



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Gestión de recursos humanos y satisfacción del cliente en una
cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra de Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Pantoja Arquínigo, Anai Cecilia (orcid.org/0009-0007-4465-0186)

ASESORES:

Dra. Uribe Hernandez, Yrene Cecilia (orcid.org/0000-0001-5893-9262)

Mgtr. Quintero Ramírez, Laura Pamela (orcid.org/0000-0002-1756-7498)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024", cuyo autor es PANTOJA ARQUINIGO ANAI CECILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA DNI: 21413122 ORCID: 0000-0001-5893-9262	Firmado electrónicamente por: YURIBEH el 06-08- 2024 12:17:30

Código documento Trilce: TRI - 0851852



Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PANTOJA ARQUINIGO ANAI CECILIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANAI CECILIA PANTOJA ARQUINIGO DNI: 72465138 ORCID: 0009-0007-4465-0186	Firmado electrónicamente por: APANTOJAA el 06-08- 2024 09:29:07

Código documento Trilce: TRI - 0851854



Dedicatoria

Para mis padres Cecilia y Fernando, mis hermanas Nagely y Nilsa y para mi persona especial Carlos.

“La persona que soy ahora es gracias a mi madre, por su apoyo y consejos, porque siempre es mi soporte y ese empuje que necesito para seguir adelante, por siempre confiar en mí y que soy capaz de hacer lo que me propongo”

Soy lo que soy por la familia que tengo.

Agradecimiento

A Dios primeramente por darme salud y permitirme cumplir un logro más en mi vida, a la Universidad César Vallejo por los docentes que nos guiaron en esta etapa y nos ayudaron a culminar esta etapa satisfactoriamente. Agradecer a mis compañeros del posgrado, maestros y asesores y a todas las personas que siempre me han apoyado y alentado hasta el final.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	17
IV.- DISCUSIÓN	30
V.- CONCLUSIONES	35
VI.- RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1: Validación de instrumentos por juicio de expertos	14
Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos de la Variable Gestión de Recursos Humanos	15
Tabla 3: Alfa de Cronbach - Estadística de la fiabilidad de la Variable Gestión de Recursos Humanos.....	15
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos de la Variable Satisfacción del Cliente.....	15
Tabla 5: Alfa de Cronbach - Estadística de la fiabilidad de la Variable satisfacción del Cliente.....	16
Tabla 6: Análisis descriptivo de la variable Gestión de Recursos Humanos	17
Tabla 7: Análisis descriptivo de la dimensión reclutamiento	18
Tabla 8: Análisis descriptivo de la dimensión selección	19
Tabla 9: Análisis descriptivo de la dimensión capacitación	20
Tabla 10: Análisis descriptivo de la variable Satisfacción del cliente	21
Tabla 11: Análisis descriptivo de la dimensión calidad funcional	22
Tabla 12: Análisis descriptivo de la dimensión valor percibido	23
Tabla 13: Análisis descriptivo de la dimensión confianza	24
Tabla 14: Prueba de normalidad	25
Tabla 15: Correlación entre Variables Gestión de Recursos Humanos - Satisfacción del Cliente	26
Tabla 16: Correlación entre Reclutamiento y satisfacción del cliente	27
Tabla 17: Correlación entre Selección y satisfacción del cliente	28
Tabla 18: Correlación entre Capacitación y satisfacción del cliente	29

Resumen

La investigación exhibió como objetivo general determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024. La metodología empleada fue de tipo básica con un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y con un alcance correlacional. Respecto a la muestra esta fue de 103 usuarios del servicio y 103 técnicos farmacéuticos colaboradores de la empresa, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento empleado el cuestionario. En mención a los resultados descriptivos se resalta un 80.6% en nivel alto para la variable de gestión de calidad, por lo cual se puede deducir que la organización viene trabajando en óptimas condiciones estos aspectos. Con respecto al análisis inferencial se obtuvo un valor de la prueba Rho de spearman 0.983 con un nivel de significancia bilateral de 0.00 el cual es de un valor menor al 0.05 por lo que se acepta la H_1 y se descarta la hipótesis nula H_0 . Se concluyó que existe una correlación positiva y significativa entre la gestión eficiente de los recursos humanos y la satisfacción del cliente en la cadena farmacéutica en Puente Piedra, 2024.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, satisfacción del cliente, reclutamiento, selección, capacitación.

Abstract

The research exhibited as a general objective to determine the relationship between human resources management and customer satisfaction in a pharmaceutical chain in the Puente Piedra district, 2024. The methodology used was of a basic type with a non-experimental design, a quantitative approach and a correlational scope. Regarding the sample, this was 103 users of the service and 103 pharmaceutical technicians collaborating with the company, the data collection technique was the survey and the instrument used was the questionnaire. Regarding the descriptive results, 80.6% is highlighted at a high level for the quality management variable, from which it can be deduced that the organization has been working in optimal conditions in these aspects. Regarding the inferential analysis, a value of the Spearman Rho test of 0.983 was obtained with a bilateral significance level of 0.00, which is a value less than 0.05, therefore H_1 is accepted and the null hypothesis H_0 is discarded. It was concluded that there is a positive and significant correlation between efficient human resources management and customer satisfaction in the pharmaceutical chain in Puente Piedra, 2024.

Keywords: Human resources management, customer satisfaction, recruitment, selection, training.

I.- INTRODUCCIÓN

Desde un punto de vista internacional en México, Las cadenas farmacéuticas pertenecientes a una organización o mejor dicho a una marca, en la actualidad presentan un fuerte nivel de competencia lo que ocasiona la preocupación de las empresas que ofrecen servicios farmacéuticos, ya que la percepción que obtiene el cliente durante el encuentro en el servicio se basa en la conducta que demuestra los empleados en el contacto, lo cual puede tener un índice positivo o negativo hacia la marca (Murillo, 2022). En efecto, los empleados son la primera línea de atención que reflejan el nivel de confianza de la marca hacia los clientes, lo que conlleva a que puedan ser fidelizados y se sientan satisfechos con la atención.

Por lo tanto, gestionar el recurso humano es una estrategia importante para las organizaciones, dado que en un estatus estratégico la función principal en la gestión del recurso humano es fomentar el perfeccionamiento de las capacidades de los colaboradores generando valor, impactando en su desempeño y contribuyendo a la conservación de la organización a largo plazo (Calderón-Hernández, et.al,2023). Asimismo, Guhl , et.al (2019) mencionó que en Alemania, las farmacias emplean un papel importante en la dispensación de medicamentos recetados, garantizando una adecuada distribución entre la población y a la vez enfrentan el desafío de mantener la satisfacción del cliente al brindar sus servicios, en donde se considera la actitud del farmacéutico y el atractivo de la estructura del establecimiento los cuales influyen en la percepción del cliente para que pueda realizar la compra y eventualmente en la elección de la farmacia para adquirir sus medicamentos. Efectivamente, el trato de los empleados y la experiencia que obtiene el cliente al momento de comprar sus productos en una farmacia.

Por lo cual, Medina, et.al (2012) mencionó que la satisfacción del cliente es consecuencia del esfuerzo de los colaboradores de la organización, ya que el desempeño de estos contribuye con el aumento de los clientes. Por consiguiente, es de carácter primordial en la gestión del capital humano se califique y se gestione estrategias para mejorar las habilidades de atención al cliente más allá de su capacidad técnica por el servicio brindado.

En el ámbito nacional, en Perú, de igual manera que diferentes países en Latinoamérica, existen carencias en los establecimientos farmacéuticos que son el

primer nivel de atención para los consumidores, según la información expresada por el Ministerio de Salud del Perú, en donde, 14% las farmacias cuentan con capacidades de gestión, conducción y planeamiento, el 32% de los establecimientos cuentan con una adecuada infraestructura, el 25% apenas posee los suficientes equipamientos y tan solo el 29% cuenta con el talento Humano capacitado y apropiados para asesorar y atender a los consumidores (Espinoza-portilla, et.al, 2020). Por lo antes mencionado, en nuestro país, los establecimientos farmacéuticos son una base primordial para la distribución y atención de medicamentos, pero sin embargo este rubro tiene diferentes carencias lo cual puede ocasionar que los usuarios tengan una percepción negativa que influye en su satisfacción.

Los colaboradores de la salud y las empresas dedicadas a este sector tienen un papel primordial en la producción de servicios farmacéuticos con altos estándares de calidad, dado que las perspectivas de los pacientes o usuarios que hacen uso de este servicio está formado de diferentes factores, en donde se incluye la información que brindada al cliente, la experiencia al usar el servicio y la impresión del cliente sobre la organización, es aquí donde las insatisfacciones de los consumidores se pueden dar por la falta de personal farmacéutico capacitado para brindar el servicio y en especial como transmite la información el personal al consumidor (Antari, et.al, 2019)

En la organización, la problemática se fundamentó sobre la insatisfacción del cliente con el servicio ofrecido por los profesionales técnicos farmacéuticos, ocasionando inconformidad y un inferior nivel de satisfacción del consumidor, por ejemplo, en el año 2023 el porcentaje de quejas registradas en el libro de reclamaciones en los locales ubicados en Puente Piedra aumentaron en un 20% a comparación de año pasado, en donde, los consumidores indicaban haber percibido una atención inadecuada por parte de los trabajadores de la entidad, mencionando que el personal debería de capacitarse sobre los procedimientos internos que tiene la empresa ante cambios o devoluciones de productos y sobre una adecuada atención a los clientes. Estos acontecimientos reflejan la existencia de aspectos internos de la empresa en la gestión del recurso humano que no suelen tomarse en consideración para la satisfacción del cliente, debido a que ellos son

los encargados de ofrecer una experiencia positiva al cliente y esto haga que vuelva a consumir en el establecimiento. Desde un punto de vista gerencial, que los colaboradores del área de Recursos Humanos no gestione de manera adecuada a los colaboradores desde el reclutamiento, selección y reforzando sus conocimientos con capacitaciones, apoyándolo en su desarrollo profesional entre otras actividades que les permitan usar como herramienta para satisfacer al cliente tiende a generar un impacto relevante en la rentabilidad de la compañía y lo que trasmite la imagen corporativa, dado que lo que la organización busca es garantizar un servicio y productos de calidad que ayude a la gente a tener un estilo saludable de vida.

Por tanto, la investigación tuvo relación con el objetivo de desarrollo sostenible (ODS) que tiene la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el cual es el propósito 3 en donde, que busca Asegurar una vida sana y promover el bienestar para todos en diferentes edades, el cual hace referencia y busca que todas las individuos tengan acceso a los servicios sanitarios y medicamentos que le permitan tener una vida saludable, ya sea previniendo las enfermedades o combatiéndolas, sin dejar de lado la importancia de un buen servicio y trato hacia las personas.

Por lo cual, se planteó la problemática general: ¿Cuál es la relación de la gestión de recursos humanos en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024?, De igual manera, planteamos los siguientes problemas específicos de acuerdo a las dimensiones de Jara, et.al (2018). Asimismo, las preguntas específicas planteadas fueron: ¿Cuál es la relación del reclutamiento, la selección y la capacitación en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024?

En esa misma línea, el trabajo de investigación posee una justificación práctica, en donde Albornoz, et.al (2023) mencionó que para hallar una posible solución a una determinada problemática. Por lo tanto, se plantea señalar la correlación en ambas variables, la gestión del recurso humano en la satisfacción del cliente, ya que, los recursos humanos son fundamental para que la organización genere rentabilidad a través del desempeño que tiene el colaborador al momento de desenvolverse en su puesto de trabajo y ofrecer un óptimo servicio satisfaciendo

las necesidades del cliente y difundiendo una imagen positiva de la organización. Justificación teórica, puesto que se ha basado en postulados que fueron aprobados científicamente y que se utilizara como referencia teórica, dado que tiene teorías que fueron validadas y pertenecen a autores internacionales y nacionales. Justificación metodológica, debido a que los instrumentos a usar contribuirán para la recolección de información en base a las variables en mención, ofreciendo una aportación para las siguientes investigaciones que se desarrollen en el sector farmacéutico. Asimismo, dichas afirmación fueron respaldadas por el autor Albornoz, et.al.

Por otra parte, el objetivo general planteado es determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024 y, en cuanto a los objetivos específicos planteados fueron, el determinar la relación del reclutamiento, la selección y la capacitación en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.

Tomando en referencia trabajos de investigación previos y en un contexto internacional, Gonzales (2021) en su investigación, en donde, tuvo como propósito general identificar el impacto de la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral y la productividad sobre una empresa privada. Teniendo como tipo de investigación no experimental, transeccional, Descriptivo. De igual manera, el instrumento usado la entrevista, realizando la evaluación para lograr el objetivo de identificar la influencia que posee una variable de estudio sobre la otra. Los hallazgos mostraron una correlación de 0,186 y una significancia de 0,055, lo que se visualiza su posición en un rango de reciprocidad positiva muy baja, lo que evidencia que hay una correspondencia entre las variables en mención. Concluyendo que, el componente que permite predecir la satisfacción que puede lograr un colaborador en el trabajo desempeñando un puesto de trabajo en la organización que le permita utilizar y mostrar sus habilidades, capacidades y aptitudes de tal manera que concuerde con sus intereses. En el presente antecedente, se puede diferir que para conseguir la satisfacción del cliente se debe de tener el personal idóneo ocupando el puesto que a la vez satisfaga los intereses del colaborador y de esa manera pueda desempeñarse de manera satisfactoria.

Torres, et.al (2019) en su indagación que tenía la finalidad de realizar un análisis del Proceso de Reclutamiento y Selección de la Empresa Médica Villavicencio. En donde, el marco metodológico se dio bajo el enfoque cualitativo, y el instrumento con el que se recolecto la información fue a través de entrevista. Obteniendo como resultado que las organizaciones dedicadas a la salud cuentan con una política formal para cubrir los puestos de trabajo, y que en su mayoría de casos el gerente es quien toma la decisión final. Concluyendo que, las instituciones dedicadas a la salud, llevan a cabo un reclutamiento y selección efectivos para demostrar qué habilidades se necesitan para disminuir la brecha entre lo que los clientes necesitan y lo que ofrece la empresa.

Prieto, et.al (2021) mencionó en su trabajo de investigación estableciendo el objetivo de determinar la importancia de la selección de personal en la formulación de políticas de gestión de recursos humanos en las PYMES colombianas. Sistemática utilizada en trabajo de investigación fue un análisis de enfoque cualitativo, con base en la obtención de datos de fuente secundaria, como son artículos, textos, libros y documentos oficiales. Los resultados que se obtuvieron fueron que, dentro de la gestión humana, un proceso clave es la selección del personal, dado que, es en esta etapa en donde se elige al aspirante apropiado para el puesto de trabajo y de esta manera pueda dar un soporte administrativo primordial dentro de la organización. Se concluyó que, desde una perspectiva teórica y basada en los resultados empíricos, que las políticas de desarrollo de la gestión humana (selección y retención) son acciones que ayudan a las pequeñas y medianas empresas a superar a sus competidores y ocupar puestos importantes en los sectores en desarrollo.

Bohórquez, et.al (2019) mencionó en su investigación que tuvo como propósito identificar el impacto de la capacitación del personal en la productividad de la mano de obra del hipermercado en estudio. Donde marco metodológico utilizada fue una investigación descriptiva dado que se utilizaron los informes de ventas, descuadre y costos de mano de obra, se recopiló información de los años 2014-2018. Los resultados obtenidos mencionaron que las mediciones de productividad en los puntos de pago muestran la ejecución de programas de formación consecutiva tiene un impacto positivo en la productividad. Se concluyo

que, Existe evidencia de los resultados positivos de la alineación continua como táctica de mejora de la productividad, lo que demuestra que es una de las principales inversiones que puede realizar una organización, debido a que es económica y ayuda a reducir los desequilibrios de costes, aportando beneficios a la empresa. Un socio colaborativo que proporciona la fortaleza necesaria para realizar las tareas de la organización con un alto nivel de productividad.

Bonyadi, et.al (2020) en la investigación que tenía como diseño reconocer los componentes humanos asociados con los empleados que configuran la satisfacción del cliente en el campo de los centros de llamadas de emergencia de las empresas de distribución de energía. El marco metodológico era de diseño no experimental de tipo básico. Asimismo, Dimensión de la muestra empleada en la investigación fue de 285 colaboradores de la empresa, es así que el instrumento aplicado fue el cuestionario para el acopio de la información. Los resultados obtenidos indicaron que los componentes de la gestión de recursos humanos llevan a obtener un plan de trabajo adecuado, en donde la satisfacción del empleado, Eficiencia del empleado, La capacitación, Retener al trabajador y El desempeño organizacional contribuyen para alimentar dicho plan con el fin de obtener un recurso humano capaz de satisfacer al cliente. Concluyendo que, la empresa debe asegurarse que el personal cuente con la información y el respaldo requerido para el desarrollo de sus capacidades para llevar a cabo sus funciones y lograr la satisfacción del cliente en base a una buena gestión y desempeño laboral.

En referencia a trabajos de investigación anteriores y en un argumento nacional en donde, Solís (2022) en su investigación poseyó como finalidad la determinación de la relación entre recursos humanos y gestión empresarial en Ing Electros Perú S.A., Los Olivos, Perú. Donde, método utilizado se dio bajo un estudio de diseño transversal no experimental con tipos básicos, niveles de correlación. Asimismo, la parte de la porción de la población estuvo comprendida por 100 colaboradores y la técnica aplicada en el desarrollo fue la Encuesta, para cual se aplicaron dos cuestionarios de escalas ordinales con el fin de evaluar las variables recursos humanos y gestión empresarial. Los datos obtenidos fueron los siguientes: el factor fue de 0.861 en relación Rho de Spearman, lo que resalta una alta relación para las variables examinadas, y el nivel de significancia estadística, p , fue de 0.05,

lo que afirma la alta correlación sobre las variables. Concluyendo que, se encontró un alto nivel de correlación entre las variables, es decir que estas se complementan y tienen una relación directa positiva casi perfecta.

Según Pareja, et.al (2022) que en su investigación que tenía el propósito establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral según administradores en el sector educativo regional en el Perú. El plan de investigación que se utilizó fue con un enfoque de tipo cuantitativo, el diseño fue correlacional. La muestra con la que se trabajara está compuesta por 76 trabajadores administrativos, en donde la técnica aplicada a los individuos fue la encuesta y el acopio de datos fue a través del instrumento denominado el cuestionario, validados y con alta confiabilidad estadística. En donde los resultados fueron que, con un factor de 0.765 de relación rho Spearman y un valor p de 0.000 de significancia, se halló la relación relevante entre las variables. Concluyendo, la variable gestión de talento humano juega un papel fundamental para proporcionar soluciones adecuadas.

Juipa (2022) indica en su investigación que tuvo como objetivo alcanzar la relación que existe entre el reclutamiento de personal y la gestión del talento humano en el hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco. En donde los criterios de investigación fueron cuantitativos, con diseño correlacional descriptivo observacional – No experimental, en donde el instrumento empleado fueron el cuestionario y fue aplicado a 32 participantes. Asimismo, los datos obtenidos en este estudio mostraron que el valor de correlación fue de 0.265, por tanto, hubo una correlación positiva baja en las variables de investigación reclutamiento y gestión del talento. Concluyendo, la existencia de una correlación asociada a el reclutamiento de personal y la gestión del talento humano, en el Nosocomio denominado Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Zurita, et.al (2022) mencionó en su investigación que evidencio como propósito determinar la relación entre la gestión de selección de personal y competencias para ejercer cargos directivos en una Red Integrada de Salud 2022. La metodología aplicada en el presente fue con un tipo básico, y con diseño no experimental-transversal y con carácter correlacional, asimismo la muestra se realizó a 52 colaboradores directivos de la organización, en donde el instrumento

aplicado es el cuestionario. Los hallazgos obtenidos indicaron la significancia fue de p , 0002; y el valor numérico estadístico evidenciado en el Spearman es de R , 0.430. Por otro lado, se concluyó que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que coexiste analogía relevante entre la gestión de selección de personal y las capacidades para el ejercicio de las funciones de los directivos en la Red de Salud, 2022.

Castagnola, et.al (2020) mencionó en la investigación que tuvo como finalidad hacer una correlación sobre la capacitación y el desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN. Los criterios de investigación aplicada fue de tipo Pura, con diseño no experimental, y de método hipotético deductivo, en donde la técnica en aplicación fue la entrevista y el instrumento que fue el cuestionario, realizado a 86 enfermeras contratadas del INSN. Los resultados fueron los siguientes: el Rho de Spearman fue de 0,788, lo que respalda la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alterna. Concluyendo, coexiste evidencia en la afirmación que indicaba la investigación, esto en base a lo indicado por el personal contratado del área de enfermería a la cual se le aplicó la encuesta, dando a conocer resultados estadísticos que respaldan la correlación.

Por otra parte, La gestión de recursos humanos; la teoría base es la de las relaciones humanas en donde, Brígido (2016) nos mencionó que la teoría fue creada por Elton Mayo en los años de 1920, estudio los problemas sociales y psicológicos de los trabajadores, indica que la conducta humano dentro de las organizaciones va depende de los elementos psicológicos profundos, como la motivación, necesidades, las aspiraciones que desea satisfacer, su experiencia social previa y sus cualidades frente a los demás y ante la organización, por lo cual, la teoría considera que el elemento principal para una empresa es el capital humano.

De igual manera, Medina, et.al (2002) nos mencionó que la teoría del desarrollo organizacional, desarrollada en el año 1962 y los principales exponentes fueron W. Bennis, E. Schein, R. Blake y J. Mouton, quienes indican que la teoría se basa en una variedad de principios humanistas, democráticos y optimistas en relación con las personas, los grupos y las organizaciones. Estos principios nos brindan una preocupación humanista que busca fomentar la realización personal

de las personas en el trabajo y proporcionar un aprendizaje continuo, lo que contribuirá a una mayor eficacia y eficiencia de las empresas.

Asimismo, para la satisfacción del cliente; la teoría base es la de la interdependencia social, ya que según Llorens (1995) la teoría de la interdependencia social, creada por Morton Deutsch que surgió en la década de 1940 y que fue ampliada por los hermanos Johnson David y Roger años después, se trata del reconocimiento de las conductas que tiene la persona y como esta puede o tiende a dar un efecto positivo o negativo en los resultados recibidos por la otra parte. Por lo cual, podemos deducir que la satisfacción del cliente va depender de las conductas que tenga el colaborador hacia el cliente.

Para Carmona, et. al (1998) según la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, desarrollada por el psicólogo estadounidense Frederick Herzberg, unas extensiones de los bienes o servicios están asociadas con la satisfacción del cliente, mientras que otras dimensiones muy distintas están ligadas con la insatisfacción del cliente. En donde, los factores higiénicos, también conocidos como factores extrínsecos o de mantenimiento, son aspectos fundamentales del producto o servicio y del entorno en el que se ofrece que, si no se cumplen adecuadamente, conducen a la insatisfacción del cliente. Sin embargo, no generan una gran satisfacción por sí mismos si se cumplen a un nivel satisfactorio. ejemplos de condiciones higiénicas, Producto o servicio que funcione correctamente, cumpla con las expectativas del cliente y sea de alta calidad, entre otras cosas.

Por lo cual, se redactó la hipótesis general de la investigación académica: Existe relación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024 y las hipótesis específicas que fueron las siguientes: Existe relación en el reclutamiento, la selección y la capacitación en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación se realizó bajo un tipo básico ya que el objetivo radica en acrecentar los conocimientos tanto teórico y conceptual. Debido a que, la investigación pura o básica estudia un problema propuesto exclusivamente a buscar conocimiento (Baena, 2014).

En la investigación, el enfoque utilizado fue cuantitativo, dado que, se centrará en el análisis de datos numéricos que permitirán evaluar el fenómeno de estudio, con el fin de poder realizar las interpretaciones sobre las causas que ocasionaron el problema con la intención de brindar soporte a las conclusiones elaboradas a partir de los resultados (Barbosa, et.al, 2020).

Asimismo, la investigación se redactó con el diseño no experimental debido a que las variables no sufren ningún tipo de manipulación. Esto lo afirma Rodríguez (2020), quien mencionó que la investigación no experimental se faculta en prestar atención al fenómeno tal y como se genera en su ambiente natural con el fin de analizarlo, el tipo de investigación se realizó sin la manipulación de las variables de estudio para crear un efecto sobre otras variables, es decir el investigador no forja situaciones, sino que observa las ya existentes. Además, la investigación es transversal porque se lleva a cabo durante un período de tiempo porque recopila datos en un momento determinado para referir a las variables y estudiar su aparición y sus interrelaciones.

Por otro lado, el nivel es correlacional, dado a que se buscaba indagar en la relación que existe entre las dos variables. Maldonado (2018) apoya lo dicho indicando que el nivel de investigación correlacional tiene como intención y objetivo primordial para evaluar la correlación que existe entre dos o más variables.

La primera variable en estudio, Gestión de recursos humanos donde Moreno, et.al (2019) mencionó lo siguiente, y es que esta variable engloba un conjunto de prácticas especializadas que abarcan la planificación, organización, dirección y control de las tareas relacionadas con el personal de la empresa. Su objetivo principal es optimizar el talento humano, aprovechando al máximo sus capacidades, potenciando su desarrollo y garantizando su permanencia en la organización. De igual manera Pérez (2021) asegura que la gestión de recursos

humanos se puede resumir las siguientes funciones principales, motivar al empleado, retribución y fomentar la comunicación.

Asimismo, Jara, et.al (2018) indicó que las dimensiones dentro de la variable de la gestión de recursos humanos están conformadas por, El reclutamiento, la selección y la capacitación. Agregando a lo anterior, Amo (2019) mencionó que el reclutamiento como, un proceso por el cual la organización logra detectar a empleados potenciales que cuenten con el perfil solicitado para ocupar y desempeñar un determinado puesto de trabajo, atrayendo a suficientes candidatos teniendo en cuenta que para ello se debe conocer a la empresa y sus necesidades, con el fin de realizar una posterior selección de alguno de ellos, esto en empleo de los requerimientos de la vacante de trabajo y de las particularidades de los candidatos.

Del mismo modo, Amo (2019) mencionó que la selección de personal o recurso humano es el proceso en el cual se elige al candidato adecuado en base a la información recopilada para que pueda desempeñar un cargo, esto con intenciones de realizar la contratación e incorporación del personal que cumple con las características exigidas para un puesto.

De la misma manera, Orozco (2018) indica que la capacitación es fundamental en una organización, ya que es un proceso integrador y de desarrollo de conocimientos, con el fin de que pueda llevar a cabo sus responsabilidades con éxito. De lo mencionado se puede deducir que el desarrollar y reforzar nuestros conocimientos permite no solo llevar a cabo con éxito el desempeño del puesto de trabajo, sino que también lleva a que la empresa mejore sus procesos.

En esa misma línea se mencionaron a los indicadores que permitieran medir la variable de gestión del recurso humano según las dimensiones se comprende los siguientes indicadores: Perfil del personal, atracción, conocimientos, incorporación, desarrollo de capacidades y comunicación activa.

Por otro lado, la segunda variable a estudiar es la satisfacción del cliente en donde Kotler, et.al (2012) indica que, la satisfacción es una serie de emociones de goce o desilusión que ocasionan que un individuo compare el valor percibido en el uso de un producto. Es por ello, que las empresas regularmente calculan la

satisfacción de sus clientes debido a que es el componente principal para mantenerlos. El consumidor que se encuentra crecidamente satisfecho tiende a ser más perdurable; es decir, adquiere mayor número de productos a medida que la empresa lanza al mercado más productos nuevos o mejorados; realiza comentarios positivos a otras personas sobre la empresa y sus productos; les brinda una reducida interés a los competidores, es decir a la marca, se reduce su sensibilidad al precio, y brinda opiniones para la mejora de bienes y servicios; asimismo, los costos disminuyen al atender a un usuario constante que a uno nuevo, ya que las transacciones pueden volverse frecuentes.

De igual manera, seto Pamies (2004) indica que la satisfacción del cliente se basa es las expectativas cumplidas y esperadas del consumidor en base a un producto o servicio. Schiffman, et.al (2010) refuerza lo dicho indicando a la satisfacción del cliente es la impresión que tiene un cliente sobre el valor del servicio o bien en correlación con sus propias expectativas. Por ejemplo, si un cliente tiene una experiencia que no cumple con sus expectativas, será insatisfecho, pero si las experiencias cumplen con sus expectativas, será satisfecho, y si las experiencias superan sus expectativas, el cliente será más que satisfecho y será encantado. Por otro lado, Mejías (2011) mencionó en su investigación que las dimensiones de satisfacción del cliente son la calidad funcional, el valor percibido y la confianza.

San Martín (2021) menciona que, la calidad funcional es la que se percibe por los usuarios y se basan en los resultados del servicio ofrecido, es decir, como se desarrolló de inicio a fin.

Asimismo, Santesmases, et.al (2021) indica que el valor percibido incluye no solo el coste de los componentes del producto, sino también el valor que recibe el cliente y la ventaja que obtiene cuando está satisfecho con un bien.

Por otro lado, Mejías (2011) mencionó que La confianza se basa en la percepción que tiene el cliente sobre la capacidad de la empresa para ofertar un adecuado servicio a futuro, mantener a los clientes y establecer el nivel en que los clientes hablan con opiniones positivas del servicio ofrecido; en pocas palabras, el propósito del cliente de confiar el servicio que da la empresa a otras personas.

Por lo cual, en cuanto a los indicadores que permitieron calcular la variable de satisfacción del cliente según las dimensiones se comprende los siguientes, calidad de servicio, nivel de persuasión, experiencias, clientes informados, desempeño y compromiso.

Para realizar la investigación, el número de población analizar fueron 140 trabajadores de la empresa y 140 clientes de la cadena farmacéutica en puente piedra, dado que, según Hernández, et.al (2014) la población es la agrupación que comparte ciertas características y una serie de especificaciones y características. Para los criterios de inclusión se consideró a las personas que son trabajadores y los clientes de la cadena de farmacias en el distrito de Puente Piedra, sean mayores de edad, es decir mayor a 18 años, y personas por debajo de los 60 años, que estuvieron de acuerdo en participar en la encuesta. Asimismo, para los criterios de exclusión, se tomó en cuenta que eran aquellas personas que no sean trabajadores de la cadena de farmacias y que aquellos que no son clientes, así como también personas que no tengan vínculos consecutivos con la organización y familiares de los empleadores.

Por otro lado, la muestra se efectuó en base al procesamiento de datos muestral por lo que se indicó, que la muestra fue de 103 trabajadores de la cadena y 103 clientes que frecuentan el establecimiento farmacéutico. Dado que, Hernández, et.al, comento que, el muestreo, se ejecutó mediante un tipo probabilístico aleatorio simple, debido a que, cuentan con la ocasión de ser incluidos como muestra. (2014)

Para la realización de la indagación; se aplicó la técnica de la encuesta que se realizara a los clientes de la organización con el fin de recolectar datos. El instrumento es el cuestionario y las preguntas estarán definidas de acuerdo a la variable, dimensiones e indicadores. En donde Baena (2017) nos relata que el cuestionario es el instrumento primordial de las técnicas de interrogación, además de haber elementos considerados en la elaboración de las preguntas, tanto en su clase como en su redacción y de cómo se colocan en el cuestionario.

Torres (2022) indica que, Para determinar la validez de los elementos incluidos en el instrumento, para lo cual, se debe realizar un juicio de expertos. En

donde, la función de estos jueces será valorar los ítems, para lo que se utilizará una plantilla. La claridad, la coherencia y la relevancia son los tres criterios utilizados por los expertos para evaluar esto. La claridad se refiere a la semántica y la sintáctica de cada elemento. La coherencia se refiere a la evaluación de un elemento para determinar si tiene una analogía lógica con el indicador o dimensión que se está calculando. El valor de relevancia determina si el ítem es esencial para medir el indicador. La suficiencia también determina si los ítems son suficientes para medir una dimensión.

Por lo tanto, se elabora la siguiente tabla con los datos de los expertos encargados de realizar la valoración del instrumento.

Tabla N.ª 1

Validación de instrumentos por juicio de expertos

Grado académico	Apellidos y Nombres	Documento de Identidad	Resultado de la aplicabilidad
Mgtr.	Trinidad Vargas, Ommero Romie	DNI-10690101	Aplicable
Mgtr	Alberca Teves, Gustavo Javier	DNI-09378805	Aplicable
Mgtr	Aliaga Cerna, Dante	DNI-09631761	Aplicable

La confiabilidad tiene que ser verdadera, para lo cual el software a usar es el IBM SPSS V.25 y da fe a través del coeficiente que brinda el programa tras la valoración correspondiente para cada elemento y que cumpla con la finalidad de calcular una misma característica. (Reguera, 2008)

Asimismo, Los productos obtenidos del análisis de confiabilidad se consideran confiable cuando, las condiciones están entre 0.70 y 0.90. La evaluación del coeficiente estadístico Alfa de Cronbach fue utilizado con la finalidad de mostrar la confiabilidad de la primera variable. (Hernández, 2014)

Se aplicó una muestra de 103 colaboradores de la organización y 103 clientes de la cadena farmacéutica, y los resultados obtenidos en el coeficiente de la variable 1 y 2 fueron de acuerdo a los siguientes valores, 0.983 y 0.984 respectivamente, lo que señaló un grado superior de confiabilidad.

Tabla N.º 2

Resumen de procesamiento de casos de la Variable Gestión de Recursos Humanos

		N	%
Casos	Válido	103	100,0
	Excluido	0	,0
Total		103	100,0

Tabla N.º 3

Alfa de Cronbach - Estadística de la fiabilidad de la Variable Gestión de Recursos Humanos

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	24

Tabla N.º 4

Resumen de procesamiento de casos de la Variable Satisfacción del Cliente

		N	%
Casos	Válido	103	100,0
	Excluido	0	,0
Total		103	100,0

Tabla N.º 5

Alfa de Cronbach - Estadística de la fiabilidad de la Variable satisfacción del Cliente

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,984	24

La recaudación de la información se dio a través de la técnica denominada la encuesta, por consiguiente, dirigida hacia los 103 colaboradores de la organización y los 103 clientes de la cadena farmacéutica en los días 10 al 25 del mes de junio. Se obtuvo la autorización del área gerencial para emplear la encuesta y recolectar los datos. Después de esto, se compiló los datos y fue plasmada en una hoja de cálculo; Excel, para realizar su evaluación estadística a través del software IBM SPSS v25.

El proceso de análisis de datos implicará la utilización de una plantilla de Excel para procesar la información obtenida de la colección A continuación, el software procesará el cálculo en 3 escalas El objetivo de la investigación se cumplirá mediante la utilización de análisis descriptivos que se basan en las impresiones de las personas encuestadas en IBM SPSS v25, las cuales quedarán reflejadas en las tablas de frecuencia, para la evaluación inferencial se empleará la prueba de normalidad y pruebas no paramétricas, de igual forma Las conclusiones se establecieron con base en los supuestos presentados en la investigación y serán fundamentadas en las tablas de correlación determinadas.

La comprensión profunda de las variables en estudio es crucial para comprender los aspectos éticos de la investigación, que formaron parte crucial de la teoría para futuros estudios sobre el tema Además, cuenta con lineamientos equitativos para la incorporación y el rechazo de personas sin afectar las condiciones sociales, culturales y económicas En consecuencia, la investigación ha sido fundamentada por expertos temáticos y los materiales de autores externos han sido citados sin ningún cambio en su contenido, asimismo se manejó la plataforma Turnitin para probar el índice de similitud, el cual se encuentra dentro de los límites aceptables establecidos por la universidad César Vallejo.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla N.º 6

Variable Gestión de Recursos Humanos

		Frecuencia	%	% válido	% Acumulado
Válido	MEDIO	20	19,4	19,4	19,4
	ALTO	83	80,6	80,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

A través del análisis descriptivo se establece que un 80.6% del personal encuestado indicaron un nivel alto, por otro lado, el 19.4% indican que el nivel de la gestión de recursos humanos se establece como medio. De lo cual podemos deducir que La empresa que emplea una gestión de recursos humanos de alto nivel es más atractiva para los mejores candidatos. Ofreciendo mejores condiciones laborales, entornos de trabajo más positivos y oportunidades de desarrollo profesional. Esto permite atraer y retener a empleados talentosos, lo que es primordial para el triunfo a largo plazo de la organización.

Tabla N.º 7*Análisis descriptivo de la dimensión reclutamiento*

Reclutamiento					
		Frecuencia	%	% válido	% Acumulado
Válid o	MEDIO	20	19,4	19,4	19,4
	ALTO	83	80,6	80,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

En trato a la tabla N° 7, puntualiza con el 80.6% de los trabajadores encuestados indicaron que existe un alto grado de reclutamiento, asimismo, el 19.4% sostuvieron que el reclutamiento se ubica en un nivel medio. Se infiere que al llevar a cabo un proceso de reclutamiento efectivo va a permitir a la empresa encontrar a los candidatos más calificados y con mejor potencial para los puestos vacantes, además de tener en cuenta que estos deben cumplir con el perfil que estable la organización. Esto ayuda a la empresa a construir un equipo de empleados Talentosos, Comprometidos, con las habilidades y destrezas necesarias para desarrollar su trabajo para que pueden contribuir significativamente al éxito de la organización.

Tabla N.º 8

Análisis descriptivo de la dimensión selección

		Selección			
		Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Válido	MEDIO	20	19,4	19,4	19,4
	ALTO	83	80,6	80,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

En referencia a la tabla 8, se estableció que un 80.6% de colaboradores encuestados declararon que hay un grado alto de selección, no obstante, el 19.4% indicaron que existe un nivel medio de selección. Un proceso de selección efectivo ayuda a garantizar que se contrate a los colaboradores más adecuados para los puestos de trabajo. Esto significa que los colaboradores contarán con las Habilidades, Experiencias y La motivación necesaria para tener éxito en sus roles. Una mejor adecuación del puesto puede conducir a una mayor productividad, una mayor satisfacción laboral y una menor rotación de empleados.

Tabla N.º 9

Análisis descriptivo de la dimensión capacitación

Capacitación					
		Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Válido	BAJO	5	4,9	4,9	4,9
	MEDIO	15	14,6	14,6	19,4
	ALTO	83	80,6	80,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

En relación a la tabla 9 se infiere que un 80.6% del personal encuestado resaltaron que el nivel de capacitación es alto, por otro lado, el 14.6% menciono que tiene un nivel medio y un 4.9% indicaron que tiene un nivel bajo. La capacitación en una organización es esencial para su éxito ha extendido plazo. Esto se debe a que la capacitación permite al personal demostrar y trabajar en sus habilidades y los conocimientos que necesitan para desempeñar sus trabajos de manera efectiva y eficiente. Una fuerza laboral bien capacitada puede aportar una serie de beneficios a una empresa, como mejor calidad en el servicio, mayor productividad, mayor innovación, entre otros. Dado que al tener un capital humano capacitado, logro transmitir a través de su conducto una perspectiva buena o mala hacia el usuario.

Tabla N.º 10*Variable Satisfacción del cliente*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	5	4,9	4,9
	MEDIO	15	14,6	19,4
	ALTO	83	80,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0

En referencia a la tabla 10, se constata que un 80.6% de los clientes a quienes se le aplicaron los cuestionarios, indicaron un grado alto de satisfacción, de igual manera, un 14.6% afirmaron que tienen un nivel medio y solo el 4.9% mencionaron que el nivel era bajo. La satisfacción del cliente durante la atención a los usuarios es decisiva para el triunfo de un negocio. Esto se debe a que los clientes contentos con las atenciones tienen más tendencia a volver a comprar sus bienes o servicios. Esto se debe a que confían en la empresa y creen que les proporcionará un servicio con un valor agregado. Asimismo, Los clientes satisfechos pueden convertirse en defensores de la marca de la empresa, dado que esto significara que realizarán comentarios positivos de la empresa a otros e incluso defenderán a la empresa de las críticas negativas.

Tabla N.º 11*Análisis descriptivo de la dimensión calidad funcional*

Calidad Funcional					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	5	4,9	4,9	4,9
	MEDIO	15	14,6	14,6	19,4
	ALTO	83	80,6	80,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Con respecto a la tabla 11, se estableció el 80.6% de los individuos encuestados aseveraron que el personal del establecimiento farmacéutico tiene un nivel alto en la calidad funcional, mientras que un 14.6% indicaron que cuentan un nivel medio y solo un 4.9% mencionaron que tiene un nivel bajo. La calidad funcional señala a la capacidad de un bien o servicio para lograr el propósito previsto y satisfacer las solicitudes de los usuarios. Un alto nivel de calidad funcional es primordial para el triunfo de cualquier negocio, debido a que puede generar muchos beneficios, incluida una mayor satisfacción del cliente, menos quejas, mejor reputación, mayor ventaja competitiva y más.

Tabla N.º 12

Análisis descriptivo de la dimensión valor percibido

Valor Percibido					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	MEDIO	20	19,4	19,4	19,4
	ALTO	83	80,6	80,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Nombrando a la tabla 12, se resuelve que un 80.6% de los usuarios del establecimiento consideran que el nivel de valor percibido es alto y el 19.4% afirmaron que el nivel es medio. Los clientes que perciben que un producto o servicio tiene un alto valor es más probable que sean leales a la marca y sean constante en el negocio. Es decir, si la empresa ofrece un servicio que de por si ya tiene un valor y a la ves este ofrece un servicio con valor agregado puede conseguir que el consumidor o cliente elija a la organización para futuras compras.

Tabla N.º 13*Análisis descriptivo de la dimensión confianza*

		Confianza			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	5	4,9	4,9	4,9
	MEDIO	15	14,6	14,6	19,4
	ALTO	83	80,6	80,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

En referencia a la tabla 13, se asignó que un 80.6% de los clientes destacaron que el nivel de confianza es alto, de igual forma, un 14.6% indicaron que tiene un nivel medio y solo un 4.9% mencionaron que el nivel de confianza es bajo. Los clientes que tienen experiencias positivas con una empresa, como recibir un buen servicio al cliente, productos de alta calidad o precios justos, son más propensos a confiar en la organización y en la marca. Asimismo, las empresas que demuestran compromiso, honestidad y transparencia con sus clientes acerca de sus productos, servicios y prácticas comerciales son propensas a ganarse la confianza de sus usuarios.

Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

H₀: Los datos provienen de una distribución normal.

H_i: Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N.º 14

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Recursos Humanos	,493	103	,000	,483	103	,000
Satisfacción del Cliente	,482	103	,000	,503	103	,000

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se considera significativa con un valor de 000 en la tabla 14, ya que se admite una hipótesis nula y se desestima la hipótesis alternativa Los datos de la muestra no se originan en una distribución normal.

Prueba de Hipótesis general

H₀: No existe relación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.

H_i: Existe relación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.

Tabla N.º 15

Correlación entre Variables Gestión de Recursos Humanos – Satisfacción del Cliente

Correlaciones				
		Gestión de Recursos Humanos		Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,996**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,996**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

En relación a la tabla 15, se representa que el grado de significancia bilateral es de 0.00; el cual es de un valor por debajo del 0.05 por lo que se admite la H_i y se desestima la hipótesis nula H₀. Igualmente, se estableció por medio de la prueba de correlación Rho Spearman se logró el valor de 0.996. Se infiere lo siguientes y es que mientras se gestione de manera eficiente a el recurso humano en la cadena farmacéutica el nivel de satisfacción del cliente tendrá una predisposición hacia el crecimiento, obteniendo beneficios para la empresa a largo plazo, además de que el valor que da el personal y es percibido por los clientes fomentan el posicionamiento de la marca y la fidelidad.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H₀: No existe relación en el reclutamiento y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.

H_i: Existe relación en el reclutamiento y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.

Tabla N.º 16

Correlación entre Reclutamiento y satisfacción del cliente

		Correlaciones	
		Reclutamiento	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Reclutamiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	103
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,996**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

En referencia la tabla 16, se observa que el grado de significación es de 0.00 el cual es un valor inferior a 0.05; por lo que se confirma la hipótesis alterna H_i y se aparta la hipótesis nula H₀. De igual manera, se comprobó que mediante la prueba Rho Spearman se alcanzó el valor de 0.996. Se puede observar que la contratación tiene una relación directa con la satisfacción del consumidor. Asimismo, sus usuarios influirán positivamente en su tendencia de satisfacción, mientras que las empresas de las cadenas farmacéuticas seguirán manteniendo el mejor nivel de atracción de recursos humanos.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación en la selección y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.

H_i: Existe relación en la selección y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.

Tabla N.º 17

Correlación entre Selección y satisfacción del cliente

		Correlaciones		
			Selección	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Selección	Coeficiente de correlación	1,000	,996**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,996**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

En relación a la tabla 17, se concibe que el grado de significancia bilateral es de 0.00; el cual es inferior a 0.05 por lo que se admite la H_i y se retira la H₀. Igualmente, se estableció que a través de la prueba de correlación Rho Spearman se resulta el valor de 0.959. Se ha encontrado que el reclutamiento está directamente asociado con la variable satisfacción del cliente, es decir, siempre que se optimice el proceso de reclutamiento y se seleccionen recursos humanos con excelentes habilidades, el índice de satisfacción del usuario mostrará una tendencia positiva.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación en la capacitación y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.

H_i: Existe relación en la capacitación y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.

Tabla N.º 18

Correlación entre Capacitación y satisfacción del cliente

Correlaciones				
			Capacitación	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	103	103
	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	103	103

En referencia a la tabla 18, se observa que el grado de significancia bilateral es de 0.00; el cual está por debajo de 0.05, por lo que se admite la hipótesis alterna H_i y se rechaza la hipótesis nula H₀. De igual manera, se infiere que por medio de la prueba Rho Spearman se estableció el valor de 1.00. Se asegura que la relación es directa entre la capacitación y la satisfacción del cliente, por consiguiente, se precisa que en tanto la empresa capacite al personal técnica y estén actualizados con la información que involucra el desarrollo de sus actividades podrá realizar una mejor atención al público ocasionando así un nivel de satisfacción en crecimiento positivamente en el transcurso del tiempo.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general de la investigación planteada, la constatación de hipótesis conjuntamente se basó en el Nivel de significancia Bilateral, el cual fue destacado por un valor numérico de 0.00, en conjunto se resaltó un nivel de 0.996 por lo que se determinó una correlación positiva directa. Los hallazgos obtenidos y descritos previamente se asimilan con lo expuesto por Solís (2022) destacando como principal resultado inferencial que un coeficiente Rho de Spearman 0.861 y un nivel de significancia del 0.05, por lo que se sobre entiende que tiene una alta correspondencia entre las variables, por otro lado, en el aspecto metodológico se comparte su tipología nivel y alcance, asimismo la muestra fue conformada por 100 trabajadores. Asimismo, se asemeja a la muestra utilizada en la investigación evidenciando una similitud en la proporción de las muestras para hacer más profunda la investigación. Asimismo se comparte con lo expuesto por Pareja, et.al (2022) quien presenta una estrategia de trabajo desde una visión cuantitativa, diseño de tipo no experimental y alcance correlacional, por otro lado las características que presentan los 76 individuos como parte de su muestra evidencia una similitud en cuanto a la investigación del estudio debido a que ambas muestras poseen rasgos y cualidades que le permiten poder participar en el perfeccionamiento de la investigación con el fin de brindar una respuesta al problema de una entidad. Por otro lado, se concuerda con el resultado inferencial ya que se evidencia un valor de 0.765 que indica una correlación de nivel alto y un valor $p=0.000$ que representa una correlación positiva. Asimismo, se comparte la conclusión planteada en el antecedente quien indica que la variable de gestión de talento humano juega un papel fundamental para proporcionar soluciones adecuadas. Por otro lado. No se coincide con lo expuesto por Gonzales (2021) quien evidencia un grado de correlación 0.186 y un grado de relevancia de 0.055, lo cual indica que tiene un nivel de correlación positiva muy baja. En otro ámbito, se concuerda con el marco metodológico empleado en la investigación siendo esta de tipo Pura, de diseño no experimental de corte transeccional y de nivel descriptivo correlacional, en cuestión del instrumento utilizado no se concuerda con el aplicado en la investigación debido a que el antecedente empleo la entrevista como método para poder identificar la influencia que posee una variable de estudio sobre la otra.

En tanto la conclusión planteada por el autor se concuerda con lo expuesto que el componente que permite predecir la satisfacción que puede lograr un colaborador en el trabajo desempeñando un puesto que le permita utilizar sus habilidades y que concuerde con sus intereses. De igual manera, se comparte lo indicado por Bonyadi, et.al (2020) quien presenta un marco metodológico de diseño no experimental de tipo básico, además de haber utilizado técnicas e instrumentos similares los cuales fueron la encuesta a través del cuestionario. Asimismo, la muestra utilizada la cual fue de 285 trabajadores de la organización, se asemeja en similitud y proporción a la utilizada en la investigación. Por otro lado, se comparte la conclusión evidenciada por el autor dado que indica que las organizaciones deben asegurarse que el personal cuente con la información y el respaldo requerido para el desarrollo de sus capacidades para llevar a cabo sus funciones y lograr la satisfacción del cliente en base a una buena gestión y desempeño laboral.

De acuerdo al objetivo específico 1, la confrontación de la hipótesis se basó en el grado de relevancia Bilateral el cual obtuvo como resultado un 0.00, colectivamente se estableció un valor de 0.996, estableciendo que tiene una correlación positiva muy alta. Por lo cual, no se concuerda con lo expuesto por Juipa (2022), en donde, el coeficiente del valor de relación fue de 0.265, y que indica que tiene una correlación positiva, por otro lado se asemeja al marco metodológico empleado en la investigación, donde su tipología es cuantitativa, de alcance descriptiva correlacional y de diseño no experimental, asimismo el instrumento aplicado fue el cuestionario y la técnica de correlación fue la encuesta. Por otro lado no se comparte con la cantidad de muestra empleada en la investigación debido a que son 32 participantes y para la investigación en estudio se utilizó 103 evidenciando que no existe una profundidad en el análisis estadístico. De igual manera, se comparte la idea de la conclusión general que determina que los procedimientos para el reclutamiento del personal idóneo requieren conductas de cumplimiento de las normativas para la selección del personal. Asimismo, se evidencia como conclusión del objetivo específico de la investigación que mientras se tenga un proceso adecuada de atracción del personal, es decir de los mejores talentos, esto impulsará a que se reclute al personal idóneo que estará en primera línea para ofrecer una adecuada atención y satisfacción al cliente. Por otro lado, no se concuerda con expuesto por Torres, et.al (2019) que presenta como modelos

metodológicos una tipología cualitativa y como instrumento de acopio de datos se realizó a través de las entrevistas las cuales fueron realizadas a 44 IPS (Instituciones Prestadoras de Salud) quienes sostiene que las políticas y flujogramas de técnicas de reclutamiento y selección de individuos contiene información resaltante sobre los perfiles de cargo. Mientras que la investigación actual se evidencia una metodología de tipo Pura, cuantifica, diseño no experimental y de importancia correlacional además se evidencia de que en el tipo de muestras se observa que no existe una correlación en el tipo de muestra por lo que el resultado tiende a ser diferente.

En mención al objetivo específica 2, la validación de hipótesis se basó en el grado de relevancia Bilateral; el cual fue producto por un 0.00, simultáneamente se señaló un valor de 0.996. Por lo cual, no se encuentra concordancia con los expuesto por Zurita, et.al (2022) en donde el nivel de correlación es de 0.430 a comparación del nivel de correlación que es de 0.996 esta diferencia de escalas se debe a que la formulación de las preguntas del cuestionario no evidenció una correcta profundidad en la investigación. Por otro lado, su metodología aplicada es de tipo Pura, con diseño no experimental-transversal que evidencia que el estudio se realizado en un determinado año y de alcance correlacional por lo que se buscó. En tanto a las cualidades de la muestra no se comparte con lo evidenciado en la investigación del antecedente debido a que el perfil de los 52 colaboradores es de alta directiva y por lo cual tiene una tendencia a cuidar la imagen de su propia entidad a diferencia de los 103 colaboradores quienes no presentan una identidad sujeta o clara. Po otro lado, se concuerda con la conclusión planteada con el antecedente ya que el procedimiento de selección de personal es importante para optar por la mejor persona en los cargos, aquel que sea competente y especializado para su buen desempeño en el puesto. Asimismo, No se concuerda con lo indicado por Prieto, et.al (2021), quien realizo su trabajo de investigación en base al análisis de artículos, textos, libros y documentos y presento un criterio metodológico de enfoque cualitativa y con un instrumento de entrevistas. Asimismo, se comparte con la conclusión expuesta por el autor quien concluye que la gestión del recurso humano, la selección de los colaboradores, es el proceso clave para elegir al aspirante apropiado para ocupar un puesto vacante y de esta manera de soporte administrativo dentro de la organización. Para todo proceso de selección es

imprescindible contar con un modelo o perfil profesional ya establecido, es necesario priorizar habilidades blandas debido a que nuestra primera línea de enfoque es la satisfacción del cliente, se debería realizar constantes evaluaciones a los colaboradores e identificar cuál es su nivel de productividad en relación a su capacidad.

De acuerdo al objetivo específica 3, la constatación de hipótesis se basó en el nivel de relevancia Bilateral; el cual fue destacado por 0.00, colectivamente se estableció un valor de 1.000. Por lo cual se encuentra concordancia con lo expuesto por Castagnola, et.al (2020), donde el nivel de correlación es de 0.788 especificándose como una similitud positiva alta, el procesamiento de la información utilizada fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental y el instrumento elaborado es el cuestionara quien cuenta con la validación de expertos del INSN. Por otro lado, se concuerda con la cantidad de la muestra empleada para la investigación debido a que 86 individuos son un rango aceptable para que la investigación pueda ser considerada de carácter viable. Asimismo, se concuerda con la conclusión elaborada por el autor para su investigación quien sostiene que mientras que la capacitación sea constante en el departamento de enfermería del INSN el desempeño laboral de estas será de carácter positivo y por lo cual tendrá un impacto aceptable con la satisfacción de sus usuarios. Si bien la capacitación es más que una necesidad para seguir desarrollándose en el entorno laboral es muy necesaria cuando nos referimos en el sector salud debido a que existe altas probabilidades de que un nuevo evento masivo pueda tener un impacto en toda la sociedad y no se encuentren listos para desempeñar su labor. La capacitación debe incluirse dentro del modelo de formación laboral ya sea una entidad estatal o privada debido a que la demanda siempre se encuentra en crecimiento y es la oferta la que siempre está en escases. Por otro lado, se concuerda con lo expuesto por Bohórquez, et.al (2019) quien resalta en su resultado descriptivo que la capacitación continua tiene un efecto positivo en la productividad esto se ve reflejado en el 80.6% de encuestados quienes refieren que el nivel de capacitación que vienen recibiendo en la entidad privada en la que laboran es alto. Esto se interpreta como una correcta gestión en el campo de recursos humanos quienes vienen implementando un esquema de capacitación continua para que sus colaboradores se encuentren en la vanguardia del mercado. Por otro lado, se

concuera con la parte del marco metodológico debido que el nivel en ambas es descriptivo y solo busca constatar las evidencias sin manipular ninguna de las variables por otro lado, no se concuerda con el corte empleado debido a que la investigación del autor se empleó el corte longitudinal y en la investigación actual la transversal. Asimismo, no se concuerda con el procesamiento de datos para obtener un resultado debido a que se basaron netamente en registro de ventas y en la investigación actual la compilación de la información se fundamentó en una muestra dirigida. En otro ámbito se concuerda con la conclusión planteada por el antecedente quien evidencia que los resultados positivos de la formación continua como táctica de mejora de la productividad, lo que demuestra que es una de las principales inversiones que puede hacer una organización, ya que es económica y ayuda a reducir los desequilibrios de costes, aportando beneficios a la empresa. Un socio colaborativo que proporciona la fortaleza necesaria para realizar las tareas de la organización con un alto nivel de productividad.

V. CONCLUSIONES

- 1.- La investigación muestra una correlación positiva y relevante entre la gestión eficiente de los recursos humanos y la satisfacción del cliente en la cadena farmacéutica en Puente Piedra, 2024. El análisis inferencial respalda esta conclusión, demostrando una correlación significativa entre estas variables (Rho de Spearman = 0.996, $p < 0.01$).
- 2.- Se comprobó que existe una relación destacada y positiva entre el reclutamiento y la satisfacción del cliente. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0.996 con un nivel de relevancia de 0.000, lo que sugiere que mejorar el proceso de reclutamiento impacta positivamente en la satisfacción del cliente.
- 3.- Se evidenció que hay una relación significativa y directa entre la selección de personal y la satisfacción del cliente. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0.996 con un nivel de significancia de 0.000, indicando que una adecuada selección de personal está relacionada con una mayor satisfacción del cliente.
- 4.- Se detectó una relación destacada y positiva entre la capacitación y la satisfacción del cliente. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 1.000 con un nivel de relevancia de 0.000, lo que resalta que una mejor capacitación del personal se asocia directamente con un incremento en la satisfacción del cliente.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda a las cadenas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra implementar políticas y prácticas eficientes de gestión de recursos humanos para mejorar la satisfacción del cliente. Esto incluye la actualización de procesos de reclutamiento, selección y capacitación.
- 2.- Se recomienda desarrollar estrategias de reclutamiento que atraigan a candidatos con habilidades y competencias adecuadas es crucial para enaltecer el nivel de satisfacción del cliente. Utilizar herramientas modernas de reclutamiento y técnicas de evaluación efectivas puede contribuir a este objetivo.
- 3.- Se recomienda implementar métodos rigurosos y bien estructurados para la selección de personal ayudará a asegurar que los empleados seleccionados estén alineados con los objetivos de la empresa y sean capaces de brindar un servicio de calidad a los clientes.
- 4.- Se recomienda invertir en programas continuos de capacitación y desarrollo para el personal, asegurando que estén bien provistos con el conocimiento y las destrezas requeridas para satisfacer las solicitudes de los clientes de carácter efectiva.

REFERENCIAS

- Aguiar, M, Pérez, F y Madriz, D (2012). Work incentives as a contribution to productivity and quality of service in companies heading pharmacies. *Industrial Engineering. Current Events and New Trends*, vol. III, núm. 9. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158003>
- Albornoz, E, Sidel, K, Chuga, J y Herrera, J. (2023). Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación. Editorial: Mawil Publicaciones de Ecuador. <https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. Editorial Elearning, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Reclutamiento_y_Selecci%C3%B3n_de_Personal/63fIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=reclutamiento+de+personal&printsec=frontcover
- Antari, N, Meriyani, H. y Suená, N (2019). Faktor – faktor komunikasi yang mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap tenaga teknis kefarmasian. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 5 (2). <https://doi.org/10.36733/medicamento.v5i2.431>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación serie integral por competencias*. Tercera edición. Editorial: Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n/6aCEBgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Barbosa, A, Mar, C y Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. México: Patria Educación. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_M%C3%A9todos_y_t%C3%A9cnicas/e5otEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

- Bohórquez, L, Caro, A y David, N. (2019). Impact Of Training Employees On Enterprise Productivity: Case Hypermarket. *Dimens.empres. vol.15 no.1 Barranquilla*.http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632017000100210
- Bonyadi, M, Khajeh, H y Ramazani, M.(2020). Human resource factor son customer satisfaction in emergency call centers of power distribution companies, *Revista Apuntes Universitarios. Vol 10(4), 386–410*.
<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.521>
- Brígido, A. (2016). *Sociología de la educación: temas y perspectivas fundamentales*. Argentina: Editorial Brujas.
https://www.google.com.pe/books/edition/Sociolog%C3%ADa_de_la_educaci%C3%B3n/hOC3ac69ZacC?hl=es&gbpv=0
- Calderón-Hernández, G, Vivares, J y Clemencia, J. (2023). Human resource management in Colombia: Level of development of the function and its practices. *Estud.Gerenc. vol.39 no.166*
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232023000100077
- Carmona, A y Leal, A. (1998). The Two-Factor Theory of Customer Satisfaction. *European Research on Management and Business Economics. Vol. 4, N" 1, 1998, pp. 53-80*. <https://hdl.handle.net/11441/78838>
- Castagnola, V, Castagnola, G, Castagnola, A y Castagnola, C. (2020). La Capacitación Y Su Realción Con El Desempeño Laboral En Un Hospital Infantil Publico De Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies, vol. 4, núm. 3*. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/html/>
- Espinoza, E, Gil, W y Agurto, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública,46(4), 21-46*. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146/1602>
- González, K, Román, K y Bermeo, M (2021). The management of human talent and its influence on job satisfaction and productivity in private companies.

Dominio de las Ciencias, Vol. 7, N° 3 págs. 1175-1185
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.2047>

Guhl, D, Blankart, K y Stargardt, T. (2019) Service quality and perceived customer value in community pharmacies. *Health Serv Manage Res. 32(1):36-48*. doi: 10.1177/0951484818761730

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V: Sexta edición. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Jara, A, Asmat, N, Alberca, N y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 83, pp. 740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>

Juipa, K. (2022). Reclutamiento de personal y gestión del talento humano. *Innovación Empresarial, 2(2), e18*. <https://doi.org/10.37711/rcie.2022.2.2.18>

Kotler, P y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. México: Editorial Pearson Educación. <https://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>

Llorens, F y Fuentes, M. (1995). Calidad versus satisfacción: una evaluación de independencia, mediante un análisis factorial confirmatorio. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, Vol. 1, N° 3, 1995, págs. 71-84*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187706>

Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Colombia: Ediciones de la U. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_social/FTSjDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

- Medina, A y Avila, A. (2002). Evolution of Administrative Theory. A View from Organizational Psychology. Cuban Journal of Psychology. Vol.19, No.3. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Mejías, A y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores Ingeniería Industrial. *Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana vol. XXXII, núm. 1, enero-abril, 2011, pp. 43-47*, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>
- Moreno, V. (2019). *Gestión de recursos humanos*. España: IC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_recursos_humanos/skwpEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=gestion+de+recursos+humanos+definicion&printsec=frontcover
- Murillo, E. (2022). Internal branding in retail organizations: a study in a chain of pharmacies. *Merc. negocios.* vol.21 no.42. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2594-01632020000200027&script=sci_arttext
- Orozco, A. (2018). *El impacto de la capacitación*. México: Editorial Digital UNID. https://www.google.com.pe/books/edition/El_impacto_de_la_capacitaci%C3%B3n/RNRJDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=capacitaci%C3%B3n+de+personal&printsec=frontcover
- Pareja, A, Chiri, P, Ramírez, E, Segovia, C y Sánchez, M. (2022). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en personal administrativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 3057-3070. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2812
- Pérez, J. (2021). *Gestión de recursos humanos: teoría y práctica aplicadas a empresas turísticas*. España: Editorial Universidad de Almería. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_recursos_humanos_teor%C3%ADa_y_p/0wIVEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=gestion+de+recursos+humanos&printsec=frontcover

- Prieto, F, Perez, M y Escorcía, M. (2021). The importance of the personnel selection process in the development of human talent management policies in colombian smes. *Global Knowledge*, 6(S1), 48-60. <https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/129>
- Reguera, A. (2008). *Metodología de la investigación lingüística: prácticas de escritura*. Editorial Brujas: 1° Edición. <https://books.google.com.pe/books?id=cZxjCzwBYiUC&pg=PA88&dq=muestra+de+metodologia+de+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiYsCLVwPPxAhVTIZUCHfBHD38Q6AEwA3oECAkQAg#v=onepage&q&f=false>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial: Klil soluciones Educativas S.A. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- San Martín, L. (2021). M_ concept: El modelo que ha revolucionado la gestión de las clínicas dentales. *España: Grupo Asis*. https://www.google.com.pe/books/edition/M_Concept_El_modelo_que_ha_revolucionado/GztJEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Santesmases, M, Sánchez, A, Valderrey, F. (2021). *Mercadotecnia*. Editor: Grupo Editorial Patria. <https://www.google.com.pe/books/edition/Mercadotecnia/mZotEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=valor+percibido+del+servicio&pg=PA177&printsec=frontcover>
- Schiffman, L y Lazar, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. México: editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Décima edición. <https://psicologadelconsumidor.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/04/comportamiento-del-consumidor-schiffman-10edi.pdf>
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. España: ESIC. https://www.google.com.pe/books/edition/De_la_calidad_de_servicio_a_la_fidelidad/9Nk8sWMjoBcC?hl=es-419&gbpv=0

- Solís, M, Palomino, M, Alanya, J y Vera, G. (2022). Recursos humanos y gestión empresarial en Ingelectros Perú S. A. en Los Olivos-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. *Esp.* 28, núm. 5, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071845017>
- Torres, D, Godoy, B. y Gallardo, N. (2019). Recruitment and selection processes in health organizations: Villavicencio case - Colombia. *Management Development*, 11(1), 60-78. DOI: <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3380>
- Torres, J, Vera, V, Zuzunaga, F, Talavera, J y De la Cruz, J. (2022). Validez De Contenido Por Juicio De Expertos De Un Instrumento Para Medir Conocimientos, Actitudes Y Prácticas Sobre El Consumo De Sal En La Población Peruana. *Rev. Fac. Med. Hum.* 2022;22(2):273-279. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v22n2/2308-0531-rfmh-22-02-273.pdf>
- Zurita, N, Chancha, T, Quispe, M y Solórzano, R. (2022). Gestión de selección de personal y competencias para el ejercicio de cargos directivos en una red integrada de salud, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1919-1944. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3648

ANEXOS

Anexo N° 1
Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Moreno, et.al (2019) indica que la gestión de Recursos humanos engloba un conjunto de prácticas especializadas que abarcan la planificación, organización, dirección y control de las tareas relacionadas con el personal de la empresa. Su objetivo principal es optimizar el talento humano, aprovechando al máximo sus capacidades, potenciando su desarrollo y garantizando su	Jara, et.al (2018) mencionó que las dimensiones de la gestión de recursos humanos son, reclutamiento, selección y capacitación.	Reclutamiento	Perfil del Personal	Likert: 1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
				Atracción	
			Selección	Conocimientos	
				Incorporación	
			Capacitación	Desarrollo de capacidades	
				Comunicación activa	

	permanencia en la organización.				
SATISFACCION DEL CLIENTE	Kotler (2012) mencionó que la satisfacción es una serie de sentimientos de placer o decepción que genera una persona en consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto frente a las expectativas que se tenían. Es por ello, que las empresas regularmente miden la satisfacción de sus clientes porque es un componente clave para retenerlos. Un cliente altamente satisfecho suele	Mejías (2011) mencionó que las dimensiones de satisfacción del cliente son, calidad funcional, valor percibido y confianza.	Calidad Funcional	calidad del servicio	
				Nivel de persuasión	
			Valor percibido	Experiencias	
				Cientes informados	
			Confianza	Desempeño	

	<p>ser más perdurable; es decir, adquiere más productos a medida que la empresa introduce productos nuevos o mejorados; realiza comentarios positivos a otros sobre la empresa y sus productos; les brinda menos atención a las marcas competidoras, es menos sensible al precio, y brinda ideas para el desarrollo de productos y servicios; además, cuesta menos atender a un cliente constante que a uno nuevo, ya que las transacciones pueden volverse frecuentes.</p>			<p>Compromiso</p>	
--	---	--	--	-------------------	--

2.- ¿considera usted que cuenta con los conocimientos actualizados sobre los productos farmacéuticos y sus aplicaciones?					
3.- ¿Considera usted que la explicación técnica que brinda a personas no especializadas es clara y entendible?					
4.- ¿considera usted que es capaz de adaptarse fácilmente a los cambios en el entorno laboral?					
Indicador: Atracción	5	4	3	2	1
1.- ¿considera usted que la estructura y las oportunidades de crecimiento profesional en la empresa fueron atractivos?					
2.- ¿Considera usted que los beneficios y compensaciones ofrecidos por la empresa fueron atractivos para unirse a ella?					
3.- ¿considera usted que la misión y valores de la empresa le resultaron atractivos?					
4.- ¿considera usted que la cultura organizacional que promueve la empresa es atractiva para los nuevos talentos?					
Dimensiones: Selección	Escala				
Indicador: Conocimientos	5	4	3	2	1
1.- ¿Cuándo usted ingreso a laborar contaba con los conocimientos sobre la dosificación y administración de los productos farmacéuticos?					
2.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos sobre los procedimientos de almacenamiento y manejo de los medicamentos según las normas establecidas por la DIRIS (Dirección de Redes Integradas de Salud)?					
3.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos para proporcionar recomendaciones y					

asesoramiento adecuado sobre los productos farmacéuticos según las necesidades que tenían los clientes?					
4.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos para hacer uso de sistemas informáticos para la gestión de inventario de los medicamentos y registro de los clientes?					
Indicador: Incorporación	5	4	3	2	1
1.- ¿Considera usted que, en su proceso de incorporación, la empresa le brindo la información necesaria sobre cuáles eran sus funciones y responsabilidades en el establecimiento farmacéutico?					
2.- ¿considera usted que la empresa le proporciono los recursos y herramientas necesarias para realizar efectivamente su trabajo desde el primer día en el establecimiento farmacéutico?					
3.- ¿Considera usted que el tiempo dedicado al proceso de incorporación fue suficiente para familiarizarme con los aspectos clave de su puesto?					
4.- ¿considera usted que la empresa fomenta de manera adecuada y constante la cultura organizacional, los valores y misión de la empresa al personal del establecimiento, incluido a los recién incorporados?					
Dimensiones: Capacitación	Escala				
Indicador: Desarrollo de capacidades	5	4	3	2	1
1.- ¿considera usted que la empresa ofrece suficientes programas de capacitación interna y externa para el desarrollo de sus habilidades?					
2.- ¿Considera usted que las evaluaciones periódicas que realiza la empresa apoyan a mejorar el desempeño del personal técnica e identificar las áreas de mejora?					

3.- ¿considera usted que la empresa proporciona y promueve capacitaciones específicas en habilidades técnicas necesarias para realizar tareas especializadas en el ámbito farmacéutico, como dispensación de medicamentos, manipulación de productos y atención al cliente?					
4.- ¿considera usted que la empresa promueve oportunidades de desarrollo de carrera, como programas de rotación de puestos y ascensos?					
Indicador: Comunicación activa	5	4	3	2	1
1.- ¿considera usted que la empresa brinda capacitación en habilidades de comunicación, empatía y servicio al cliente para mejorar las interacciones con los clientes y colegas?					
2.- ¿considera usted que el personal se comunica eficazmente con las áreas para coordinar actividades y resolver problemas?					
3.- ¿considera usted que la empresa proporciona una adecuada capacitación en habilidades de resolución de conflictos para ayudar al personal a manejar situaciones difíciles de manera efectiva?					
4.- ¿considera usted que la empresa brinda acceso a actualizaciones y comunicaciones importantes sobre políticas, procedimientos y cambios en la normativa?					

3.- ¿El personal de la farmacia le brindo una atención rápida y eficiente resolviendo sus consultas y atendiendo sus necesidades?					
4.- ¿El personal de la farmacia le brinda un trato amable, respetuoso y personalizado?					
Indicador: Nivel de persuasión	5	4	3	2	1
1.- ¿El personal de la farmacia utilizó un lenguaje claro y sencillo para explicar el uso y administración de los medicamentos comprados?					
2.- ¿El personal de la farmacia utilizó testimonios de otros clientes o propios como ejemplos para ilustrar los beneficios y la efectividad de los medicamentos?					
3.- ¿El personal de la farmacia mantuvo contacto visual con usted mientras le hablaba sobre algún producto?					
4.- ¿El personal de la farmacia realizo recomendaciones sobre productos que sean beneficiosos para su salud?					
Dimensiones: Valor percibido	Escala				
Indicador: Experiencias	5	4	3	2	1
1.- ¿El personal lo saludo amablemente al ingresar a la farmacia y se despedido de forma cortés al terminar su atención?					
2.- ¿El tiempo de espera para recibir sus medicamentos fue razonable?					
3.- ¿El personal de la farmacia demostró un conocimiento profundo sobre los medicamentos que venden?					
4.- ¿El personal de la farmacia le ofreció alternativas o soluciones cuando el medicamento que buscaba no estaba disponible?					
Indicador: clientes informados	5	4	3	2	1

1.- ¿El personal de la farmacia fue capaz de explicar los diferentes tipos de medicamentos disponibles para su condición y lo ayudo a elegir el más adecuado para sus necesidades?					
2.- ¿El personal de la farmacia le advirtió sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos que adquirió?					
3.- ¿El personal de la farmacia le informo sobre las ofertas, promociones y sorteos vigentes?					
4.- ¿Se sintió satisfecho con el tiempo e información que el personal de la farmacia le brindo para su atención?					
Dimensiones: Confianza	Escala				
Indicador: Desempeño	5	4	3	2	1
1.- ¿El personal de la farmacia fue paciente y comprensivo al responder a sus preguntas, incluso cuando estas eran repetitivas o difíciles de responder?					
2.- ¿El personal de la farmacia le Ofreció recomendaciones sobre hábitos saludables que podrían complementar el tratamiento farmacológico que se le indico?					
3.- ¿El personal de la farmacia le brindó información sobre los medicamentos genéricos y sus ventajas en términos de costo y calidad?					
4.- ¿Se sintió valorado como cliente en la farmacia?					
Indicador: Compromiso	5	4	3	2	1
1.- Esta usted de acuerdo con la siguiente afirmación: La cadena farmacéutica es la primera opción para la compra de medicamentos.					
2.- ¿Confía en que el personal de la farmacia le brindará información honesta e imparcial sobre los diferentes tipos de medicamentos disponibles?					

3.- ¿Percibe que la farmacia se preocupa por ofrecer medicamentos de calidad a sus clientes?					
4.- ¿La atención del personal hace que usted recomiende la farmacia a otras personas, amigos y familiares?					

Anexo N° 3

Evaluación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: *Gestión de recursos humanos y satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024*. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la
variable gestión de recursos humanos**

Definición de la variable: Moreno, et.al (2019) menciona que la gestión de Recursos humanos engloba un conjunto de prácticas especializadas que abarcan la planificación, organización, dirección y control de las tareas relacionadas con el personal de la empresa. Su objetivo principal es optimizar el talento humano, aprovechando al máximo sus capacidades, potenciando su desarrollo y garantizando su permanencia en la organización.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Reclutamiento	Perfil del personal	1.- ¿considera usted que el canal o puente con el que se enteró de la oportunidad de trabajo en la empresa fue sobresaliente a otras?	1	1	1	1	
		2.- ¿considera usted que cuenta con los conocimientos actualizados sobre los productos farmacéuticos y sus aplicaciones?	1	1	1	1	
		3.- ¿Considera usted que la explicación					

		técnica que brinda a personas no especializadas es clara y entendible?					
		4.- ¿considera usted que es capaz de adaptarse fácilmente a los cambios en el entorno laboral?	1	1	1	1	
Atracción		1.- ¿considera usted que la estructura y las oportunidades de crecimiento profesional en la empresa fueron atractivos?	1	1	1	1	
		2.- ¿Considera usted que los beneficios y compensaciones ofrecidos por la empresa fueron atractivos para unirse a ella?	1	1	1	1	
		3.- ¿considera usted que la misión y valores de la empresa le resultaron atractivos?	1	1	1	1	
		4.- ¿considera usted que la cultura organizacional que promueve la empresa es atractiva para	1	1	1	1	

		los nuevos talentos?					
Selección	Conocimientos	1.- ¿Cuándo usted ingreso a laborar contaba con los conocimientos sobre la dosificación y administración de los productos farmacéuticos?	1	1	1	1	
		2.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos sobre los procedimientos de almacenamiento y manejo de los medicamentos según las normas establecidas por la DIRIS (Dirección de Redes Integradas de Salud)?	1	1	1	1	
		3.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos para proporcionar recomendaciones y asesoramiento adecuado sobre los productos farmacéuticos según las	1	1	1	1	

		necesidades que tenían los clientes?					
		4.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos para hacer uso de sistemas informáticos para la gestión de inventario de los medicamentos y registro de los clientes?	1	1	1	1	
	Incorporación	1.- ¿Considera usted que, en su proceso de incorporación, la empresa le brindo la información necesaria sobre cuales eran sus funciones y responsabilidades en el establecimiento farmacéutico?	1	1	1	1	
		2.- ¿considera usted que la empresa le proporciono los recursos y herramientas necesarias para realizar efectivamente su trabajo desde el primer día en el	1	1	1	1	


		establecimiento farmacéutico?					
		3.- ¿Considera usted que el tiempo dedicado al proceso de incorporación fue suficiente para familiarizarme con los aspectos clave de su puesto?	1	1	1	1	
		4.- ¿considera usted que la empresa fomenta de manera adecuada y constante la cultura organizacional, los valores y misión de la empresa al personal del establecimiento, incluido a los recién incorporados?	1	1	1	1	
Capacitación	Desarrollo de capacidades	1.- ¿considera usted que la empresa ofrece suficientes programas de capacitación interna y externa para el desarrollo de sus habilidades?	1	1	1	1	
		2.- ¿Considera usted que las					

		evaluaciones periódicas que realiza la empresa apoyan a mejorar el desempeño del personal técnica e identificar las áreas de mejora?	1	1	1	1
		3.- ¿considera usted que la empresa proporciona y promueve capacitaciones específicas en habilidades técnicas necesarias para realizar tareas especializadas en el ámbito farmacéutico, como dispensación de medicamentos, manipulación de productos y atención al cliente?	1	1	1	1
		4.- ¿considera usted que la empresa promueve oportunidades de desarrollo de carrera, como programas de rotación de puestos y ascensos?	1	1	1	1

Comunicación activa	1.- ¿considera usted que la empresa brinda capacitación en habilidades de comunicación, empatía y servicio al cliente para mejorar las interacciones con los clientes y colegas?	1	1	1	1
	2.- ¿considera usted que el personal se comunica eficazmente con las áreas para coordinar actividades y resolver problemas.?	1	1	1	1
	3.- ¿considera usted que la empresa proporciona una adecuada capacitación en habilidades de resolución de conflictos para ayudar al personal a manejar situaciones difíciles de manera efectiva?	1	1	1	1
	4.- ¿considera usted que la empresa brinda acceso a actualizaciones	1	1	1	1

		y comunicaciones importantes sobre políticas, procedimientos y cambios en la normativa?						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Gestión de Recursos Humanos
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.
Nombres y apellidos del experto	GUSTAVO JAVIER ALBERCA TEVES
Documento de identidad	09378805
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	COORDINADOR
Número telefónico	920339320
Firma	
Fecha	25/05/24

**Matriz de validación del cuestionario de la
variable satisfacción del cliente**

Definición de la variable: Kotler, et.al (2012) menciona que, la satisfacción es una serie de sentimientos de placer o decepción que genera una persona en consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto. Es por ello, que las empresas regularmente miden la satisfacción de sus clientes porque es un componente clave para retenerlos. Un cliente altamente satisfecho suele ser más perdurable; es decir, adquiere más productos a medida que la empresa introduce productos nuevos o mejorados; realiza comentarios positivos a otros sobre la empresa y sus productos; les brinda menos atención a las marcas competidoras, es menos sensible al precio, y brinda ideas para el desarrollo de productos y servicios; además, cuesta menos atender a un cliente constante que a uno nuevo, ya que las transacciones pueden volverse frecuentes.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Calidad funcional percibida	calidad del servicio	1.- ¿Las instalaciones de la farmacia se mostraron limpios y ordenados para los clientes?	1	1	1	1	
		2.- ¿El personal de la farmacia se aseguró de que los medicamentos dispensados sean los correctos y coincidan con su receta médica o con lo solicitado?	1	1	1	1	

		3.- ¿El personal de la farmacia le brindo una atención rápida y eficiente resolviendo sus consultas y atendiendo sus necesidades?	1	1	1	1	
		4.- ¿El personal de la farmacia le brinda un trato amable, respetuoso y personalizado?	1	1	1	1	
	Nivel de persuasión	1.- ¿El personal de la farmacia utilizó un lenguaje claro y sencillo para explicar el uso y administración de los medicamentos comprados?	1	1	1	1	
		2.- ¿El personal de la farmacia utilizó testimonios de otros clientes o propios como ejemplos para ilustrar los beneficios y la efectividad de los medicamentos?	1	1	1	1	
		3.- ¿El personal de la farmacia mantuvo contacto visual con usted mientras le hablaba sobre algún producto?	1	1	1	1	
		4.- ¿El personal de la farmacia realizo recomendaciones sobre	1	1	1	1	


		productos que sean beneficiosos para su salud?					
Valor percibido	Experiencias	1.- ¿El personal lo saludo amablemente al ingresar a la farmacia y se despedido de forma cortes al terminar su atención?	1	1	1	1	
		2.- ¿El tiempo de espera para recibir sus medicamentos fue razonable?	1	1	1	1	
		3.- ¿El personal de la farmacia demostró un conocimiento profundo sobre los medicamentos que venden?	1	1	1	1	
		4.- ¿El personal de la farmacia le ofreció alternativas o soluciones cuando el medicamento que buscaba no estaba disponible?	1	-1	1	1	
	Cientes informados	1.- ¿El personal de la farmacia fue capaz de explicar los diferentes tipos de medicamentos disponibles para	1	1	1	1	

		su condición y lo ayudo a elegir el más adecuado para sus necesidades?					
		2.- ¿El personal de la farmacia le advirtió sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos que adquirió?	1	1	1	1	
		3.- ¿El personal de la farmacia le informo sobre las ofertas, promociones y sorteos vigentes?	1	1	1	1	
		4.- ¿Se sintió satisfecho con el tiempo e información que el personal de la farmacia le brindo para su atención?	1	1	1	1	
Confianza	Desempeño	1.- ¿El personal de la farmacia fue paciente y comprensivo al responder a sus preguntas, incluso cuando estas eran repetitivas o difíciles de responder?	1	1	1	1	
		2.- ¿El personal de la farmacia le Ofreció recomendaciones sobre hábitos saludables que podrían	1	1	1	1	

		complementar el tratamiento farmacológico que se le indico?					
		3.- ¿El personal de la farmacia le brindó información sobre los medicamentos genéricos y sus ventajas en términos de costo y calidad?	1	1	1	1	
		4.- ¿Se sintió valorado como cliente en la farmacia?	1	1	1	1	
	Compromiso	1.- Esta usted de acuerdo con la siguiente afirmación: La cadena farmacéutica es la primera opción para la compra de medicamentos	1	1	1	1	
		2.- ¿Confía en que el personal de la farmacia le brindará información honesta e imparcial sobre los diferentes tipos de medicamentos disponibles?	1	1	1	1	
		3.- ¿Percibe que la farmacia se preocupa por ofrecer medicamentos de calidad a sus clientes?	1	1	1	1	
		4.- ¿La atención del personal hace que usted	1	1	1	1	

		recomiende la farmacia a otras personas, amigos y familiares?						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	cuestionario de la variable satisfacción del cliente
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.
Nombres y apellidos del experto	GUSTAVO JAVIER ALBERCA TEVES
Documento de identidad	09378805
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANA.
Institución	UCV
Cargo	COORDINADOR ACADÉMICO
Número telefónico	920339320
Firma	
Fecha	25/05/24

**Matriz de validación del cuestionario de la
variable gestión de recursos humanos**

Definición de la variable: Moreno, et.al (2019) menciona que la gestión de Recursos humanos engloba un conjunto de prácticas especializadas que abarcan la planificación, organización, dirección y control de las tareas relacionadas con el personal de la empresa. Su objetivo principal es optimizar el talento humano, aprovechando al máximo sus capacidades, potenciando su desarrollo y garantizando su permanencia en la organización.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Reclutamiento	Perfil del personal	1.- ¿considera usted que el canal o puente con el que se enteró de la oportunidad de trabajo en la empresa fue sobresaliente a otras?	↑	↑	↑	↑	
		2.- ¿considera usted que cuenta con los conocimientos actualizados sobre los productos farmacéuticos y sus aplicaciones?	↑	↑	↑	↑	
		3.- ¿Considera usted que la explicación técnica que brinda a personas no	↑	↑	↑	↑	

		especializadas es clara y entendible?					
		4.- ¿considera usted que es capaz de adaptarse fácilmente a los cambios en el entorno laboral?	1	1	1	1	
	Atracción	1.- ¿considera usted que la estructura y las oportunidades de crecimiento profesional en la empresa fueron atractivos?	1	1	1	1	
		2.- ¿Considera usted que los beneficios y compensaciones ofrecidos por la empresa fueron atractivos para unirse a ella?	1	1	1	1	
		3.- ¿considera usted que la misión y valores de la empresa le resultaron atractivos?	1	1	1	1	
		4.- ¿considera usted que la cultura organizacional que promueve la empresa es atractiva para los nuevos talentos?	1	1	1	1	
Selección	Conocimientos	1.- ¿Cuándo usted ingreso a laborar contaba con los conocimientos sobre la dosificación y administración	1	1	1	1	

		de los productos farmacéuticos?				
		2.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos sobre los procedimientos de almacenamiento y manejo de los medicamentos según las normas establecidas por la DIRIS (Dirección de Redes Integradas de Salud)?	1	1	1	1
		3.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos para proporcionar recomendaciones y asesoramiento adecuado sobre los productos farmacéuticos según las necesidades que tenían los clientes?	1	1	1	1
		4.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos para hacer uso de sistemas informáticos para la gestión de inventario de los medicamentos y registro de los clientes?	1	1	1	1

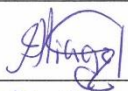
		1.- ¿Considera usted que, en su proceso de incorporación, la empresa le brindo la información necesaria sobre cuales eran sus funciones y responsabilidades en el establecimiento farmacéutico?	1	1	1	1	
		2.- ¿considera usted que la empresa le proporciono los recursos y herramientas necesarias para realizar efectivamente su trabajo desde el primer día en el establecimiento farmacéutico?	1	1	1	1	
		3.- ¿Considera usted que el tiempo dedicado al proceso de incorporación fue suficiente para familiarizarme con los aspectos clave de su puesto?	1	1	1	1	
	Incorporación	4.- ¿considera usted que la empresa fomenta de manera adecuada y constante la cultura organizacional, los valores y misión de la	1	1	1	1	

		empresa al personal del establecimiento, incluido a los recién incorporados?					
Capacitación	Desarrollo de capacidades	1.- ¿considera usted que la empresa ofrece suficientes programas de capacitación interna y externa para el desarrollo de sus habilidades?	1	1	1	1	
		2.- ¿Considera usted que las evaluaciones periódicas que realiza la empresa apoyan a mejorar el desempeño del personal técnica e identificar las áreas de mejora?	1	1	1	1	
		3.- ¿considera usted que la empresa proporciona y promueve capacitaciones específicas en habilidades técnicas necesarias para realizar tareas especializadas en el ámbito farmacéutico, como dispensación de medicamentos, manipulación de productos y	1	1	1	1	

		atención al cliente?					
		4.- ¿considera usted que la empresa promueve oportunidades de desarrollo de carrera, como programas de rotación de puestos y ascensos?	1	1	1	1	
	Comunicación activa	1.- ¿considera usted que la empresa brinda capacitación en habilidades de comunicación, empatía y servicio al cliente para mejorar las interacciones con los clientes y colegas?	1	1	1	1	
		2.- ¿considera usted que el personal se comunica eficazmente con las áreas para coordinar actividades y resolver problemas.?	1	1	1	1	
		3.- ¿considera usted que la empresa proporciona una adecuada capacitación en habilidades de resolución de conflictos para ayudar al personal a manejar situaciones difíciles de	1	1	1	1	

		manera efectiva?					
		4.- ¿considera usted que la empresa brinda acceso a actualizaciones y comunicaciones importantes sobre políticas, procedimientos y cambios en la normativa?					

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la Variable Gestión de recursos Humanos
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente
Nombres y apellidos del experto	Ante Altaga Cerma.
Documento de identidad	0963 1761
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister.
Nacionalidad	Peruana.
Institución	Universidad Cesar Vallejo.
Cargo	Docente
Número telefónico	932 875 337
Firma	
Fecha	25-05-24

**Matriz de validación del cuestionario de la
variable satisfacción del cliente**

Definición de la variable: Kotler, et.al (2012) menciona que, la satisfacción es una serie de sentimientos de placer o decepción que genera una persona en consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto. Es por ello, que las empresas regularmente miden la satisfacción de sus clientes porque es un componente clave para retenerlos. Un cliente altamente satisfecho suele ser más perdurable; es decir, adquiere más productos a medida que la empresa introduce productos nuevos o mejorados; realiza comentarios positivos a otros sobre la empresa y sus productos; les brinda menos atención a las marcas competidoras, es menos sensible al precio, y brinda ideas para el desarrollo de productos y servicios; además, cuesta menos atender a un cliente constante que a uno nuevo, ya que las transacciones pueden volverse frecuentes.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Calidad funcional percibida	calidad del servicio	1.- ¿Las instalaciones de la farmacia se mostraron limpios y ordenados para los clientes?	1	1	1	1	
		2.- ¿El personal de la farmacia se aseguró de que los medicamentos dispensados sean los correctos y coincidan con su receta médica o con lo solicitado?	1	1	1	1	

		3.- ¿El personal de la farmacia le brindo una atención rápida y eficiente resolviendo sus consultas y atendiendo sus necesidades?	1	1	1	1	
		4.- ¿El personal de la farmacia le brinda un trato amable, respetuoso y personalizado?	1	1	1	1	
	Nivel de persuasión	1.- ¿El personal de la farmacia utilizó un lenguaje claro y sencillo para explicar el uso y administración de los medicamentos comprados?	1	1	1	1	
		2.- ¿El personal de la farmacia utilizó testimonios de otros clientes o propios como ejemplos para ilustrar los beneficios y la efectividad de los medicamentos?	1	1	1	1	
		3.- ¿El personal de la farmacia mantuvo contacto visual con usted mientras le hablaba sobre algún producto?	1	1	1	1	
		4.- ¿El personal de la farmacia realizo recomendaciones sobre	1	1	1	1	


		productos que sean beneficiosos para su salud?					
Valor percibido	Experiencias	1.- ¿El personal lo saludo amablemente al ingresar a la farmacia y se despedido de forma cortes al terminar su atención?	1	1	1	1	
		2.- ¿El tiempo de espera para recibir sus medicamentos fue razonable?	1	1	1	1	
		3.- ¿El personal de la farmacia demostró un conocimiento profundo sobre los medicamentos que venden?	1	1	1	1	
		4.- ¿El personal de la farmacia le ofreció alternativas o soluciones cuando el medicamento que buscaba no estaba disponible?	1	1	1	1	
	Cientes informados	1.- ¿El personal de la farmacia fue capaz de explicar los diferentes tipos de medicamentos disponibles para	1	1	1	1	

		su condición y lo ayudo a elegir el más adecuado para sus necesidades?					
		2.- ¿El personal de la farmacia le advirtió sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos que adquirió?	1	1	1	1	
		3.- ¿El personal de la farmacia le informo sobre las ofertas, promociones y sorteos vigentes?	1	1	1	1	
		4.- ¿Se sintió satisfecho con el tiempo e información que el personal de la farmacia le brindó para su atención?	1	1	1	1	
Confianza	Desempeño	1.- ¿El personal de la farmacia fue paciente y comprensivo al responder a sus preguntas, incluso cuando estas eran repetitivas o difíciles de responder?	1	1	1	1	
		2.- ¿El personal de la farmacia le Ofreció recomendaciones sobre hábitos saludables que podrían	1	1	1	1	

		complementar el tratamiento farmacológico que se le indico?					
		3.- ¿El personal de la farmacia le brindó información sobre los medicamentos genéricos y sus ventajas en términos de costo y calidad?	1	1	1	1	
		4.- ¿Se sintió valorado como cliente en la farmacia?	1	1	1	1	
	Compromiso	1.- Esta usted de acuerdo con la siguiente afirmación: La cadena farmacéutica es la primera opción para la compra de medicamentos	1	1	1	1	
		2.- ¿Confía en que el personal de la farmacia le brindará información honesta e imparcial sobre los diferentes tipos de medicamentos disponibles?	1	1	1	1	
		3.- ¿Percibe que la farmacia se preocupa por ofrecer medicamentos de calidad a sus clientes?	1	1	1	1	
		4.- ¿La atención del personal hace que usted	1	1	1	1	

		recomiende la farmacia a otras personas, amigos y familiares?					
--	--	---	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	cuestionario de la variable satisfacción del cliente
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dante Alirga Cerna
Documento de identidad	09631761
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister.
Nacionalidad	Peruana.
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente.
Número telefónico	032 875 337.
Firma	
Fecha	25-05-24

**Matriz de validación del cuestionario de la
variable gestión de recursos humanos**

Definición de la variable: Moreno, et.al (2019) menciona que la gestión de Recursos humanos engloba un conjunto de prácticas especializadas que abarcan la planificación, organización, dirección y control de las tareas relacionadas con el personal de la empresa. Su objetivo principal es optimizar el talento humano, aprovechando al máximo sus capacidades, potenciando su desarrollo y garantizando su permanencia en la organización.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Reclutamiento	Perfil del personal	1.- ¿considera usted que el canal o puente con el que se enteró de la oportunidad de trabajo en la empresa fue sobresaliente a otras?	1	1	1	1	
		2.- ¿considera usted que cuenta con los conocimientos actualizados sobre los productos farmacéuticos y sus aplicaciones?	1	1	1	1	
		3.- ¿Considera usted que la explicación técnica que brinda a personas no	1	1	1	1	

		especializadas es clara y entendible?					
		4.- ¿considera usted que es capaz de adaptarse fácilmente a los cambios en el entorno laboral?	1	1	1	1	
	Atracción	1.- ¿considera usted que la estructura y las oportunidades de crecimiento profesional en la empresa fueron atractivos?	1	1	1	1	
		2.- ¿Considera usted que los beneficios y compensaciones ofrecidos por la empresa fueron atractivos para unirse a ella?	1	1	1	1	
		3.- ¿considera usted que la misión y valores de la empresa le resultaron atractivos?	1	1	1	1	
		4.- ¿considera usted que la cultura organizacional que promueve la empresa es atractiva para los nuevos talentos?	1	1	1	1	
Selección	Conocimientos	1.- ¿Cuándo usted ingreso a laborar contaba con los conocimientos sobre la dosificación y administración	1	1	1	1	

		de los productos farmacéuticos?				
		2.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos sobre los procedimientos de almacenamiento y manejo de los medicamentos según las normas establecidas por la DIRIS (Dirección de Redes Integradas de Salud)?	1	1	1	1
		3.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos para proporcionar recomendaciones y asesoramiento adecuado sobre los productos farmacéuticos según las necesidades que tenían los clientes?	1	1	1	1
		4.- ¿considera usted que contaba con los conocimientos para hacer uso de sistemas informáticos para la gestión de inventario de los medicamentos y registro de los clientes?	1	1	1	1


		1.- ¿Considera usted que, en su proceso de incorporación, la empresa le brindo la información necesaria sobre cuales eran sus funciones y responsabilidades en el establecimiento farmacéutico?	1	1	1	1	
	Incorporación	2.- ¿considera usted que la empresa le proporciono los recursos y herramientas necesarias para realizar efectivamente su trabajo desde el primer día en el establecimiento farmacéutico?	1	1	1	1	
		3.- ¿Considera usted que el tiempo dedicado al proceso de incorporación fue suficiente para familiarizarme con los aspectos clave de su puesto?	1	1	1	1	
		4.- ¿considera usted que la empresa fomenta de manera adecuada y constante la cultura organizacional, los valores y misión de la	1	1	1	1	

		empresa al personal del establecimiento, incluido a los recién incorporados?					
Capacitación	Desarrollo de capacidades	1.- ¿considera usted que la empresa ofrece suficientes programas de capacitación interna y externa para el desarrollo de sus habilidades?	1	1	1	1	
		2.- ¿Considera usted que las evaluaciones periódicas que realiza la empresa apoyan a mejorar el desempeño del personal técnica e identificar las áreas de mejora?	1	1	1	1	
		3.- ¿considera usted que la empresa proporciona y promueve capacitaciones específicas en habilidades técnicas necesarias para realizar tareas especializadas en el ámbito farmacéutico, como dispensación de medicamentos, manipulación de productos y	1	1	1	1	

		atención al cliente?				
		4.- ¿considera usted que la empresa promueve oportunidades de desarrollo de carrera, como programas de rotación de puestos y ascensos?	1	1	1	1
		1.- ¿considera usted que la empresa brinda capacitación en habilidades de comunicación, empatía y servicio al cliente para mejorar las interacciones con los clientes y colegas?	1	1	1	1
	Comunicación activa	2.- ¿considera usted que el personal se comunica eficazmente con las áreas para coordinar actividades y resolver problemas.?	1	1	1	1
		3.- ¿considera usted que la empresa proporciona una adecuada capacitación en habilidades de resolución de conflictos para ayudar al personal a manejar situaciones difíciles de	1	1	1	1

		manera efectiva?					
		4.- ¿considera usted que la empresa brinda acceso a actualizaciones y comunicaciones importantes sobre políticas, procedimientos y cambios en la normativa?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Gestión de Recursos Humanos
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024
Nombres y apellidos del experto	Ommero Romie Trinidad Vargas
Documento de identidad	10690101
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	MBA
Nacionalidad	Perú
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	999793561
Firma	
Fecha	18-05-2024

**Matriz de validación del cuestionario de la
variable satisfacción del cliente**

Definición de la variable: Kotler, et.al (2012) menciona que, la satisfacción es una serie de sentimientos de placer o decepción que genera una persona en consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto. Es por ello, que las empresas regularmente miden la satisfacción de sus clientes porque es un componente clave para retenerlos. Un cliente altamente satisfecho suele ser más perdurable; es decir, adquiere más productos a medida que la empresa introduce productos nuevos o mejorados; realiza comentarios positivos a otros sobre la empresa y sus productos; les brinda menos atención a las marcas competidoras, es menos sensible al precio, y brinda ideas para el desarrollo de productos y servicios; además, cuesta menos atender a un cliente constante que a uno nuevo, ya que las transacciones pueden volverse frecuentes.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Calidad funcional percibida	calidad del servicio	1.- ¿Las instalaciones de la farmacia se mostraron limpios y ordenados para los clientes?	1	1	1	1	
		2.- ¿El personal de la farmacia se aseguró de que los medicamentos dispensados sean los correctos y coincidan con su receta médica o con lo solicitado?	1	1	1	1	

		3.- ¿El personal de la farmacia le brindo una atención rápida y eficiente resolviendo sus consultas y atendiendo sus necesidades?	1	1	1	1	
		4.- ¿El personal de la farmacia le brinda un trato amable, respetuoso y personalizado?	1	1	1	1	
	Nivel de persuasión	1.- ¿El personal de la farmacia utilizó un lenguaje claro y sencillo para explicar el uso y administración de los medicamentos comprados?	1	1	1	1	
		2.- ¿El personal de la farmacia utilizó testimonios de otros clientes o propios como ejemplos para ilustrar los beneficios y la efectividad de los medicamentos?	1	1	1	1	
		3.- ¿El personal de la farmacia mantuvo contacto visual con usted mientras le hablaba sobre algún producto?	1	1	1	1	
		4.- ¿El personal de la farmacia realizo recomendaciones sobre	1	1	1	1	

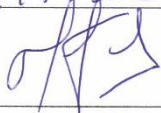
		productos que sean beneficiosos para su salud?					
Valor percibido	Experiencias	1.- ¿El personal lo saludo amablemente al ingresar a la farmacia y se despedido de forma cortes al terminar su atención?	1	1	1	1	
		2.- ¿El tiempo de espera para recibir sus medicamentos fue razonable?	1	1	1	1	
		3.- ¿El personal de la farmacia demostró un conocimiento profundo sobre los medicamentos que venden?	1	1	1	1	
		4.- ¿El personal de la farmacia le ofreció alternativas o soluciones cuando el medicamento que buscaba no estaba disponible?	1	1	1	1	
	Cientes informados	1.- ¿El personal de la farmacia fue capaz de explicar los diferentes tipos de medicamentos disponibles para	1	1	1	1	

		su condición y lo ayudo a elegir el más adecuado para sus necesidades?					
		2.- ¿El personal de la farmacia le advirtió sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos que adquirió?	1	1	1	1	
		3.- ¿El personal de la farmacia le informo sobre las ofertas, promociones y sorteos vigentes?	1	1	1	1	
		4.- ¿Se sintió satisfecho con el tiempo e información que el personal de la farmacia le brindo para su atención?	1	1	1	1	
Confianza	Desempeño	1.- ¿El personal de la farmacia fue paciente y comprensivo al responder a sus preguntas, incluso cuando estas eran repetitivas o difíciles de responder?	1	1	1	1	
		2.- ¿El personal de la farmacia le Ofreció recomendaciones sobre hábitos saludables que podrían	1	1	1	1	

		complementar el tratamiento farmacológico que se le indico?					
		3.- ¿El personal de la farmacia le brindó información sobre los medicamentos genéricos y sus ventajas en términos de costo y calidad?	1	1	1	1	
		4.- ¿Se sintió valorado como cliente en la farmacia?	1	1	1	1	
	Compromiso	1.- Esta usted de acuerdo con la siguiente afirmación: La cadena farmacéutica es la primera opción para la compra de medicamentos	1	1	1	1	
		2.- ¿Confía en que el personal de la farmacia le brindará información honesta e imparcial sobre los diferentes tipos de medicamentos disponibles?	1	1	1	1	
		3.- ¿Percibe que la farmacia se preocupa por ofrecer medicamentos de calidad a sus clientes?	1	1	1	1	
		4.- ¿La atención del personal hace que usted	1	1	1	1	

		recomiende la farmacia a otras personas, amigos y familiares?						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	cuestionario de la variable satisfacción del cliente
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Ornuevo Trinidad Vargas
Documento de identidad	50692101
Años de experiencia en el área	
Máximo Grado Académico	MBA
Nacionalidad	Peru
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	999793561
Firma	
Fecha	25-05-2024

Anexo N° 4

Matriz de consistencia

Gestión de recursos humanos y satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
General	General	General	Variable 1 Gestión de Recursos Humanos D1: Reclutamiento - Perfil del Personal - Atracción D2: Selección - Conocimientos - Incorporación D3: Capacitación - Desarrollo de capacidades - Comunicación activa Variable 2 Satisfacción del Cliente	1.- Tipo Básico 2.- Enfoque Cuantitativo 3.- Diseño No experimental Transversal 4.- Nivel Correlacional 5.- Técnica Encuesta 6.- Instrumento Cuestionario
¿Cuál es la relación de la gestión de recursos humanos en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024?	Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.	Existe relación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.		
Específicos	Específicos	Específicos		
¿Cuál es la relación del reclutamiento en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024?	Determinar la relación del reclutamiento en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.	Existe relación en el reclutamiento y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.		
¿Cuál es la relación de la selección en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el	Determinar la relación de la selección en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el	Existe relación en la selección y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el		

distrito de Puente Piedra, 2024?	distrito de Puente Piedra, 2024	distrito de Puente Piedra, 2024.	D1: Calidad Funcional <ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio - Nivel de persuasión D2: Valor Percibido <ul style="list-style-type: none"> - Experiencias - Clientes informados D3: Confianza <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Compromiso 	
¿Cuál es la relación de la capacitación en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024?	Determinar la relación de la capacitación en la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024	Existe relación en la capacitación y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024.		

Anexo N° 5

Consentimiento o asentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: *Gestión de Recursos Humanos y satisfacción del cliente en una Cadena Farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024*

Investigador (a) (es): *Anal Cecilia Pantoja Arquinigo*

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Gestión de Recursos Humanos y satisfacción del cliente en una Cadena Farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024*", cuyo objetivo es *determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en una cadena farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, 2024*. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio *Maestría En Administración De Negocios – MBA*, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución *Corporation Intherpharma SAC – Cadena De Boticas Hogar Y Salud*.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La problemática a estudiar involucra como la gestión del recurso humano de la empresa puede influenciar o afectar la satisfacción del cliente de como este percibe la atención brindada por el personal y la imagen que tiene de la empresa a partir de la interacción con el personal.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente de *oficina central* de la institución *Corporation Intherpharma SAC – Cadena De Boticas Hogar Y Salud*. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar

incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) *Anai Cecilia Pantoja Arquinigo* email: *apantojaa@ucvvirtual.com.pe* y asesor la *Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia* email: *YURIBEH@ucvvirtual.edu.pe*.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: *Sergio Alberto Legua Bolívar* Fecha y hora: *13/05/2024 a las 04:16 pm*.

Nombre y apellidos: *Sergio Alberto Legua Bolívar*

Firma(s):

Fecha y hora: *13/05/2024 a las 04:16 pm*.



.....
SERGIO ALBERTO LEGUA BOLIVAR
GERENTE LEGAL - ABOGADO
Reg. CAL N° 62562
CORPORATION W/ THERPHARMA S.

Anexo N° 6

Reporte de similitud en software Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor del envío	ANAI CECILIA PANTOJA ARQUINIGO
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	2431180385
Título del Envío	Gestión de recursos humanos y satisfacción en la industria farmacéutica en el distrito de Puente Piedra, L
Título de Tarea	Subir al Turnitin
Fecha del envío	12/08/24, 14:20

Anexo N° 7
Análisis complementario

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$N = \frac{140 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (140 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$N = \frac{134.456}{1.3079}$$

$$N = 102.80 \cong 103$$

Anexo N° 8


Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Autorización de uso de información de empresa

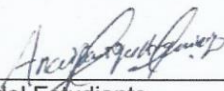
Yo, SERGIO ALBERTO LEGUA BOLIVAR, identificado con DNI N° 43497855, en calidad de REPRESENTANTE LEGAL en el área LEGAL de la empresa CORPORATION INTHERPHARMA SAC con RUC N° 20515774182, ubicada en la ciudad de Lima **OTORGA LA AUTORIZACIÓN** a la Srta. PANTOJA ARQUINIGO ANAI CECILIA, identificada con DNI N° 72465138, del programa Académico de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS – MBA, para que utilice la siguiente información de la empresa: aplicar el instrumento, el cuestionario será desarrollado por los colaboradores y clientes de la cadena farmacéutica, y los resultados obtenidos serán utilizados para el trabajo de investigación; con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Titulo profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de bachiller, () Trabajo académico, (x) Otro - optar el grado en Maestría En Administración De Negocios – MBA.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- (x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.


SERGIO ALBERTO LEGUA BOLIVAR
GERENTE LEGAL - ADMINISTRACION INTHERPHARMA S.
Firma y sello del Representante Legal
DNI: 43497855

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante
DNI:72465138