es tu expectativa sobre la importancia del buen servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?		
			20. ¿Cuál es tu expectativa sobre la importancia del buen servicio al cliente por parte de la alta dirección de la digemid?		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLES SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>							
1	¿Cómo cliente, cuál es tu apreciación sobre los servicios que brinda la digemid?	X		X		X		
2	¿Cuál es tu apreciación sobre los servicios brindados por los laboratorios y droguerías?	X		X		X		
3	¿Cuál es tu percepción sobre la seguridad al cliente por parte de la digemid?	X		X		X		
4	¿Cuál es tu percepción sobre la seguridad al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?	X		X		X		
5	¿Cuál es tu percepción sobre la seguridad de parte del estado a los servicios que brindan los laboratorios y droguerías?	X		X		X		
6	¿Cuál es tu percepción sobre la honestidad del servicio al cliente por parte de la digemid?	X		X		X		

7	¿Cuál es tu percepción sobre la honestidad del servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>EXPECTATIVAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
8	¿Cuál es tu expectativa sobre el dominio del servicio al cliente por parte de la digemid?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
9	¿Cuál es tu expectativa sobre el dominio del servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
10	¿Cuál es tu expectativa sobre el dominio del servicio que brinda la alta dirección de la digemid?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
11	¿Cuál es tu expectativa sobre la pertenencia del buen servicio al cliente por parte de la digemid?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	¿Cuál es tu expectativa sobre la pertenencia del buen servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
13	¿Cuál es tu expectativa sobre la equidad en el servicio al cliente por parte de la digemid?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	¿Cuál es tu expectativa sobre la equidad en el servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	¿Cuál es tu expectativa sobre el reconocimiento del servicio al cliente por parte de la digemid?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	¿Cuál es tu expectativa sobre el reconocimiento del servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

17	¿Cuál es tu expectativa sobre el reconocimiento del servicio al cliente por parte de la alta dirección de la digemid?	X		X		X	
18	¿Cuál es tu expectativa sobre la importancia del buen servicio al cliente por parte de la digemid?	X		X		X	
19	¿Cuál es tu expectativa sobre la importancia del buen servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?	X		X		X	
20	¿Cuál es tu expectativa sobre la importancia del buen servicio al cliente por parte de la alta dirección de la digemid?	X		X		X	

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

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

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: ..... José Muñoz Salazar ..... DNI: ..... 09536793 .....

Especialidad del evaluador: ..... Doctor en Ciencias de la Educación .....

- <sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- <sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- <sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

*Jud*  
De José Muñoz

**ANEXO 4**

**FICHA DE CUESTIONARIO**

**Variable 1: Gestión de logística de provisiones**

Estimado Sr. (a): .....

Agradezco su valiosa colaboración.

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tienen por finalidad obtener información sobre la **“Gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la DIGEMID”**.

Hacemos de conocimiento que esta encuesta es **anónimo** y los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

**INSTRUCCIONES:** Marca con una (x) la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

**Escala de Valoración:**

1	2	3	4	5
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	MUY EFICIENTE

Nº	ITEM	RESPUESTAS				
		1 MD	2 D	3 R	4 E	5 ME
1	El archivo de insumos de la digemid permite la previsión de los productos controlados. Según tu criterio cómo lo calificas					
2	¿Cómo calificas el archivo de insumos de los laboratorios y droguerías para la previsión de los productos controlados?					
3	Las metas de insumo de la digemid, como parte de la logística de provisiones, permiten brindar servicio a los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas					
4	¿Cómo calificas las metas de insumo que presenta los laboratorios y droguerías, como parte de la logística de provisiones, para brindar servicio a los clientes?					
5	El stock de insumos que presenta la digemid, como parte de la logística de provisiones, permite brindar servicio a los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas					

6	¿Cómo calificas el stock de insumos que presenta los laboratorios y droguerías, como parte de la logística de provisiones, para brindar servicio a los clientes?					
7	La compra de insumos de productos controlados anuales que realiza la digemid es fuente de suministro para los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas					
8	¿Cómo calificas la compra de insumos de productos controlados anuales que realizan los laboratorios y droguerías como fuente de suministro a los clientes?					
9	La digemid garantiza la entrega de insumos de los productos controlados a los laboratorios y droguerías. Según tu criterio cómo lo calificas					
10	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías respecto a la entrega de los productos controlados a los clientes en el tiempo establecido?					
11	La digemid tiene poder de negociación y contratación para adquirir productos controlados para los laboratorios y droguerías. Ud. cómo lo calificarías					
12	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la capacidad de negociación y contratación de los productos controlados?					
13	La digemid realiza el control de la adquisición y entrega de los productos controlados dentro del plazo de negociación. Según tu criterio, cómo calificas esta actividad.					
14	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la negociación para adquirir y entregar los productos controlados a los clientes?					
15	La digemid tiene la información disponible de los productos controlados. Según tu criterio, cómo lo calificas.					
16	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la información que brindan a sus clientes de los productos controlados?					
17	La digemid tiene como misión entregar los insumos dentro del plazo establecido. Según tu criterio, cómo lo calificas					
18	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la entrega de insumos de los productos controlados a los clientes en el plazo establecido?					
19	La digemid ejecuta el monitoreo del insumo entregado a los laboratorios y droguerías dentro del marco de la ley. Según tu criterio, cómo lo calificas					
20	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la ejecución del monitoreo a los insumo entregado a los clientes dentro del marco de la ley?					
21	La digemid debe garantiza la aceptación de los insumos de productos controlados por parte de los laboratorios y droguerías. Ud. cómo calificarías esta actividad					
22	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la aceptación de los insumos de productos controlados por parte de los clientes?					
23	La digemid debe garantizar el almacenamiento de los insumos de productos controlados a los laboratorios y droguerías. Ud. cómo calificas esta actividad					

24	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre el almacenamiento de los insumos de productos controlados para los clientes?					
25	La digemid tiene la obligación de hacer cumplir la orden de pago de los productos controlados adquiridos a sus clientes. Ud. cómo calificarías esta actividad					
26	¿Cómo calificarías a los laboratorios y droguerías sobre el cumplimiento de la orden de pago de los productos controlados adquiridos a sus clientes?					
27	La digemid debe garantizar la puntualidad del pago de los productos controlados adquiridos dentro del plazo que la ley establece. Ud. cómo calificas esta actividad					
28	¿Cómo calificas a los laboratorios y droguerías sobre la puntualidad del pago de los productos controlados adquiridos por los clientes dentro del plazo que la ley establece?					



## FICHA DE CUESTIONARIO

### Variable 2: Satisfacción del cliente

Estimado Sr. (a): .....

Agradezco su valiosa colaboración.

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tienen por finalidad obtener información sobre la **“Gestión de logística de provisiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la DIGEMID”**.

Hacemos de conocimiento que esta encuesta es **anónimo** y los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

**INSTRUCCIONES:** Marca con una (x) la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

#### Escala de Valoración:

1	2	3	4	5
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	MUY EFICIENTE

Nº	ITEM	RESPUESTAS				
		1 MD	2 D	3 R	4 E	5 ME
1	¿Cómo cliente, cuál es tu apreciación sobre los servicios que brinda la digemid?					
2	¿Cuál es tu apreciación sobre los servicios brindados por los laboratorios y droguerías?					
3	¿Cuál es tu percepción sobre la seguridad al cliente por parte de la digemid?					
4	¿Cuál es tu percepción sobre la seguridad al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?					
5	¿Cuál es tu percepción sobre la seguridad de parte del estado a los servicios que brindan los laboratorios y droguerías?					
6	¿Cuál es tu percepción sobre la honestidad del servicio al cliente por parte de la digemid?					
7	¿Cuál es tu percepción sobre la honestidad del servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?					

8	¿Cuál es tu expectativa sobre el dominio del servicio al cliente por parte de la digemid?					
9	¿Cuál es tu expectativa sobre el dominio del servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?					
10	¿Cuál es tu expectativa sobre el dominio del servicio que brinda la alta dirección de la digemid?					
11	¿Cuál es tu expectativa sobre la pertenencia del buen servicio al cliente por parte de la digemid?					
12	¿Cuál es tu expectativa sobre la pertenencia del buen servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?					
13	¿Cuál es tu expectativa sobre la equidad en el servicio al cliente por parte de la digemid?					
14	¿Cuál es tu expectativa sobre la equidad en el servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?					
15	¿Cuál es tu expectativa sobre el reconocimiento del servicio al cliente por parte de la digemid?					
16	¿Cuál es tu expectativa sobre el reconocimiento del servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?					
17	¿Cuál es tu expectativa sobre el reconocimiento del servicio al cliente por parte de la alta dirección de la digemid?					
18	¿Cuál es tu expectativa sobre la importancia del buen servicio al cliente por parte de la digemid?					
19	¿Cuál es tu expectativa sobre la importancia del buen servicio al cliente por parte de los laboratorios y droguerías?					
20	¿Cuál es tu expectativa sobre la importancia del buen servicio al cliente por parte de la alta dirección de la digemid?					

**ANEXO 5: BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO**

V(1)= Gestión de logística de previsiones																												V(2)= Satisfacción del cliente																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	1	4			
2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4			
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	4	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	4	4	4	3	4	3	4		
4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2		
5	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1
6	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2
8	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	5	5	2	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	4	2
9	2	2	3	2	4	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	3	1		
10	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	2	2	2	4	2	4	2		
12	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4
13	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	
14	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3		
15	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	
16	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	4	5	
17	4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	5	4	2	2	5	4	5	4	2	2	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	5	4	5	4	
18	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	2	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5		
19	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4		
20	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5		

**ANEXO 6: BASE DE DATOS DE ENCUESTA**

VAR.	V1=GESTIÓN DE LOGÍSTICA DE PREVEVISIONES																																									
Dimen	Identif. Necesid.						Fuent Sumin				Contr. y Negocio						Emision y Se				Recep e Insp				Aprob y Pago				TO TAL D1	Niv D1	TO TA L D2	Niv D2	TO TA L D3	Niv D3	TO TA L D4	Niv D4	TO TA L D5	Niv D5	TO TA L D6	Niv D6	SU MA V1	Niv V1 Gest Log
Ítem s	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28														
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	17	3	25	2	16	2	17	3	16	2	115	2
2	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	29	3	16	2	28	3	19	3	16	2	18	3	126	3
3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	27	3	18	3	27	3	18	3	18	3	18	3	126	3
4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	27	3	19	3	25	2	19	3	19	3	17	2	126	3
5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	23	2	17	3	22	1	15	2	17	3	15	1	109	1	
6	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	24	2	15	2	26	2	16	2	15	2	17	2	113	2
7	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	24	2	17	3	25	2	16	2	17	3	16	2	115	2
8	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	26	3	17	3	27	3	17	3	17	3	17	2	121	3	
9	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	26	3	16	2	26	2	17	3	16	2	18	3	119	3	
10	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	25	2	17	3	28	3	16	2	17	3	18	3	121	3
11	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	26	3	17	3	25	2	16	2	17	3	16	2	117	2
12	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	25	2	16	2	25	2	17	3	16	2	15	1	114	2	
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	19	1	17	3	24	2	13	1	17	3	17	2	107	1
14	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	25	2	14	1	24	2	17	3	14	1	16	2	110	2	
15	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	27	3	17	3	28	3	17	3	17	3	17	2	123	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	24	2	18	3	26	2	16	2	18	3	17	2	119	3
17	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	25	2	18	3	24	2	17	3	18	3	18	3	120	3
18	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	24	2	16	2	24	2	15	2	16	2	15	1	110	2
19	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	24	2	18	3	28	3	16	2	18	3	19	3	123	3
20	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	26	3	17	3	25	2	18	3	17	3	16	2	119	3	
21	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	28	3	16	2	26	2	19	3	16	2	15	1	120	3	
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	22	2	17	3	23	1	15	2	17	3	16	2	110	2	
23	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	25	2	19	3	26	2	17	3	19	3	18	3	124	3	
24	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	24	2	17	3	22	1	17	3	17	3	16	2	113	2	
25	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	24	2	15	2	26	2	15	2	15	2	16	2	111	2	
26	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	26	3	17	3	27	3	17	3	17	3	18	3	122	3
27	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	25	2	18	3	25	2	16	2	18	3	16	2	118	2	
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	23	2	14	1	25	2	16	2	14	1	16	2	108	1
29	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	26	3	15	2	25	2	17	3	15	2	16	2	114	2	
30	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	23	2	16	2	25	2	16	2	16	2	17	2	113	2	

31	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	24	2	18	3	25	2	16	2	18	3	16	2	117	2
32	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	24	2	17	3	27	3	15	2	17	3	17	2	117	2	
33	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	26	3	17	3	25	2	17	3	17	3	17	2	119	3		
34	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	23	2	17	3	24	2	16	2	17	3	16	2	113	2			
35	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	24	2	17	3	23	1	15	2	17	3	14	1	110	2			
36	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	26	3	18	3	29	3	16	2	18	3	18	3	125	3			
37	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	26	3	17	3	24	2	18	3	17	3	16	2	118	2			
38	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	22	2	17	3	25	2	14	2	17	3	16	2	111	2			
39	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	24	2	17	3	23	1	15	2	17	3	14	1	110	2			
40	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	26	3	18	3	29	3	16	2	18	3	18	3	125	3			
41	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	26	3	17	3	24	2	18	3	17	3	16	2	118	2			
42	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	22	2	17	3	25	2	14	2	17	3	16	2	111	2			
43	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	25	2	14	1	24	2	16	2	14	1	15	1	108	1			
44	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	27	3	19	3	26	2	18	3	19	3	17	2	126	3		
45	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	24	2	16	2	24	2	15	2	16	2	15	1	110	2			
46	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	21	1	17	3	23	1	15	2	17	3	16	2	109	1			
47	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	24	2	16	2	26	2	15	2	16	2	15	1	112	2			
48	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	26	3	15	2	26	2	17	3	15	2	16	2	115	2			
49	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	24	2	18	3	26	2	16	2	18	3	18	3	120	3			
50	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	16	2	26	2	15	2	16	2	15	1	113	2			
51	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	22	2	18	3	25	2	15	2	18	3	18	3	116	2			
52	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	26	3	19	3	24	2	17	3	19	3	16	2	121	3			
53	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	24	2	14	1	23	1	17	3	14	1	15	1	107	1			
54	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	27	3	17	3	28	3	17	3	17	3	17	2	123	3			
55	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	25	2	15	2	24	2	17	3	15	2	14	1	110	2			
56	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	25	2	17	3	26	2	16	2	17	3	17	2	118	2			
57	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	21	1	14	1	24	2	14	2	14	1	16	2	103	1			
58	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	28	3	18	3	27	3	18	3	18	3	17	2	126	3			
59	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	26	3	18	3	28	3	17	3	18	3	18	3	125	3		
60	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	23	2	15	2	24	2	15	2	15	2	16	2	108	1			
61	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	24	2	17	3	25	2	16	2	17	3	15	1	114	2			
62	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	26	3	19	3	27	3	17	3	19	3	19	3	127	3			
63	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	19	1	16	2	24	2	12	1	16	2	15	1	102	1			
64	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	24	2	17	3	27	3	16	2	17	3	18	3	119	3			
65	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	27	3	19	3	26	2	17	3	19	3	17	2	125	3			
66	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	24	2	15	2	24	2	16	2	15	2	16	2	110	2		
67	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	25	2	13	1	24	2	16	2	13	1	14	1	105	1			
68	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	26	3	18	3	25	2	18	3	18	3	16	2	121	3			
69	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	22	2	15	2	27	3	14	2	15	2	18	3	111	2			
70	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	24	2	19	3	26	2	16	2	19	3	18	3	122	3			
71	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	24	2	17	3	24	2	16	2	17	3	17	2	115	2			
72	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	26	3	18	3	27	3	17	3	18	3	17	2	123	3			

73	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	24	2	17	3	24	2	16	2	17	3	14	1	112	2	
74	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	24	2	17	3	25	2	17	3	17	3	17	2	117	2	
75	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	24	2	17	3	26	2	15	2	17	3	16	2	115	2		
76	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	24	2	18	3	27	3	15	2	18	3	18	3	120	3	
77	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	23	2	15	2	25	2	15	2	15	2	17	2	110	2	
78	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	24	2	16	2	24	2	17	3	16	2	17	2	114	2
79	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	26	3	18	3	29	3	16	2	18	3	18	3	125	3	
80	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	26	3	17	3	24	2	18	3	17	3	16	2	118	2	
81	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	22	2	17	3	25	2	14	2	17	3	16	2	111	2	
82	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	25	2	14	1	24	2	16	2	14	1	15	1	108	1	
83	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	27	3	19	3	26	2	18	3	19	3	17	2	126	3	
84	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	24	2	16	2	24	2	15	2	16	2	15	1	110	2
85	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	21	1	17	3	23	1	15	2	17	3	16	2	109	1	
86	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	24	2	16	2	26	2	15	2	16	2	15	1	112	2	
87	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	26	3	15	2	26	2	17	3	15	2	16	2	115	2		
88	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	25	2	14	1	22	1	18	3	14	1	15	1	108	1	
89	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	24	2	19	3	26	2	15	2	19	3	17	2	120	3	
90	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	25	2	16	2	26	2	16	2	16	2	16	2	115	2	
91	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	22	2	17	3	24	2	14	2	17	3	16	2	110	2		
92	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	24	2	16	2	24	2	17	3	16	2	15	1	112	2	

VARIABLE	V2 = SATISFACCIÓN DEL CLIENTE																				Total	Niv	Total	Niv	TOTAL	Niv V2
Dimens	Rendimiento percibido							Expectativas													D1	D1	D2	D2	V2	Sat Cliente
Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20						
1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	30	3	58	3	88	3
2	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	33	3	60	3	93	3
3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	31	3	58	3	89	3
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	32	3	57	3	89	3
5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	27	2	53	2	80	2
6	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	31	3	54	2	85	3
7	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	28	2	53	2	81	2
8	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	30	3	57	3	87	3
9	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	31	3	55	2	86	3
10	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	29	2	54	2	83	2
11	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	32	3	60	3	92	3
12	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	30	3	56	3	86	3
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	23	1	48	1	71	1
14	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	29	2	53	2	82	2
15	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	31	3	59	3	90	3
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	28	2	55	2	83	2
17	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	30	3	59	3	89	3
18	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	28	2	51	2	79	2
19	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	28	2	56	3	84	2
20	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	30	3	58	3	88	3
21	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	31	3	57	3	88	3
22	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	28	2	54	2	82	2
23	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	30	3	56	3	86	3
24	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	28	2	54	2	82	2
25	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	28	2	52	2	80	2
26	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	30	3	59	3	89	3
27	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	29	2	56	3	85	3
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	26	2	52	2	78	2
29	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	30	3	53	2	83	2
30	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	27	2	53	2	80	2
31	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	28	2	55	2	83	2
32	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	28	2	54	2	82	2
33	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	31	3	55	2	86	3
34	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	27	2	52	2	79	2
35	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	27	2	54	2	81	2

36	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	31	3	58	3	89	3
37	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	30	3	57	3	87	3
38	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	26	2	51	2	77	2
39	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	27	2	54	2	81	2
40	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	30	3	57	3	87	3
41	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	30	3	56	3	86	3
42	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	26	2	51	2	77	2
43	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	29	2	51	2	80	2
44	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	32	3	58	3	90	3
45	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	28	2	51	2	79	2
46	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	25	1	52	2	77	2
47	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	27	2	53	2	80	2
48	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	30	3	53	2	83	2
49	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	28	2	55	2	83	2
50	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	28	2	53	2	81	2
51	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	27	2	50	1	77	2
52	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	30	3	57	3	87	3
53	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	27	2	52	2	79	2
54	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	31	3	58	3	89	3
55	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	28	2	52	2	80	2
56	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	29	2	52	2	81	2
57	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	25	1	50	1	75	1
58	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	33	3	60	3	93	3
59	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	30	3	57	3	87	3
60	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	27	2	50	1	77	2
61	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	27	2	56	3	83	2
62	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	31	3	57	3	88	3
63	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	22	1	47	1	69	1
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	28	2	55	2	83	2
65	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	33	3	59	3	92	3
66	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	28	2	48	1	76	1
67	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	28	2	52	2	80	2
68	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	30	3	59	3	89	3
69	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	26	2	49	1	75	1
70	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	29	2	55	2	84	2
71	3	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	29	2	51	2	80	2
72	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	30	3	57	3	87	3
73	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	27	2	51	2	78	2
74	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	28	2	52	2	80	2
75	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	28	2	54	2	82	2
76	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	28	2	54	2	82	2
77	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	27	2	51	2	78	2

78	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	29	2	52	2	81	2
79	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	30	3	57	3	87	3
80	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	30	3	56	3	86	3
81	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	26	2	51	2	77	2
82	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	29	2	51	2	80	2
83	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	32	3	58	3	90	3
84	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	28	2	51	2	79	2
85	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	25	1	52	2	77	2
86	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	27	2	51	2	78	2
87	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	28	2	51	2	79	2
88	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	29	2	55	2	84	2
89	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	27	2	50	1	77	2
90	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	27	2	54	2	81	2
91	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	28	2	51	2	79	2
92	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	31	3	56	3	87	3