



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Mejorar la gestión de almacenes y su relación con la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén, Cajamarca al año 2022**

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

**Licenciado en Administración**

**AUTOR(ES):**

Hurtado Carrasco Eliana del Carmen (orcid.org/0000-0002-8609-9544)

Sánchez Ramos Hilda Flor (orcid.org/0000-0002-4754-8271)

**ASESOR (A):**

Mgr. Infante Takey ,Henry Ernesto (orcid.org/0000-0002-2473-7213)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mis padres quienes en todo momento han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A mi padre que hoy en día sé que estarás orgulloso de mi desde el cielo.

A mi hijo que es uno de los motivos más grandes por el cual salgo adelante.

La presente investigación se la dedico a mi familia que son parte importante en vida y mi mayor motivación para seguir adelante y hacer realidad el objetivo trazado.

A mi padre por haber fomentado en mí el deseo de superación y triunfo en la vida.

## Agradecimiento

A Dios, que me ilumina siempre y me da la fortaleza para concluir con éxito la tesis.

Mi agradecimiento también va dirigido al Qf. Manuel Monterrey propietario de la empresa farmacia "Plus Farma" por sus sabios aportes en mi formación profesional.

A mi compañera de tesis Eliana Hurtado por el trabajo en equipo y lograr juntas sustentar la tesis.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y operacionalización.....	9
3.3. Población, muestra y muestreo.....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5. Procedimientos.....	11
3.6. Método de análisis de datos.....	12
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN.....	17
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Población .....	9
Tabla 2 Relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción del cliente externo .....	13
Tabla 3 Analizar la gestión de almacenes de la farmacia Plus Farma.....	14
Tabla 4 Identificar el nivel de satisfacción del cliente externo .....	15
Tabla 5 Proponer estrategias de gestión de almacenes para mejorar la satisfacción del cliente externo. ....	16

## Índice de figuras

Figura 1 Analizar la gestión de almacenes de la farmacia Plus Farma .....	14
Figura 2 Identificar el nivel de satisfacción del cliente externo .....	15

## Resumen

La investigación titulada Mejorar la gestión de almacenes y su relación con la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén, Cajamarca al año 2022, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción del cliente externo. Para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental y transversal. También se tuvo un enfoque cuantitativo y correlacional. La población estuvo conformada por 50 clientes externos a los cuales se les aplicó un cuestionario para medir las variables. Los resultados indican que existe una relación fuerte alta positiva a un nivel de 87,2% entre la variable gestión de almacenes y satisfacción del cliente externo. Lo cual demuestra que, si la Farmacia implementa una eficiente gestión de almacenes, la satisfacción del cliente externo se mejora en un 87,2%. Se concluye que el 92% está de acuerdo que en la Farmacia se tiene una adecuada gestión de almacenes. Por lo tanto, se está aplicando la filosofía japonesa de las 5S: seiri – clasificación, seiton – orden, seiso – limpieza, seiketsu – estandarización. y shitsuke – disciplina.

**Palabras clave:** Gestión de almacenes, satisfacción del cliente externo y clasificación.

## **Abstract**

The research entitled Improving warehouse management and its relationship with the satisfaction of the external customer of the Plus Farma pharmacy in the province of Jaén, Cajamarca by the year 2022, had as its objective determine the relationship between warehouse management and external customer satisfaction For which a descriptive research was carried out, with a non-experimental and cross-sectional design. A quantitative and correlational approach was also taken. The population consisted of 50 clients external to whom a questionnaire was applied to measure the variables. The results indicate that there is a strong positive relationship at a level of 87.2% between the warehouse management variable and external customer satisfaction. This shows that if the Pharmacy implements efficient warehouse management, external customer satisfaction is improved by 87.2%. It is concluded that 92% agree that the Pharmacy has adequate warehouse management. Therefore, the Japanese 5S philosophy is being applied: seiri – classification, seiton – order, seiso – cleanliness, seiketsu – standardization. and shitsuke – discipline.

**Keywords:** Warehouse management, external customer satisfaction and classification.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se enfrentan a nuevos retos como la globalización e innovación las cuales, a su vez impactan positivamente en la producción de bienes y servicios, en general, obteniendo mejores resultados siendo más exigentes en los niveles de calidad y competitividad organizacional en beneficio de los clientes .por ello es fundamental que las empresas implementen distintos sistemas que permitan mejorar la gestión de inventarios, maximizar las ganancias y los beneficios corporativos.

Ante las nuevas tendencias del mercado las empresas evolucionarán su estructura actual como ventas online, redes sociales y trabajo remoto.

La farmacia plus Farma con ruc 10061309123 con domicilio fiscal av. mesones muro 390 en la provincia de Jaén Cajamarca, es una empresa que se dedica a la venta de medicamentos para el cuidado y mejora de la salud , así mismo tiene una infraestructura tradicional , no cuenta con sistema de ventas, también los muebles y enseres deben ser renovados y algunos para mantenimiento , también tiene un área destinada al almacenamiento de los medicamentos, los cuales son rotados según la demanda de los clientes.

Los problemas observados en el área de almacén de la farmacia Plus Farma es que existen deficiencias en las técnicas de almacenamiento pues no se están aplicando herramientas teóricas y técnicas que ayuden a una mejor gestión del almacén. Sumando a ello la competencia que existe actualmente origina que los clientes externos tengan una variedad de empresas en las cuales puedan elegir y tener una mayor satisfacción.

Los clientes presentan niveles de satisfacción regular según lo observado. Entre otra parte de la problemática se tiene que el inventario se realiza una vez al año y con ello hay productos que se cruzan y que no son sacados antes de su fecha de vencimiento, dando como resultados sobrantes, faltantes y distintos inconvenientes. De igual forma el espacio para almacenar productos es corto, además, existe desabastecimiento de productos de alta rotación por no realizar un

buen cálculo al momento de hacer el requerimiento. Finalmente hace falta capacitación al personal.

La formulación del problema es ¿Cómo mejorar la gestión de almacenes y su relación con la satisfacción del cliente externo de la farmacia plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca? En la justificación de la investigación según Ñaupas, et.al (2013) se tiene que abordar tres aristas, las cuales son teórica, metodológica y social. Teóricamente se justifica porque se enmarcan conceptos y definiciones de las variables. Estas teorías sirven para aquellas personas que deseen tener conocimiento o profundizar sobre gestión de almacenes y satisfacción del cliente. Asimismo, teóricamente sirve como un insumo para los investigadores que deseen citarla como un trabajo previo o antecedente de investigación.

En lo metodológico, se justifica porque se siguió un diseño de investigación el cual puede servir como referente para aquellos investigadores que deseen explorar problemáticas en otras empresas. De igual forma se diseñarán instrumentos los cuales pueden servir como un paradigma que se pueda replicar en otras instituciones y que deseen medir las variables objeto de estudio. Finalmente, en lo social, se justifica porque beneficio a la compañía pues podrán contar con herramientas para poder mejorar la gestión de sus almacenes, de igual forma se benefician los clientes pues podrán ser mejor atendidos de forma más rápida y fluida, logrando así tener mejor nivel de satisfacción. Como objetivo general se tuvo: Determinar la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca. En los objetivos específicos: Analizar la gestión de almacenes de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca. Identificar el nivel de satisfacción del cliente externo de la farmacia plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca. Proponer estrategias de gestión de almacenes para mejorar la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca. La hipótesis es: H1: Existe relación positiva entre la gestión de almacenes y la satisfacción del cliente externo de la farmacia plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca. En la H0: No existe relación positiva entre la gestión de almacenes y la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca.

## II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes a nivel nacional, Larco (2021) en su tesis realizada en la ciudad de Paijan titulada Gestión de almacén en Molino Miranda, tuvo como fin diagnosticar la gestión de almacén, el método fue transversal, aplicando una encuesta a 10 trabajadores del almacén. Los resultados muestran que la gestión eficiente está en un nivel de 40%, lo cual es bajo. Se concluye que la metodología de las 5s ayudaría a mejorar la gestión.

Justino (2020) en, Trujillo, en su tesis gestión de almacenes y productividad en Danper Trujillo, tuvo como objetivo incrementar la productividad, el método fue cualitativo, aplicando una guía de observación, tomando como muestra al almacén. Los resultados muestran que la distribución física de almacenes (layout) aumenta la productividad a 77.75%. Se concluye que una adecuada gestión de los almacenes favorece a mejorar los indicadores de productividad. En asuntos de marketing o mercadotecnia, se habla de layout para referirse al emplazamiento de los productos o servicios en una tienda o en un mercado, es decir, a su ordenamiento estratégico para minimizar el consumo de mano de obra y garantizar la correcta exposición de cada producto.

Arévalo (2020) en Trujillo, sobre procesos en el área de almacén y utilidad en Fénix Maquinarias, tuvo como objetivo verificar la incidencia de las variables, el método fue no experimental, aplicando un cuestionario a los procesos en el área de almacén. Los hallazgos muestran que la gestión de almacén influye en la utilidad. Se concluye que se utilizaron métodos de gestión adecuados en el almacén.

Alemán (2019) en Trujillo en su tesis auditoría operativa y gestión de almacén en Glorisa S.A.C. tuvo como fin ver que efecto tiene la auditoría en la gestión de almacén, el método fue no experimental, aplicando una encuesta a los colaboradores del almacén. Los hallazgos muestran que hay un control deficiente de la gestión del área de almacén. Se finiquita que hay un efecto relevante de la auditoría operativa en gestión de almacén.

Chávez (2017) en Trujillo, en su tesis gestión de almacenes y productividad en empresa Chimu, tuvo como fin determinar la influencia de las variables, el método fue correlacional, aplicando un instrumento como la guía de observación, teniendo como muestra al almacén central. Los hallazgos muestran que se debe implementar la técnica del Layout. Se concluye que la gestión de almacenes tiene influencia directa en la productividad.

Solis (2020) en Trujillo, en su investigación sobre satisfacción de usuarios externos en Hospital León Becerra, tiene como meta diagnosticar el nivel de satisfacción. El método fue mixto. Se aplicó un cuestionario 113 pacientes. El resultado muestra que 33.30% está conforme con el servicio que se brinda en el área de consulta externa. Se concluye que se debe optimizar la comunicación, pues esta no se está efectuando de forma correcta.

Arias (2019) en su tesis en la ciudad de Guasmo, referente a satisfacción de los usuarios y calidad de servicios de Hospital General Guasmo, el objetivo fue determinar la relación entre las variables. El método fue correlacional, aplicando una encuesta a 300 usuarios. Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción es de 88%. Se concluye que existe relación entre satisfacción del usuario y gestión de calidad

Cumbal (2019) en Trujillo, sobre su tesis referente a calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Trujillo, tuvo como fin diseñar plan de mejora de la calidad del servicio, la metodología fue mixta, aplicando una entrevista a 300 personas. Los hallazgos indican que el 33.37% tiene un nivel de satisfacción alto. Se finiquita que las personas apoderadas de atender al usuario no tienen las competencias adecuadas para hacerlo.

Antecedentes en el plano internacional para Aguirre (2018) en Guayaquil - Ecuador en su tesis sobre la satisfacción de los clientes externos en Universidad católica de Santiago de Guayaquil indica que el nivel de satisfacción es deficiente porque las compañías no están innovando en su prestación del servicio, es decir

brindan servicios tradicionales. Las instituciones tanto públicas como privadas deben asegurar mecanismos de mejora continua en sus procedimientos.

Para Batbaatar (2017) en su tesis en Estados Unidos realizado en la empresa Furthermore, manifiesta que la tecnología juega un rol fundamental en la satisfacción de los clientes externos, pues actualmente está permite una atención rápida, con seguridad y garantía. La tecnología debe ser amigable y sobre todo que permita interactuar con el cliente.

Guacho y Ayala (2020) en Ecuador, en su tesis sobre satisfacción del usuario y calidad del servicio en Hospital del Minsa, el fin fue analizar el grado de satisfacción y de calidad, el método fue mixto, aplicando una guía de observación a 130 usuarios. El hallazgo fue que observaron una excelente calidad del servicio. Se finiquita que las variables se asociaron a una correlación estadísticamente significativa.

Martínez (2020) en Ecuador en su tesis satisfacción del usuario de la consulta pre anestésica de Hospital General Docente de Calderón. Tiene como objetivo determinar el nivel de relación entre el médico – paciente y su nivel de satisfacción. El método fue transversal, aplicando una guía de observación, la muestra fue de 1617 pacientes. El resultado fue que el 90% está satisfecho con el servicio. Concluye que la relación médico paciente es satisfactoria.

Por otro lado Phuong.et, al (2019) en su tesis en Vietnan en la empresa Hai Phong, indica que las empresas no están contemplando a la innovación como una forma de competitividad, lo cual es percibido por el cliente externo como un atraso. Por ello es importante que las compañías mejoren su ambiente laboral, su equipamiento, muebles enseres, etc. con la finalidad de que se pueda percibir mejoras.

Para Nunkoo et al (2019) en Estados Unidos en su tesis realizada en la empresa Hotel Star, respecto a la satisfacción del cliente externo debe ser de forma íntegra por todos los colaboradores de una compañía, es decir todas las áreas

deben estar inmersas y no solo la alta gerencia. La gerencia debe elaborar estrategias de satisfacción, y luego socializarlas con sus empleados.

La gestión de almacenes se relaciona con acelerar el flujo de las mercancías por el almacén, asegurar la correcta identificación de las existencias, optimizar el espacio disponible, disminuir la manipulación de las mercancías, contar con inventarios adecuados, confirmar entregas puntuales, incrementar el rendimiento del personal, minimizar los costos operativos (Carreño, 2017).

Las mercancías deben ser registradas e identificadas adecuadamente, mediante la documentación respectiva, también la mercancía debe ser asignada a un espacio adecuado según su volumen, rotación y peso. Por otro lado, es necesario saber qué productos hay dentro del almacén y que mecanismos hay para su traslado (Flamarique, 2019).

Dentro de las dimensiones de la gestión de almacenes, se tiene la filosofía japonesa de las 5S: seiri – clasificación, seiton – orden, seiso – limpieza, seiketsu – estandarización. y shitsuke – disciplina. La primera dimensión consiste en clasificar, reconocer y separar los bienes, materiales e insumos necesarios de los innecesarios, con la finalidad de desechar los que ya no se requieren. La segunda dimensión es el orden, en donde se fija la forma en que deben ubicarse e identificarse los bienes e insumos necesarios, con la finalidad de que sea fácil y rápido ubicarlos, utilizarlos y reponerlos. La tercera dimensión es limpieza, que consiste en identificar y descartar las fuentes de suciedad, con la finalidad de que las áreas se encuentran siempre en perfecto estado. La cuarta dimensión es la estandarización, con la finalidad de distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante lineamientos sencillos y perceptibles para todos dando lugar a un control visual. La disciplina que radica en trabajar perenemente de acuerdo con las reglamentos y manuales establecidos (Arbones, 2010).

Referente a satisfacción del cliente externo Vélez (2017) manifiesta que para lograr satisfacer a los usuarios es necesario que la empresa brinde un servicio de calidad y que mantenga un adecuado clima laboral, para que los colaboradores

puedan brindar una buena atención a los consumidores externos. Se debe buscar que los empleados muestren felicidad hacia los clientes. Asimismo, la empresa debe tener distintos canales de distribución para que los clientes externos puedan acceder a los productos desde distintas formas.

Para Seto (2004) la satisfacción tiene que ver con adecuadas estrategias de ventas que se apliquen hacia los consumidores, otro punto relevante es la empatía que se muestre hacia los clientes. Un cliente satisfecho es por lo general un usuario fiel, está feliz con la marca difunde con su familia y entorno las ventajas de consumir el producto o servicio.

Para Kotler y Lane (2006) la satisfacción está ligada al nivel de percepción que se tiene con relación al producto y servicio ofertado por la compañía, superar sus expectativas, aplicar la amabilidad y el respeto. Dentro de la satisfacción también es necesario generar buenas relaciones con los clientes, resolver sus dudas de forma rápida y mantenerlo informando mediante canales adecuados. Se debe medir las percepciones sensoriales del cliente.

Por otro lado, Álvarez (2015) indica que el concepto de satisfacción de los clientes se puede verificar a través de las siguientes dimensiones: Rendimiento percibido, en donde se debe tener en cuenta la percepción donde los clientes valoran el servicio prestado mediante un juicio. Aquí también se involucra a la satisfacción, donde el servicio debe ser prestado con un valor agregado. Por otro lado, también tiene que ver con la evaluación en donde el cliente analiza si el servicio se brindó de forma positiva y sin errores (Ávila, 2017). En la otra dimensión se tiene a la Expectativas, donde se diagnostica la recepción en donde se verifica si el servicio superó sus expectativas. La comunicación también forma parte de un indicador en donde se debe promocionar adecuadamente los servicios. Finalmente se debe contar con recursos financieros que generen valor (Civera, 2013). Finalmente, la Complacencia, en donde se tiene a la superación, donde el servicio debe superar las expectativas y estar en constante innovación. También involucra al rendimiento, el cual debe ser eficiente por parte de los empleados. Finalmente, en la cultura se verifica el espíritu y cultura definida (Gutiérrez, 2004).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

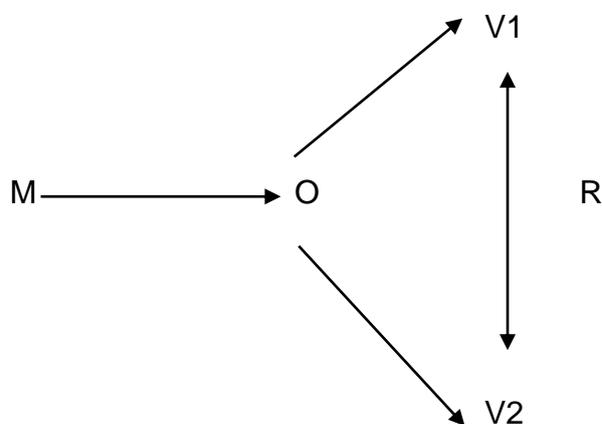
##### 3.1.1 Tipo

El tipo de investigación fue descriptiva, pues se procedió a relatar la problemática de la empresa en relación a las variables, así mismo se analizaron las características y comportamientos de la muestra para describir sus atributos. También obedece a un tipo cuantitativo pues los hallazgos se presentaron en tablas y figuras con sus respectivos datos porcentuales. Finalmente fue correlacional pues se determinó la relación que hay entre las variables mediante pruebas estadísticas como el coeficiente de correlación (Monje, 2011).

##### 3.1.2 Diseño

El diseño será no experimental, pues las variables no serán manipuladas ni mucho menos estimuladas, solo se describirán en su estado natural, también es transversal, pues los instrumentos de medición se aplicarán en una fecha determinada en un solo momento (Maleta, 2009). El diseño tiene la siguiente estructura.

Diseño:



- M : Muestra
- O : Observación
- P : Propuesta
- V1 : Variable 1
- V2 : Variable 2

### 3.2. Variables y operacionalización

#### 3.2.1 Variables

**Independiente:** Gestión de almacenes

**Dependiente:** Satisfacción del cliente externo

#### 3.2.2 Operacionalización

La operacionalización fue elaborada según tabla, la cual se ubica en el anexo 1. Se desprendió a las variables en conceptos, dimensiones, indicadores e interrogantes.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Según Sierra (2006) la población es el total de los elementos que se desean investigar. También es un conjunto de seres humanos o a toda la especie. Para esta investigación se tomó dos poblaciones, la primera que estuvo constituida por el total de colaboradores que son 5, y por un determinado número de clientes que van a la farmacia.

Tabla 1

*Población*

N.º	Población	Número de elementos
1	Colaboradores	5
2	Clientes externos	50

#### 3.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población. Los elementos tienen conductas similares y de homogeneidad. En la investigación se tomó como muestra 1 al total de colaboradores que son 5 elementos, en la muestra 2 se aplicó a un determinado número de clientes según la siguiente fórmula (Ander, 2005).

$$n = \frac{N * p * q}{\left[ \frac{ME^2}{NC^2} (N - 1) \right] + p * q}$$

$$n = \frac{14174 * 0.5}{\left[ \frac{0.05^2}{1.96^2} (14174 - 1) \right] + 0.5}$$

$$n = 50$$

### 3.3.3 Muestreo

El muestreo será probabilístico por conveniencia, esto debido a la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra y de ser parte de ella.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1 Técnicas

#### Observación. –

Se aplicó la técnica de la observación, pues esta consiste en recabar datos básicamente mediante el sentido de la vista, con la finalidad de caracterizar una situación particular. La observación permite ubicarse directamente en el fenómeno el cual es objeto de estudio, sin intervenir en él. En este caso se observó las técnicas de gestión de almacenes, así como el nivel de satisfacción de los clientes de la farmacia (Valles, 1997).

#### Encuesta.-.

La encuesta es una técnica que permite recabar información de la muestra de forma rápida y precisa, se puede aplicar de forma oral o escrita. Los hallazgos producto de esta técnica tienen validez por un periodo establecido, lo cual se alinea al diseño de la investigación. En la presente investigación se aplicó esta técnica con la finalidad de ver el comportamiento de las variables en un momento determinado (Sánchez, 2002).

### **3.4.2 Instrumentos**

#### **Guía de observación. –**

Este instrumento fue diseñado en base a los indicadores que arrojen las dimensiones de las variables, pues permite situarse de manera sistemática en el objeto de estudio. La guía contuvo una lista de afirmaciones que serán cotejadas en la compañía, y así poder ver cómo es la gestión de almacenes y la satisfacción de los clientes (Canzio, 2017).

#### **Cuestionario. –**

El cuestionario fue elaborado en base a 20 afirmaciones que se construyeron en base a la teoría de las variables. Las preguntas guardaron una secuencia lógica y funcional, así como pertinencia y relevancia. En el proyecto se diseñaron dos instrumentos, ambos para cada variable, los cuales fueron validados por expertos y de forma estadística, para así poder ser aplicados a la muestra (Chin, 2008).

### **3.4.3 Validez**

Para la conformidad de los instrumentos, se recurrirá al criterio de los expertos, los cuales verificarán si las afirmaciones guardan coherencia lógica, pertinencia y relevancia para su aplicación a la muestra. Los expertos son profesionales competentes con trayectoria profesional y académica, conocedores de las variables.

### **3.4.4 Confiabilidad**

Se procederá a someter a los instrumentos a la prueba estadística del alfa de Cronbach, pues con esta herramienta se analizará la fiabilidad de los instrumentos. Si los niveles oscilan entre 0,5 y 0,9% será considerado como confiables. El alfa es la media ponderada de las correlaciones entre las variables.

## **3.5. Procedimientos**

Se procederá a analizar la problemática de la empresa en base a la revisión de artículos científicos de revistas indexadas, para así poder tener un panorama más definido del objeto de estudio, luego se recabarán los trabajos previos o antecedentes de investigación, que guarden relación con las variables para así

poder apoyarse más adelante en la discusión de los resultados. Asimismo, se consolidarán los conceptos de las variables mediante teorías y definiciones de autores reconocidos. De igual forma se procederá a operar las variables y así poder construir los instrumentos y propuesta de investigación. Finalmente se discutirán los hallazgos para poder concluir y recomendar (Raffino, 2019).

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

El método será el deductivo e inductivo pues se procederá analizar las variables de forma macro en la problemática, así como en los trabajos previos, hasta poder aterrizar de forma específica en las conclusiones respectivas. Por otro lado, se utilizarán software para analizar los datos y ser presentados en tablas y figuras con sus respectivos datos porcentuales que servirán para la descripción del objeto de estudio (Valderrama, 2013).

### **3.7. Aspectos éticos**

Para Belmont (1979) la ética son las normas o políticas que los investigadores deben seguir. Como primer aspecto ético se tiene el respeto a las personas, pues se debe tener una conducta correcta, cortés y amable entre los involucrados en la investigación, el segundo es la beneficencia, pues los hallazgos deben dar solución al problema y beneficiar a una población en particular. Finalmente, la justicia, pues debe existir equidad e igualdad entre todos los participantes.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 2

*Relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción del cliente externo*

		Gestión de almacenes	Satisfacción del cliente externo
Gestión de almacenes	Correlación de Pearson	1	,872
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00
	N	50	50
Satisfacción del cliente externo	Correlación de Pearson	,872	1
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00
	N	50	50

Según el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación fuerte alta positiva a un nivel de 87,2% entre la variable gestión de almacenes y satisfacción del cliente externo. Lo cual demuestra que, si la Farmacia implementa una eficiente gestión de almacenes, la satisfacción del cliente externo se mejorará en un 87,2%.

Por lo tanto, La farmacia Plus Farma debe implementar la gestión de almacenes en base a las 5 dimensiones, es decir debe clasificar adecuadamente los productos y así mismo ordenarlos, también se debe mantener las áreas limpias, y estandarizar los procesos. Finalmente se debe cumplir con disciplina los reglamentos y protocolos.

Tabla 3

*Analizar la gestión de almacenes de la farmacia Plus Farma*

	Frecuencia	Porcentaje
A	46	92,0
TA	4	8,0
Total	50	100,0

Figura 1 Analizar la gestión de almacenes de la farmacia Plus Farma

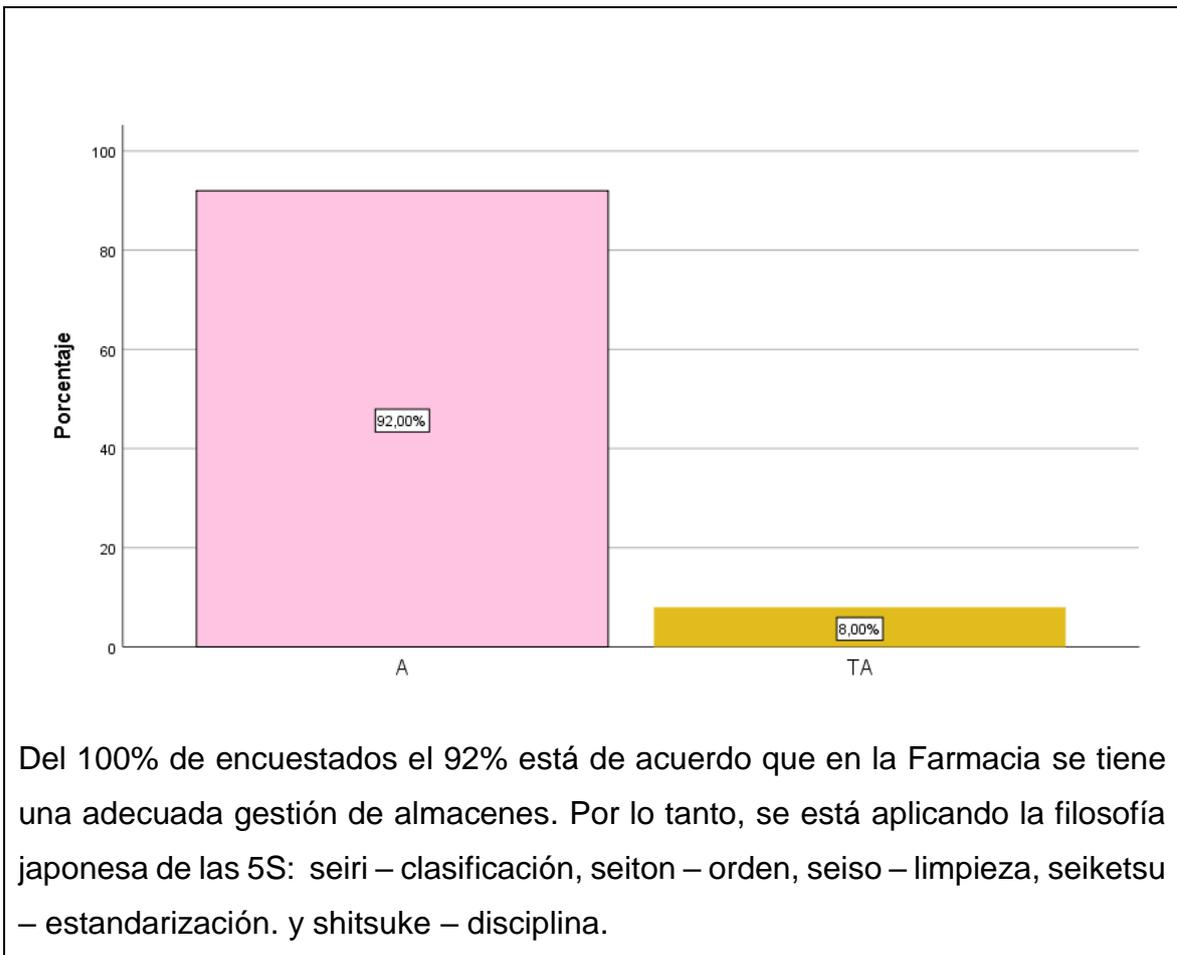
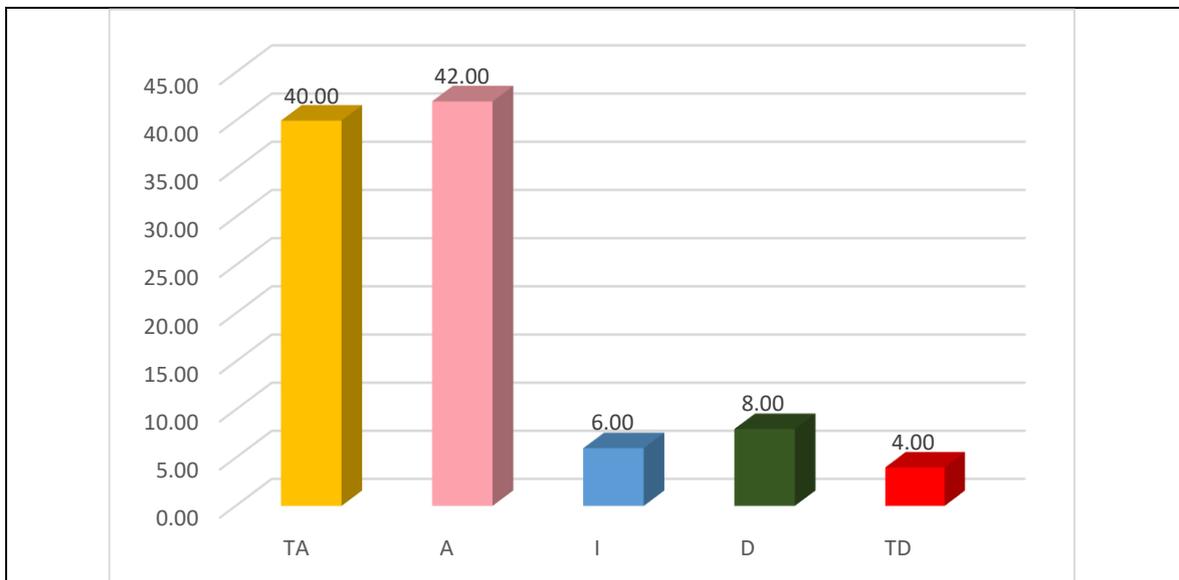


Tabla 4

Identificar el nivel de satisfacción del cliente externo

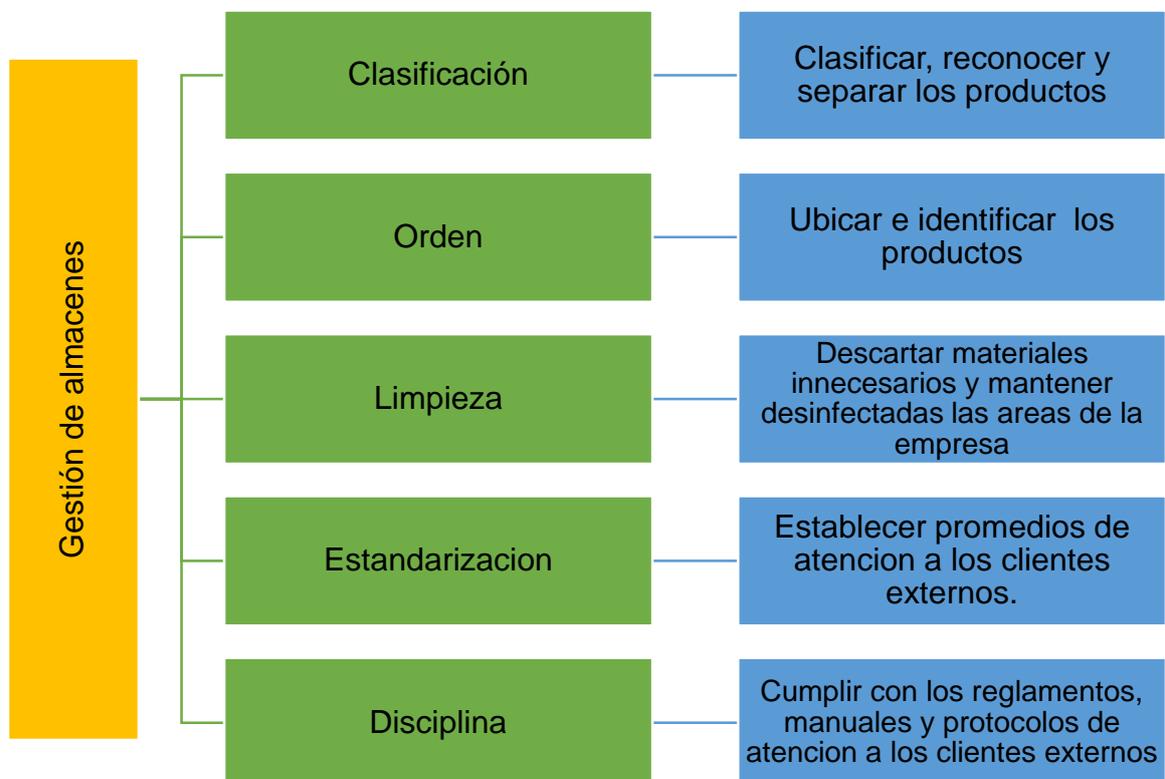
	Frecuencia	Porcentaje
TA	20	40.00
A	21	42.00
I	3	6.00
D	4	8.00
TD	2	4.00
Total	50	100.00

Figura 2 Identificar el nivel de satisfacción del cliente externo



Del 100% de encuestados el 40% están de acuerdo que la Farmacia logra satisfacer sus necesidades, además consideran que brinda un servicio de calidad y que mantiene un adecuado clima laboral para que los colaboradores puedan brindar una buena atención a los consumidores externos. Asimismo, el 5% es indiferente y el 4% esta totalmente en desacuerdo.

Tabla 5 Proponer estrategias de gestión de almacenes para mejorar la satisfacción del cliente externo.



## V. DISCUSIÓN

En lo referente a Determinar la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca. Según el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación fuerte alta positiva a un nivel de 87,2% entre la variable gestión de almacenes y satisfacción del cliente externo. Lo cual demuestra que, si la Farmacia implementa una eficiente gestión de almacenes, la satisfacción del cliente externo se mejorará en un 87,2%.

Por lo tanto, La farmacia Plus Farma debe implementar la gestión de almacenes en base a las 5 dimensiones, es decir debe clasificar adecuadamente los productos y así mismo ordenarlos, también se debe mantener las áreas limpias, y estandarizar los procesos. Finalmente se debe cumplir con disciplina los reglamentos y protocolos.

Estos resultados son similares a la investigación de Chávez (2017) en su tesis gestión de almacenes y productividad en una agropecuaria, tuvo como fin determinar la influencia de las variables, el método fue correlacional, aplicando un instrumento como la guía de observación, teniendo como muestra al almacén central. Los hallazgos muestran que se debe implementar la técnica del Layout. Se concluye que la gestión de almacenes tiene influencia directa en la productividad.

Asimismo, Internacionalmente, Guacho y Ayala (2020) en satisfacción del usuario y calidad del servicio en un nosocomio, el fin fue analizar el grado de satisfacción y de calidad de servicio, el método fue mixto, aplicando una guía de observación a 130 usuarios. El hallazgo fue que observaron una excelente calidad del servicio. Se finiquita que las variables se asociaron a una correlación estadísticamente significativa.

Analizar la gestión de almacenes de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca. Del 100% de encuestados el 92% está de acuerdo que en la Farmacia se tiene una adecuada gestión de almacenes. Por lo tanto, se está

aplicando la filosofía japonesa de las 5S: seiri – clasificación, seiton – orden, seiso – limpieza, seiketsu – estandarización. y shitsuke – disciplina.

La gestión de almacenes se relaciona con acelerar el flujo de las mercancías por el almacén, asegurar la correcta identificación de las existencias, optimizar el espacio disponible, disminuir la manipulación de las mercancías, contar con inventarios adecuados, confirmar entregas puntuales, incrementar el rendimiento del personal, minimizar los costos operativos (Carreño, 2017).

Estos resultados son similares a la investigación de Justino (2020) en gestión de almacenes y productividad en Danper Trujillo, tuvo como objetivo incrementar la productividad, el método fue cualitativo, aplicando una guía de observación, tomando como muestra al almacén. Los resultados muestran que la distribución física de almacenes (layout) aumenta la productividad a 77.75%. Se concluye que una adecuada gestión de los almacenes favorece a mejorar los indicadores de productividad. En asuntos de marketing o mercadotecnia, se habla de layout para referirse al emplazamiento de los productos o servicios en una tienda o en un mercado, es decir, a su ordenamiento estratégico para minimizar el consumo de mano de obra y garantizar la correcta exposición de cada producto.

También son similares a la investigación de Arévalo (2020) en procesos en el área de almacén y utilidad en fénix maquinarias, tuvo como objetivo verificar la incidencia de las variables, el método fue no experimental, aplicando un cuestionario a los procesos en el área de almacén. Los hallazgos muestran que la gestión de almacén influye en la utilidad. Se concluye que se utilizaron métodos de gestión adecuados en el almacén.

Asimismo, estos resultados son contrarios a la investigación de Larco (2021) en su tesis Gestión de almacén en un molino de Paiján, tuvo como fin diagnosticar la gestión de almacén, el método fue transversal, aplicando una encuesta a 10 trabajadores del almacén. Los resultados muestran que la gestión eficiente está en un nivel de 40%, lo cual es bajo. Se concluye que la metodología de las 5s ayudaría a mejorar la gestión.

También se encontraron resultados distintos, pues el autor alemán (2019) en su tesis auditoría operativa y gestión de almacén en Glorisa S.A.C. tuvo como fin ver que efecto tiene la auditoría en la gestión de almacén, el método fue no experimental, aplicando una encuesta a los colaboradores del almacén. Los hallazgos muestran que hay un control deficiente de la gestión del área de almacén. Se finiquita que hay un efecto relevante de la auditoría operativa en gestión de almacén.

En referencia a Identificar el nivel de satisfacción del cliente externo de la farmacia plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca. El 40% están de acuerdo que la Farmacia lograr satisfacer sus necesidades, además consideran que brinda un servicio de calidad y que mantiene un adecuado clima laboral para que los colaboradores puedan brindar una buena atención a los consumidores externos. Asimismo, el 5% es indiferente y el 4% está totalmente en desacuerdo.

Referente a satisfacción del cliente externo Vélez (2017) manifiesta que para lograr satisfacer a los usuarios es necesario que la empresa brinde un servicio de calidad y que mantenga un adecuado clima laboral, para que los colaboradores puedan brindar una buena atención a los consumidores externos. Se debe buscar que los empleados muestren felicidad hacia los clientes. Asimismo, la empresa debe tener distintos canales de distribución para que los clientes externos puedan acceder a los productos desde distintas formas.

Estos resultados son distintos a la investigación de Solís (2020) en satisfacción de usuarios externos en un hospital, tiene como meta diagnosticar el nivel de satisfacción. El método fue mixto. Se aplicó un cuestionario 113 pacientes. El resultado muestra que 33.30% está conforme con el servicio que se brinda en el área de consulta externa. Se concluye que se debe optimizar la comunicación, pues esta no se está efectuando de forma correcta.

Otros resultados contrarios son los encontrados por Cumbal (2019) en calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de una municipalidad, tuvo como fin diseñar plan de mejora de la calidad del servicio, la metodología fue mixta,

aplicando una entrevista a 300 personas. Los hallazgos indican que el 33.37% tiene un nivel de satisfacción alto. Se finiquita que las personas apoderadas de atender al usuario no tienen las competencias adecuadas para hacerlo.

De igual forma Aguirre (2018) la satisfacción de los clientes externos en empresas del sector privado es deficiente porque las compañías no están innovando en su prestación del servicio, es decir brindan servicios tradicionales. Las instituciones tanto públicas como privadas deben asegurar mecanismos de mejora continua en sus procedimientos.

Sin embargo, también se tienen resultados similares, como la investigación de Arias (2019) en su tesis satisfacción de los usuarios y calidad de servicios de un hospital, el objetivo fue determinar la relación entre las variables. El método fue correlacional, aplicando una encuesta a 300 usuarios. Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción es de 88%. Se concluye que existe relación entre satisfacción del usuario y gestión de calidad.

En lo que respecta a Proponer estrategias de gestión de almacenes para mejorar la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca, se debe aplicar la filosofía japonesa de las 5S: seiri – clasificación, seiton – orden, seiso – limpieza, seiketsu – estandarización. y shitsuke – disciplina. La primera dimensión consiste en clasificar, reconocer y separar los bienes, materiales e insumos necesarios de los innecesarios, con la finalidad de desechar los que ya no se requieren.

La segunda dimensión es el orden, en donde se fija la forma en que deben ubicarse e identificarse los bienes e insumos necesarios, con la finalidad de que sea fácil y rápido ubicarlos, utilizarlos y reponerlos.

La tercera dimensión es limpieza, que consiste en identificar y descartar las fuentes de suciedad, con la finalidad de que las áreas se encuentran siempre en perfecto estado. La cuarta dimensión es la estandarización, con la finalidad de distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante lineamientos

sencillos y perceptibles para todos dando lugar a un control visual. La disciplina que radica en trabajar perenemente de acuerdo con las reglamentos y manuales establecidos (Arbones, 2010).

Para Seto (2004) la satisfacción tiene que ver con adecuadas estrategias de ventas que se apliquen hacia los consumidores, otro punto relevante es la empatía que se muestre hacia los clientes. Un cliente satisfecho es por lo general un usuario fiel, está feliz con la marca difunde con su familia y entorno las ventajas de consumir el producto o servicio.

## **VI. CONCLUSIONES**

La relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca. Según el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación fuerte alta positiva a un nivel de 87,2% entre la variable gestión de almacenes y satisfacción del cliente externo. Lo cual demuestra que, si la Farmacia implementa una eficiente gestión de almacenes, la satisfacción del cliente externo se mejora en un 87,2%.

El 92% está de acuerdo que en la Farmacia se tiene una adecuada gestión de almacenes. Por lo tanto, se está aplicando la filosofía japonesa de las 5S: seiri – clasificación, seiton – orden, seiso – limpieza, seiketsu – estandarización. y shitsuke – disciplina.

El 100% de encuestados están de acuerdo que la Farmacia logra satisfacer sus necesidades, además consideran que brinda un servicio de calidad y que mantiene un adecuado clima laboral para que los colaboradores puedan brindar una buena atención a los consumidores externos.

En lo que respecta a Proponer estrategias de gestión de almacenes para mejorar la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén Cajamarca, se debe aplicar la filosofía japonesa de las 5S: seiri – clasificación, seiton – orden, seiso – limpieza, seiketsu – estandarización. y shitsuke – disciplina. La primera dimensión consiste en clasificar, reconocer y separar los bienes, materiales e insumos necesarios de los innecesarios, con la finalidad de desechar los que ya no se requieren.

## **VII. RECOMENDACIONES**

La farmacia debe diferenciar adecuadamente los medicamentos que ofrece, con la finalidad de reconocerlos rápidamente. Así mismo es importante que la compañía mantenga orden dentro de las distintas áreas, especialmente el almacén. También se deben colocar los medicamentos en un lugar conveniente y seguro y considerar mantener un ambiente limpio y desinfectado.

La farmacia debe mantener constantemente la desinfección y proporcionar ropa de trabajo adecuada a sus colaboradores. Igualmente se debe de potenciar las habilidades técnicas de los empelados mediante la capacitación. Asimismo, se debe de cumplir con el horario de atención al público y orientar a los clientes adecuadamente.

Se debe buscar la satisfacción de los clientes brindando un servicio que supere sus expectativas. De igual forma se deben ofrecer productos y servicios de calidad. Finalmente debe existir diversidad de medicinas para distintos usos, es decir ofertar una cartera diversificada de productos

Los servicios y productos que se ofrecen a los clientes deben contener valor agregado es decir se deben diferenciar de la competencia, así también se debe tener un sistema de mejora continua. También se deben absolver las dudas y preguntas que tengan los clientes respecto a los productos.

## REFERENCIAS

- Aguirre, M (2018) "Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil". Artículo. Universidad católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10926/1/T-UCSG-POS-MAE-182.pdf>
- Aleman, M (2019) Auditoría operativa y su efecto en la gestión del área de almacén de la empresa Glorisa S.A.C. de Trujillo, período 2019. Tesis. Upao. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5811>
- Álvarez, G. (2015). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Ander – Egg, E. (2005). Como elaborar un proyecto. Ed. Lumen/Humanitas, Buenos Aires.
- Arbones, E. (2010). Logística Empresarial. España: Editorial Alfaomega.
- Arévalo, A (2020) Propuesta de mejora en los procesos en el área de almacén y su incidencia en la utilidad de la empresa fénix maquinarias S.A.C Trujillo 2019. Tesis. Upao. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6953>
- Arias, P (2019) Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de servicios hospitalarios en Emergencia del Hospital General Guasmo Sur. Tesis. Maestría. UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43104>
- Ávila, H. (2017). Influencia en la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la provincia Constitucional del Callao. Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. 137 (2): 89-101. Perspectives in Public Health.
- Belmont (1979). Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones.
- Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Carreño, A. (2017). Cadena de Suministro y Logística. Lima, Perú: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Chávez, M (2017) Propuesta de un sistema de gestión de almacenes para mejorar la productividad en la Empresa Chimú Agropecuaria. Tesis: Upao. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/3380>
- Chin, B (2008). Cómo hacer una gran investigación documental. México, Limusa Willey.
- Civera, M. (2013) Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido (tesis doctoral). Universidad Jaume. Castellón de la plana, España.
- Cumbal, E (2019) Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019. Tesis. Maestría. UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Flamarique, S. (2019). Manual de gestión de almacenes. Barcelona: ICG Marge, Si. <https://books.google.com.pe/books?id=P7SPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq>
- Guacho, F y Ayala, P (2020) Estudio comparativo del grado de satisfacción del usuario y el nivel de calidad del servicio del área de fisioterapia de un Hospital Público vs. Hospital Privado. Tesis. Maestría. PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/18127>
- Gutiérrez, M. (2004). Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad. México D.F.: LIMUSA
- Justino, H (2020) Propuesta de un sistema de gestión de almacenes para mejorar la productividad en la Empresa Danper Trujillo S.A.C. 2018. Tesis: Upao. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5995>
- Kotler, P., & Lane, K. (2006). Dirección de marketing. México D.F.: Spearman Education.
- Larco, V (2021) Gestión de almacén de molinos Miranda de Paiján, 2020. Tesis: Upao. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/7338>
- Maleta, H. (2009) Metodología y técnica de la producción científica
- Martínez, H (2020) Relación médico - paciente expresada a través de la satisfacción del usuario de la consulta pre anestésica del Hospital General Docente de Calderón en el período julio - agosto del 2019. Tesis. Maestría. UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20764>
- Monje, C (2011) Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa

- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>, International Journal of Hospitality Management
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>, The Asian Journal of Shipping and Logistics
- Raffino, M (2019) Observación Científica. Recuperado de: <https://concepto.de/observacion-cientifica/>. Consultado: 28 de abril de 2020.
- Sanchez Carlessi, H. y Reyes Meza, C. (2002), Metodología y Diseños de la Investigación Científica. URP, Lima.
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente (Primera Ed). Madrid: ESIC Editorial. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&pg=PA15&dq=calidad+de+servicio+definición&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjkhph1kMPgAhXDwFkKHckZBAAQ6AEIMDAC#v=onepage&q&f=false>
- Sierra Bravo, R. (2006) Tesis doctorales y trabajos de investigación científica. Paraninfo, Madrid.
- Solis, B (2020) Satisfacción de usuarios externos basada en la atención en salud ofertada en un Hospital General. Estudio realizado en el Hospital General León Becerra Camacho de la ciudad de Milagro período 2020. Tesis. Maestria. UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52780>
- Valderrama, S. (2013) Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica. (1ra. Edición)
- Valles, M. (1997) Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Síntesis. Madrid.
- Vélez, C. (2017). Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. Madrid: Editorial Elearning.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable 01: Gestión de almacenes

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rangos
Clasificación	Clasificar	Los medicamentos que ofrece la farmacia están debidamente diferenciados	Totalmente de acuerdo = 5
	Reconocer	Puede reconocer rápidamente donde se encuentran ubicados los medicamentos en la farmacia	
	Separar	Considera que la farmacia es ordenada	
Orden	Ubicación	Considera que los medicamentos están ubicados en un lugar conveniente y seguro	Acuerdo = 4
	Identificación	Considera que la farmacia mantiene un ambiente limpio	Indiferente = 3
Limpieza	Descartar	Considera que la farmacia mantiene constantemente la desinfección	Desacuerdo = 2
	Desinfección	Los colaboradores de la farmacia usan ropa de trabajo adecuada	
Estandarización	Promedios	Considera que los colaboradores tan debidamente capacitados.	Totalmente = 1 desacuerdo
Disciplina	Reglamentos	Considera que los colaboradores cumplen con el horario de atención al público	
	Manuales	Los colaboradores están dispuestos a orientarlo adecuadamente	

Variable 02: Satisfacción del cliente externo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango
Rendimiento percibido	Percepción	Tu experiencia general con nuestro producto fue satisfactoria	Totalmente de acuerdo = 5
	Satisfacción	El servicio brindado superó tus expectativas	
	Evaluación	Recomendarías nuestros productos y servicios a tus familiares y amigos	
Expectativas	Recepción	Consideras que las medicinas son de calidad	Acuerdo = 4
	Comunicación	Existe diversidad de medicinas para distintos usos.	Indiferente = 3
	Valor	Consideras que el servicio tiene un valor agregado	Desacuerdo = 2
Complacencia	Superación	Consideras que existen áreas en las que se debería mejorar	Totalmente = 1 desacuerdo
	Rendimiento	Tus dudas y preguntas fueron respondidas por nuestro equipo	
	Cultura	Estarías dispuesto a volver a comprar nuestros productos	
		En líneas generales estas satisfecho con la farmacia	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario N° 1

**Objetivo:** Medir el nivel de gestión de almacenes en la farmacia Plus Farma

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta y responda según la escala de medición

TA : Totalmente de acuerdo

A : Acuerdo

I : Indiferente

D : Desacuerdo

TD : Totalmente desacuerdo

Autor: Hurtado Carrasco Eliana del Carmen

N°	Pregunta	Respuesta				
		TA	A	I	D	TD
1	Los medicamentos que ofrece la farmacia están debidamente diferenciados					
2	Puede reconocer rápidamente donde se encuentran ubicados los medicamentos en la farmacia					
3	Considera que la farmacia es ordenada					
4	Considera que los medicamentos están ubicados en un lugar conveniente y seguro					
5	Considera que la farmacia mantiene un ambiente limpio					
6	Considera que la farmacia mantiene constantemente la desinfección					
7	Los colaboradores de la farmacia usan ropa de trabajo adecuada					
8	Considera que los colaboradores tan debidamente capacitados.					
9	Considera que los colaboradores cumplen con el horario de atención al público					
10	Los colaboradores están dispuestos a orientarlo adecuadamente					

## Cuestionario N° 2

**Objetivo:** Medir el nivel de satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta y responda según la escala de medición

- TA : Totalmente de acuerdo  
 A : Acuerdo  
 I : Indiferente  
 D : Desacuerdo  
 TD : Totalmente desacuerdo

Autor: Hurtado Carrasco Eliana del Carmen

N°	Pregunta	Respuesta				
		TA	A	I	D	TD
1	Tu experiencia general con nuestro producto fue satisfactoria					
2	El servicio brindado superó tus expectativas					
3	Recomendarías nuestros productos y servicios a tus familiares y amigos					
4	Consideras que las medicinas son de calidad					
5	Existe diversidad de medicinas para distintos usos.					
6	Consideras que el servicio tiene un valor agregado					
7	Consideras que existen áreas en las que se debería mejorar					
8	Tus dudas y preguntas fueron respondidas por nuestro equipo					
9	Estarías dispuesto a volver a comprar nuestros productos					
10	En líneas generales estas satisfecho con la farmacia					

## VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Castañeda Gonzales Jaime Laramie

1.2. Institución donde labora: UTP - Chiclayo

1.3. Título de la investigación: Mejorar la gestión de almacenes y su relación con la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén, Cajamarca al año 2022

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Gestión de almacenes de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén, Cajamarca al año 2022

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>CLARIDAD</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X		
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables																		X		
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología farmacéutica																		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica																		X		
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar la gestión de almacenes																		X		
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
<b>COHERENCIA</b>	Entre variables e indicadores																			X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X	
<b>PERTINENCIA</b>	Es útil y adecuado para la investigación																			x	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

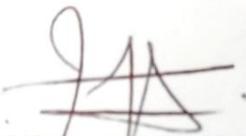
c) **Muy buena**

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Es instrumento es aceptable para su aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

Lugar y fecha: Chiclayo 29 de mayo del 2022



Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
CLAD . 15345

---

Jaime Laramie Castañeda Gonzales

DNI 41418490



PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92.50

Lugar y fecha: 27 de Mayo de 2022



Nombres y apellidos

ANDRÉS ALMIRANO ARANA  
DNI. 06776798

## VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Zevallos Aquino Rocio Liliana

1.2. Institución donde labora: UTP - Chiclayo

1.3. Título de la investigación: Mejorar la gestión de almacenes y su relación con la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén, Cajamarca al año 2022

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Gestión de almacenes de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén, Cajamarca al año 2022

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>CLARIDAD</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X		
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables																		X		
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología farmacéutica.																		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica																		X		
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar la gestión de almacenes.																		X		
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
<b>COHERENCIA</b>	Entre variables e indicadores																			X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X	
<b>PERTINENCIA</b>	Es útil y adecuado para la investigación																			x	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

c) **Muy buena**

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Es instrumento es aceptable para su aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

Lugar y fecha: Chiclayo 29 de mayo del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocio Liliana Zevallos Aquino". The signature is written in a cursive style with some loops and flourishes. To the left of the signature is a vertical light blue line. Below the signature is a horizontal black line.

Rocio Liliana Zevallos Aquino

DNI 16483579

**Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		50	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	10

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		50	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	10

## Anexo 5. Consentimiento informado



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chepén, 21 de abril de 2022

Señor(a)  
**QF. PAUL MANUEL MONTERREY ROQUE**  
PROPIETARIO  
FARMACIA PLUS FARMA  
AV. MESONES MURO 390 JAEN CAJAMARCA

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo Filial Chepén y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. HILDA FLOR SANCHEZ RAMOS y la Bach. ELIANA DEL CARMEN HURTADO CARRASCO, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACENES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LA FARMACIA PLUS FARMA EN LA PROVINCIA DE JAÉN, CAJAMARCA AL AÑO 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

*Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños*  
Coordinadora Nacional Titulación  
PE Administración

FARMACIA PLUSFARMA  
MESONES MURO 390-JAEN

Manuel Monterrey Roque  
QUIMICO FARMACEUTICO  
COFP: 08778

## Anexo 6. Fotos





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Mejorar la gestión de almacenes y su relación con la satisfacción del cliente externo de la farmacia Plus Farma en la provincia de Jaén, Cajamarca al año 2022", cuyos autores son HURTADO CARRASCO ELIANA DEL CARMEN, SANCHEZ RAMOS HILDA FLOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 12 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO <b>DNI:</b> 07926119 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 16-07- 2022 13:09:15

Código documento Trilce: TRI - 0338541