



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión de la Cadena de Suministros y Calidad del Servicio en
la Droguería Labdealers Medica S.A.C. - 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Ventura Quiroga, Carlos Geraldo (ORCID: 0000-0002-8479-1000)

ASESORA:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de los Servicios de
Salud

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A Dios, mis padres, mis hermanos y quienes me apoyaron para la conclusión de esta tesis.

A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos,

quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis.

A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma.

Agradecimiento

A Dios, por bendecirme y guiar mi camino siempre.

A mis Padres y Hermanos que siempre me apoya en todo momento.

A la Dra. Yris Diaz, asesora de la presente tesis y a todos los que han contribuido en la realización de la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 15 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 20 |
| 3.5. Procedimiento | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 28 |
| VI. CONCLUSIONES | 34 |
| VII. RECOMENDACIONES | 35 |
| REFERENCIAS | 37 |
| ANEXOS | |
| Anexo 1 Matriz de consistencia | |
| Anexo 2 Matriz de Operacionalización de variables | |
| Anexo 3 Instrumentos | |
| Anexo 3.1 Ficha técnica | |
| Anexo 3.2 Validez | |
| Anexo 3.3 Confiabilidad del instrumento | |
| Anexo 4 Base de datos en general | |
| Anexo 5 Prints de SPSS | |

Anexo 6 Consentimiento informado

Anexo 7. Permiso de la institución

Anexo 8. Otros

Índice de tablas

| | | |
|---------|--|----|
| Tabla 1 | Validez del instrumento Gestión de la cadena de suministros | 16 |
| Tabla 2 | Validez del instrumento de calidad del servicio | 17 |
| Tabla 3 | Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach | 18 |
| Tabla 4 | Datos sociodemográficos de los encuestados | 19 |
| Tabla 5 | Nivel de Gestión de la cadena de suministros | 20 |
| Tabla 6 | Nivel de Calidad del servicio | 21 |
| Tabla 7 | Distribución de frecuencias en las dimensiones de la variable Gestión de la cadena de suministros | 22 |
| Tabla 8 | Distribución de frecuencias en las dimensiones de la variable calidad del servicio | 23 |
| Tabla 9 | Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de la variable gestión de la cadena de suministros y las dimensiones de calidad de servicio. | 24 |

Resumen

El objetivo del trabajo fue determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. El trabajo fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, que contó con una muestra de 80 trabajadores de la Droguería Labdealers Medica S.A.C. La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios estandarizados para Ficha gestión de la cadena de suministros (Altez, 2017) y para cuestionario para evaluar la calidad de servicio (Capuñay, 2017)) que tuvieron una confiabilidad mediante prueba piloto de 0,968, 0,979 respectivamente.

Los resultados para gestión del Gestión de la cadena de suministros indican un predominio del nivel bueno en 80%, mientras que para Nivel de Calidad del servicio regular 78%. La prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman indico una correlación media de ,564 y una sig. de ,000. Lo cual permitió concluir que existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.

Palabras clave: Cadena de Suministro, Calidad, Drogueria

Abstract

The objective of the work was to determine the relationship between supply chain management and service quality in the Labdealers Medica S.A.C.-2021 drugstore. The work was of a quantitative approach, of a basic type, descriptive-correlational level, of non-experimental design, which had a sample of 80 workers from the Labdealers Medica S.A.C. The technique used was the survey and the instruments two standardized questionnaires for the supply chain management file (Altez, 2017) and for a questionnaire to evaluate the quality of service (Capuñay, 2017)) that had a reliability by pilot test of 0.968, 0.979 respectively. The results for supply chain management management indicate a predominance of the good level in 80%, while for the regular service quality level 78%. The hypothesis test performed with Spearman's Rho indicated a mean correlation of .564 and one sig. of, 000. This made it possible to conclude that there is a relationship between the management of the supply chain and the quality of the service in the drugstore Labdealers Medica S.A.C.

Keywords: Supply Chain, Quality, Drugstore

I. INTRODUCCIÓN

En toda organización que se encargue de prestar servicios a un grupo de personas en específico, debe tener en cuenta siempre la calidad que debe estar presente en aquel proceso, ya que los que acuden a ellos tiene el fin principal de satisfacer ciertas necesidades, por ello la importancia de que sea adecuada y mantenga niveles altos de calidad, esto lográndose a través de diferentes procesos o como es el caso de una adecuada gestión de la cadena de suministros.

La Federación Farmacéutica Internacional y la Organización Mundial de la Salud (OMS) establecieron normas sobre las buenas prácticas de farmacia, mediante la articulación de normatividades relacionadas con la práctica farmacéutica en todo el mundo, en respuesta a las necesidades de los usuarios respecto a los servicios farmacéuticos en la búsqueda de recibir una atención farmacéutica de calidad basadas en evidencia (Surur, *et al.* 2015). La administración de la cadena de suministro desarrollada a lo largo del tiempo. Hace algunas décadas, los diversos procesos de gestión logística de las materias primas, la producción, el almacenamiento, las ventas y el servicio al cliente, de forma independiente y como "ahorro", que se obtuvieron en gestión de la compra, adquiriendo productos con precios reducidos. Al presente, las organizaciones han iniciado a considerar todos estos procesos como parte de un todo, integrando la gestión de los flujos de bienes e información.

El costo reducido se dirige directamente e incluye todos los costos incurridos en todos los procesos, que surgen en todos los procesos (Salazar, 2014). Es importante tenerlo presente que el Sistema Nacional de Salud, ha atravesado por transformaciones épicas que se ven obligadas a integrar la calidad como un pilar básico en los servicios de la salud (Ramírez, 2016).

A nivel nacional, un estudio desarrollado por Torres (2019) sobre principales laboratorios farmacéuticos en el Perú, determina que los laboratorios analizados trabajan principalmente con un presupuesto de venta basado en las estadísticas de los años anteriores, esto no garantiza el éxito, ni garantiza la implementación de estándares de juicio y procesos de mercado, como los laboratorios del primer mundo que trabajan con los resultados esperados., desde

el peso de los juicios estadísticos, ejecutivos y de mercado aplicados mensualmente por mes con visibilidad de 18 a 24 meses de anticipación, teniendo en cuenta la temporada de cada producto. En el Perú, actualmente el sector público como el privado, las empresas que brindan servicios de salud, han mostrado gran interés por conocer las perspectivas del paciente en cuanto a la calidad del servicio. (González, 2020). En cuanto a resultados investigativos en específico sobre la satisfacción y la calidad de servicio prestado, Barzola y Moncada (2019), encontraron que consta una relación regular entre el grado de satisfacción y la calidad de la atención considerada por la consulta externa en los consejos externos en la consulta externa. Las situaciones de emergencia en el Hospital de Essalud, como en el porcentaje de la satisfacción observado en la investigación fue de 67,8%, mientras que la calidad de la atención fue del 44,6%.

A nivel regional, en la droguería Labdealers Medica S.A.C, existe la posibilidad donde presentan bajos niveles de calidad del servicio, siendo esto evidenciado en los usuarios que acuden a sus servicios, teniendo en cuenta que uno de los factores directos que interactúa con ello, es la gestión de la cadena de suministros, por lo que fue relevante desarrollar este estudio y saber estructurarlo de manera correcta.

El problema general es ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C -2021? Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la tangibilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C -2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021?

Este estudio tiene justificación debido a la pésima gestión que da la cadena de suministros, es decir, los efectos del coronavirus en nuestra economía es imposible ser evidente en los números, estos varían y también dependen de

las medidas que puedan tomar el gobierno actual e incluso a otros gobiernos brevemente y en el mediano plazo. El epidemista se relaciona con un país o región en lugar de la pandemia con efecto en todos los mercados al mismo tiempo que sucede hoy. De todos modos, se requiere un bloque político-económico regional que permita la administración de medidas de mejora para reducir el posible impacto, y las medidas concretas de organizaciones y empresas para adaptarse a esta situación de complejidad extrema, y es donde la cadena de provisión desempeña un papel básico. Por otro lado, la calidad del servicio que se brinda en las droguerías en este contexto es preocupante debido al aumento de precios y además desaparición de medicamentos principales, no cubriendo muchas veces las necesidades de la población.

Este estudio tiene aporte teórico, debido a las teorías que respaldan las variables de estudio, el investigador es respetuoso de la propiedad intelectual, citando en referencias cortas y completas.

Respecto al aporte práctico, este plantea alternativas de solución para intentar resolver los problemas que se están identificando.

El aspecto metodológico, en este sentido se elaboran instrumentos que sirven para recoger la opinión y sentir de ellos trabajadores los cuales están sujetos un riguroso estudio, con confiabilidad y validez.

Este estudio en la parte social, tiene como beneficiarios directos a los trabajadores de un hospital, por ende, al mejorar esta parte, en realidad los beneficiarios directos serían los usuarios que asisten día a día a esta droguería, para recibir una atención de calidad más aun en estos momentos de incertidumbre que estamos viviendo.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

Los objetivos específicos: son determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la tangibilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en la droguería Labdealers Medica

S.A.C.-2021. Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

La hipótesis general es que existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. Las hipótesis específicas son: Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la tangibilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de la investigación en el ámbito Nacionales según Peña y Delgado (2020) sus hallazgos que el 60% de los estudios relacionados que los consumidores afectan su estilo de vida en el contexto de la crisis económica, ya que los estilos de consumo requieren principalmente políticas, condiciones y consecuencias de la contaminación; se puede determinar que el consumo en diferentes países del mundo tiene una influencia social lógica.

Ríos (2020) afirma que existe una relación entre el tamaño de la cadena de suministro y la disponibilidad de medicamentos en el Hospital de Moyobamba, 2020; con una valoración de 0.903 de Spearman, para el tamaño de la formulación de 0.902, para la aprobación del tamaño 0.921 y el tamaño de la ejecución de 0.904, con un significado de 0.00 en el nivel de confianza del 99%.

Torres y Calsina (2019) se ha estructurado un modelo de gestión de detección que maximiza las ganancias de los accionistas. Las marcas propias y de agencias, la mejora del mercado, el poder adquisitivo y la expansión geográfica pueden aumentar la rentabilidad de los productos farmacéuticos.

Torres (2019) ha contribuido al fortalecimiento de los servicios de distribución de medicamentos en el país a través de la mejor gestión de estos productos de higiene públicos y privados. Se puede observar que el almacén ha reducido el tiempo y está buscando principalmente espacio aéreo, porque la empresa ha crecido en maquinaria y no puede expandirse horizontalmente para encontrar espacio aéreo para optimizar el espacio aéreo, y con el desarrollo de la tecnología puede llegar a almacenes automatizados.

Valenzuela (2019) muestra que existe una alta correlación entre las dos variables ($r_s = 0,996$), y la conclusión es que existe una correlación significativa entre la gestión del suministro de medicamentos esenciales y la disponibilidad de los principales establecimientos de salud ($p = 0,000$).

Puente Maguiña (2018) con los resultados obtenidos, podemos decir que el proceso de autorización operativa o transferencia de transferencia farmacéutica ha sido optimizado por 41.04%, los resultados generales de la prueba de entrada con la salida. Demostrando la aplicación de principios de calidad, lo que permitió un aumento en la optimización.

Palomares (2018) sí, hay una relación entre el nivel de comprensión sobre el SISMED y la provisión de medicamentos en los establecimientos de salud, la verificación de la hipótesis formulada para ambas variables con un coeficiente de 0.572** indica un grado significativo de correlación.

Figuroa (2017) por lo tanto, se ha analizado la relación entre la prevalencia de enfermedades y la gestión de la prestación de drogas en las instalaciones de salud en la provincia de Bolognesi; la disponibilidad de la gestión de suministros de productos farmacéuticos debe cumplir con el perfil epidemiológico de cada uno de los establecimientos de salud y programación correspondiente a cada uno de ellos con un consejo de comité farmacológico.

Capuñay (2017) llegó a la conclusión que existe una relación importante entre la gestión de productos controlados y la calidad del servicio en los laboratorios y farmacias de Lima en 2016 (sig. Bilateral = 0.000 <0.01; Rho = .753 **). Determine la relación entre la calidad controlada y la gestión de la exhibición del producto.

Palomino Antezana (2017) propuso un plan de mejora para obtener una administración efectiva del presupuesto asignado de acuerdo con las necesidades y el consumo real de pacientes, la implementación de un nuevo sistema de suministro y los requisitos de las farmacias y la capacitación permanente del personal involucrado en esta gestión.

Los antecedentes de la investigación en el ámbito internacional según Zhan (2020) señala que, para las empresas, los riesgos de la cadena de suministro están aumentando y los riesgos de suministro tradicionales ascendentes y descendentes. La cadena de suministro en empresas mayoristas farmacéuticas permite que las empresas son clases, cuando descubre y comprende diferentes tipos de riesgos a tiempo para mejorar la cadena de suministro

Zhu (2020) la investigación dice que, mediante el análisis de los requisitos funcionales del sistema de gestión de la cadena de farmacias incluye principalmente módulo de gestión de información, módulo de gestión de medicamentos, módulo de gestión de distribución, módulo de gestión de ventas y módulo de gestión estadística, para diseñar el diagrama de estructura funcional y la base de datos necesaria por el sistema.

Mathy, *et al.* (2020) en esta investigación manifestó en esta investigación destaca la importancia de la evaluación en tomar la decisión de invertir en equipos. Ya sea a través de los métodos de HTA o mediante el cálculo financiero de un ROI, impactos organizacionales no son o solo parcialmente cuantificado.

López, *et al.* (2019) se identificó la cadena de suministro: Medicamentos y productos vinculados con los servicios médicos, siendo EMCOMED la entidad de coordinación de la cadena. También, el problema fundamental enraizado, en la integración deficiente entre los enlaces de la cadena, que se refleja en la baja disponibilidad en los puntos de consumo.

Ibrahim, *et al.* (2019) entre los 300 cuestionarios distribuidos, solo respondieron 247 encuestados, con un porcentaje del 82,33%. El 35,4% de los encuestados indicó que nunca participó en la adquisición, control, almacenamiento y gestión de existencias de productos básicos de medicamentos para la salud.

Ledesma (2019) destaca los datos de CAISES, esto es importante para la planta de enrutamiento del vehículo (VRP) y la ruta óptima en el proceso de distribución a través del modelo de agente del viajero (TSP).

Moro (2018) el uso de herramientas de monitoreo cualitativo y optimización de iniciativas de mejora estratégica, son métodos muy ventajosos para analizar los procesos de mejora continua de los SFH después de la implementación y la certificación de SGC de acuerdo con la Norma ISO-9001.

Kees, *et al.* (2018) en este trabajo, se ha propuesto un modelo de optimización multiperíodo para la planificación de las actividades logísticas de un hospital CS. Con el fin de minimizar los costos totales teniendo en cuenta los costos de compras, costos laborales e inventarios y sanciones por la escasez.

Clauson, *et al.* (2018) en su investigación concluye donde la tecnología Blockchain tiene la promesa no realizada de ayudar a mejorar la salud cadena de suministro, pero más estudio, evaluación y es necesaria la alineación con los mecanismos de política.

González y Moreno (2017) indica que resultado que la unidad está en el área de proyectos de mejora y tiene el mayor impacto en los costos de calidad es causado por ninguna coberturas y retorno al comercio. También, la ejecución de

la calidad podría medirse objetivamente en términos económicos en cada uno de los procesos identificados.

La **definición de Gestión de la cadena de suministros**, el término "cadena de suministro" ha sido definido por muchos autores en los últimos años porque ha revelado que realmente le exigió que entendiera que resulta ser un aspecto empresarial competitivo (García, 2018). Asimismo, la cadena de suministros es básicamente el logro de una sincronización de lo que requiere el consumidor o cliente, considerando el flujo de materiales del proveedor para equilibrar el logro del menor costo posible con el beneficio del cliente al cumplir con sus expectativas, de la mano con ello la administración de bajos inventarios (Mentzer, 2001).

Para Sarli, *et al.* (2016), hablar de cadena de suministros se refiere a aquellos conjuntos de organizaciones interconectadas con relaciones de apoyo mutuo por medio de colaboraciones y que se ejecutan a largo plazo, todo ello con la finalidad esencial de producir valor por medio de productos y servicios para los clientes o consumidores finales, todo esto se logra si es que existe una correcta coordinación de los flujos de información, materiales y capital.

En relación a los tipos de cadena de suministro, Mentzer, *et al.* (2001), plantearon tres niveles de cadena de suministro, teniendo en primer lugar a la directa, la cual está conformada por clientes y proveedores directos y por supuesto por la organización o empresa. Por otro lado, se encuentra la cadena de suministro extendida, la cual está conformada por aquellos proveedores de los proveedores que son directos, clientes, consumidores con los que cuenta el cliente y la organización o empresa. De igual forma está la cadena de suministro fundamental, en donde se resaltan de manera clara diferentes detalles, en donde incluye aquellas organizaciones que son participes del flujo, lo cual incluye mayoristas, operadores logísticos, distribuidores y minoristas.

En función a los métodos de la cadena de suministro, García (2018) logra explicar y evidenciar en primer lugar a la planificación de la demanda; la cual involucra a los suministros como a los clientes, buscando un balance de los recursos existentes con la demanda y ejecutando correctamente una comunicación en toda la cadena. Otro proceso es el aprovisionamiento, el cual se basa en el abastecimiento, gestión de inventarios y el desarrollo de una

relación con los proveedores. El proceso de producción también se hace presente, el cual incluye diferentes procesos de producción, que varían en función a la industria que se haga presente. De igual forma se encuentra el proceso de aprovisionamiento, en el cual se ejecuta el abastecimiento, control y supervisión de inventarios y relación con los proveedores encontrados. En cuanto al proceso de producción, este se modifica en relación a la industria que se presente; también se encuentra el proceso distribución, el cual no sólo se basa en aquel proceso de hacer llegar el producto a un determinado escenario hacia el consumidor final, sino que abarca toda una gestión logística que incluye el almacenaje, lista de pedidos, medios de transporte, lineamiento de exportación e importación si es necesario.

Finalmente, como último proceso, está la devolución la cual conforma parte de la logística denominada inversa.

Según Chen y Paulra (2004), los principales elementos de gestión de Cadena de suministro son la incertidumbre del entorno, el cual abarca aquellas modificaciones y cambios que se hacen presentes dentro del mercado, incluyendo en ello las maneras de gestionar y orientar las cadenas de suministro. Por otro lado, está el factor enfoque al cliente; en la cual la organización se concentra en la satisfacción plena de necesidades de sus clientes, gestionando las expectativas de los mismos, tomando en cuenta la calidad, el servicio, entre otros; como tercer factor está el apoyo de la dirección general; en donde la empresa u organización logra percibir a la cadena de suministros como aquella herramienta metodológica estratégica o como también un área más como las con que ya cuenta. Otro factor son las prioridades competitivas y compras estratégicas, en donde se desarrolla la competencia dentro de la organización, tomando en cuenta la gestión de las compras, la influencia en las estrategias y el aprovisionamiento. Como quinto factor, se tiene a las tecnologías y comunicaciones, en donde se desarrollan un conjunto de acciones que van de la mano con la era digital y el aporte de herramientas que esta brinda, permitiendo así mejoras constantes como es el caso de la comunicación interna y externa.

En cuanto a la estructura de suministro, esta se basa en aquellos procesos encaminados a la distribución de información, productos y servicios, como también en la red de infraestructuras. Como séptimo factor, están las relaciones

que se desarrollan entre el comprador y el proveedor, en donde se fortalece un grado de confianza y con ello de colaboración por parte de la organización con sus diferentes proveedores con que cuenta. Como penúltimo factor, está la integración logística; en donde se ejecutan acciones adecuadas de voluntad y comunicación en el proceso de compartir alguna información, con el fin de producir mejoras significativas en el conjunto de cadenas de suministro. Finalmente, están los resultados de clientes y proveedores; como resultado claro de la gestión o administración del conjunto de cadenas de suministro, logran producir progresos de eficiencia tanto en clientes, proveedores y en la empresa.

La importancia de la cadena de suministro, como lo indica Vreca (2009), difiere que todos los procesos de adquisición, procesamiento y distribución sucesivos son la cadena de suministro. Los vínculos de la cadena de suministro representan un proceso que aporta valor al producto cumpliendo con los requisitos de calidad, precio y entrega requeridos (p.40). Es por ello que es necesario tener clara la importancia de la cadena de suministros y cómo estos por medio de una buena gestión benefician a toda organización o empresa, influyendo principalmente y de manera directa sobre el producto o el servicio, ya que dentro de ese proceso están incluidas acciones transformadoras e distributivas que tiene como base la calidad.

En cuanto a las dimensiones de la gestión de la cadena de suministros, Altez (2017), Yang, *et al.* (2021). determinan los siguientes: Dimensión operativa; incluye disposiciones a corto plazo que existen en una compañía, esto implica actividades operativas dentro de los procesos, como el almacenamiento, la producción o la distribución, esta dimensión operativa no requiere capacidad de toma de decisiones, pero es esencial para el funcionamiento operativo del negocio. Dimensión táctica; está relacionado con la toma de decisiones a corto plazo, que incluye procesos que consisten en actividades consistentes y relacionadas con otras organizaciones entre áreas u horizontalmente, estas decisiones incluyen nuevos productos, la estrategia de servicios que generen diferencia entre otras actividades, las decisiones comunes entre las áreas contienen. Dimensión estratégica; es un medio para lograr ventajas competitivas. Para obtener una ventaja profesional, las organizaciones deben estar orientadas

estratégicamente, acciones conjuntas o decisiones estratégicas, beneficiarán a las partes y la cadena de suministro.

Las dimensiones asignadas a la cadena de suministros, está conformada inicialmente en la dimensión operativa, la cual se basa en la eficiencia en aquellas acciones basadas en los procedimientos logísticos como es el de almacenar, de igual forma están presentes las acciones de producción y distribución. En cuanto a la segunda dimensión denominada táctica; la cual se caracteriza por ser a corto plazo y de igual forma incluye estrategias de promoción y distribución de productos que son lanzados recientemente. Finalmente, la dimensión estratégica, se enfoca en logra obtener ventajas competitivas.

Por otra parte, tenemos el desarrollo de la parte teoría de la variable **calidad de servicio** en el que se practica en una droguería en este sentido inicia en la definición de calidad del servicio de Berry, Bennet y Brown (1989), la calidad del servicio es un proceso importante, una actividad que no produce directa o indirectamente productos tangibles. En otras palabras, es una parte trivial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Esto puede incluirse en el servicio como un conjunto de servicios cuantitativos o cualitativos con servicios importantes. (p.34). "es una medida de satisfacción con la solicitud de servicio o por la atención que una persona que pertenece a la compañía ofrece un bien o servicio" (Rivera, 2019). Según Prieto (2010) La calidad de uso se define como "el proceso de cambio de toda la organización en torno a los valores, comportamientos y actitudes de los clientes". (p. 144).

En cuanto a la calidad de servicio, esta cuenta con una importancia significativa en toda organización y en el rol que cumple, por lo que Calderón (2002), Se señala que la importancia de la calidad del servicio se refiere al plan y control implementado en el proceso para satisfacer a los clientes. Por otro lado, Rivera (2019), Determinar que la calidad del servicio existe en toda la cadena de servicios del proveedor, pues el proveedor debe seguir el mecanismo adecuado para cumplir con los requerimientos de la empresa. Luego, del producto o servicio, si el canal comercial puede satisfacer las necesidades del cliente, entonces la organización es suficiente o consumidor final (p.28).

La importancia de la calidad del servicio como detallan algunos autores, se basa principalmente en la satisfacción plena de necesidades y cumplimiento de expectativas por parte del consumidor final del producto o individuo que recibe un servicio determinado. Todo esto relacionado directamente a una ejecución necesaria de acciones y responsabilidades por parte de los que laboran y se desempeñan dentro de la empresa u organización.

Así mismo, para Zeithmal y Bitner (2004), argumenta que los servicios tienen características diferentes que se pueden distinguir de los productos en función de cómo se producen, consumen y evalúan. Estas características dificultan que el servicio evalúe y comprenda a los clientes que realmente desea.

En relación a las dimensiones determinadas para esta variable, fueron estructuradas en primer lugar en la dimensión tangibilidad; la cual para Capuñay (2017) "es un proceso sin fallas o crear un producto y evitar los más mínimos riesgos. Ocupa una parte importante de la capacidad de una industria. Es (...) hasta el final de la manufactura fina".

Por otro lado, se tiene a la dimensión de capacidad de respuesta por lo que, Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1992) argumentaron que "esta es la disposición de los trabajadores para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido". Como tercera dimensión está la de seguridad, en donde Zeithaml, et al (1992) afirmaron que " Es el conocimiento y la atención demostrada por el personal de contacto y sus habilidades para infundir confianza en sus clientes". Por otro lado, la dimensión empatía, según Zeithman, *et al* (2002) "es para proporcionar clientes de atención individualizados y precisos". Finalmente, con respecto a la dimensión elementos tangibles según Zeithaml, et al (1992), es la "aparición de estructuras físicas, equipos, personal y materiales de comunicación".

Las dimensiones determinadas para esta variable, permiten estructurar la misma de manera específica y por ende conocer de ella a mayor profundidad, teniendo así en primer lugar a la tangibilidad, que se basa en aquella capacidad de ejecutar acciones productivas evitando cualquier tipo de fallo, la dimensión capacidad de respuesta, se basa en el actuar inmediato sobre los clientes y en donde se busca atender cualquier necesidad con respecto al servicio o producto que se le está brindando. La dimensión seguridad, en donde se busca evidenciar

confianza al cliente y que éste puede interactuar con la organización de manera segura. En cuanto a la empatía, aquí se evidencia el tipo de atención especializada a cada cliente, ya que todos son diferentes y debe existir un cierto cuidado al momento de su atención. Por último, la dimensión de elementos tangibles, en donde se hace evidente el entorno que actúa directamente con el cliente, en donde se encuentran los colaboradores que laboran en la organización, los productos, etc.

Finalmente, la calidad del servicio en este estudio se basó en la teoría de la planificación de la calidad, en la que se traganon (1964, citados en Flores, 2018), pero se basan en la gestión de la calidad, que se controla y mejoró con él un gráfico considerable. La incidencia del mundo para sus publicaciones y su instituto de consultores. Todos sus puntos corresponden al proceso de planificación cerca de la organización, producto o proceso, producto o identificación del cliente para determinar sus necesidades para implementarlos en el lenguaje organizacional, y también desarrollar productos con sus propios perfiles que se cumplan de inmediato. Además, desarrolla un proceso que tiene la capacidad de producir las propiedades del producto y finalmente transferir el proceso a la operación.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En este trabajo de investigación se considera el **enfoque cuantitativo**, según Ñaupas, *et al.* (2018), este enfoque permite analizar y llevar a cabo el procesamiento de recolección de datos cuantitativos sobre diferentes variables o fenómenos de estudio.

Asimismo, este estudio sigue el método hipotético- deductivo, este tipo de método se basa en la formulación de hipótesis comenzando por 2 aspecto la teoría y la práctica, para llevar a la comprobación empírica. En suma, método hipotético-deductivo se basa en la premisa general de llegar a una conclusión particular. Es una hipótesis falsificada para probar su autenticidad. Si es así, no solo amplíe la teoría, sino parta de ella, sino que también proponga soluciones a ambos problemas teóricos práctico (Sánchez, 2019).

Por otro lado, el **tipo de investigación** es básica, ya que tiene por finalidad buscar nuevos conocimientos o complementar con nuevos estudios la teoría ya existente en esta parte según CONCYTEC (2018) Afirma que la investigación básica tiene como objetivo un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos básicos de los fenómenos, hechos observados o de las relaciones que se establecen entre ellos.

También se puede señalar que es una **investigación de nivel** explicativo donde se describirá la asociación que existe entre dos o más variables elegidas que pertenecen a una misma unidad de estudio.

Diseño de estudio

El diseño de este estudio es no experimental y con enfoque transversal, debido que un diseño es una planificación que se inicia para ser practica y real con respuestas a las distintas interrogantes, en si es un proceso en el cual los investigadores elaboran o realizan pasos necesarios para ejecutar su trabajo. (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1:

Diseño correlacional

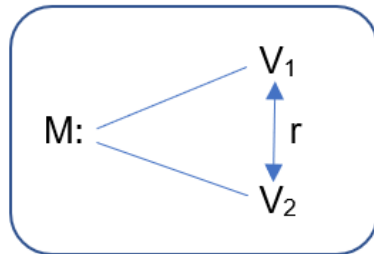


Figura: Diseño

Dónde:

M = Trabajadores de la Droguería Labdealers Medica S.A.C.

Ox = Gestión de la cadena de suministros.

Oy = Calidad del servicio

r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Gestión de la cadena de suministros

Por su parte Sarli, *et al.* (2016), hablar de cadena de suministros se refiere a aquellos conjuntos de organizaciones interconectadas con relaciones de apoyo mutuo por medio de colaboraciones y que se ejecutan a largo plazo, todo ello con la finalidad esencial de producir valor por medio de productos y servicios para los clientes o consumidores finales.

Definición operacional

La gestión de cadena de suministro se analiza mediante las siguientes dimensiones: operativa, táctica y estratégica, Además se medirá con una escala de intervalo y cuyos rangos previstos para su evaluación serán bueno, regular y deficiente.

Tabla 1
Nivel de Gestión de la cadena de suministros

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Rango |
|---------------------------|--|-------------------|----------------|------------------|
| D1: Dimensión operativa | <ul style="list-style-type: none"> ○ Se planifica, periodos de tiempo corto ○ Se logra establecer fechas de distribución ○ Se produce según necesidades ○ Se logra producir con eficiencia, eficacia | 1,2,3,4,5,6 | Escala ordinal | Deficiente [0-4> |
| | | | | Regular |
| | | | | [4-8> |
| | | | | Bueno |
| | | | | [8-12] |
| D2: Dimensión táctica | <ul style="list-style-type: none"> ○ Se toma en cuenta el tiempo a mediano plazo ○ Se desarrollan políticas en la dimensión táctica ○ Se integra la flexibilidad de cadena de suministro con la estrategia | 7,8,9,10,11,12 | Escala ordinal | Deficiente [0-4> |
| | | | | Regular |
| | | | | [4-8> |
| | | | | Bueno |
| | | | | [8-12] |
| D3: Dimensión estratégica | <ul style="list-style-type: none"> ○ Se planifica que procesos son los que se deben emplear ○ Decisiones estratégicas relacionadas con ubicación ○ Estrategia articulada con la visión | 13,14,15,16,17,18 | Escala ordinal | Deficiente [0-4> |
| | | | | Regular |
| | | | | [4-8> |
| | | | | Bueno |
| | | | | [8-12] |

Fuente: Altez (2017) adaptado por la autora.

Definición conceptual

La calidad de servicio refleja una medida de satisfacción que se realiza cuando una persona que pertenece a una compañía ofrece un bien o servicio. (Rivera, 2019)

Definición operacional

La calidad del servicio se analiza mediante las siguientes dimensiones: tangibilidad, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y Empatía, Además se medirá con una escala de intervalo y cuyos rangos previstos para su evaluación serán bueno, regular y deficiente.

Tabla 2

Nivel de Calidad de servicio

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Rango |
|------------------------|---|-------------------|----------------|------------------|
| Tangibilidad | ○ Se conserva en buen estado de infraestructura y recursos materiales | 1,2,3,4,5,6 | Escala ordinal | Deficiente [0-4> |
| | ○ Se brinda un eficiente servicio TIC | | | Regular [4-8> |
| | ○ Se fomenta la identidad | | | Bueno [8-12] |
| Fiabilidad | ○ Se promueve la participación activa y voluntaria | 7,8,9,10,11,12 | Escala ordinal | Deficiente [0-4> |
| | ○ Expresa responsabilidad | | | Regular [4-8> |
| | ○ Expresa competencias en gestión de la droguería | | | Bueno [8-12] |
| Capacidad de respuesta | ○ Expresa motivación | 13,14,15,16,17,18 | Escala ordinal | Deficiente [0-4> |
| | ○ Se configura un espacio propicio para trabajar | | | Regular [4-8> |
| | ○ Expresa capacidad de respuesta | | | Bueno [8-12] |

| | | | | |
|-----------|--|-------------------|----------------|---|
| Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> ○ Señala seguridad de ambientes ○ Expresa seguridad en el trámite ○ Expresa satisfacción ○ Seguridad en la atención | 19,20,21,22,23,24 | Escala ordinal | Deficiente [0-4> Regular [4-8> Bueno [8-12] |
| Empatía | <ul style="list-style-type: none"> ○ Demuestra empatía con los compañeros de trabajo ○ Demuestra empatía frente a lo diverso. ○ Expresa empatía con la organización | 25,26,27,28,29,30 | Escala ordinal | Deficiente [0-4> Regular [4-8> Bueno [8-12] |

Fuente: Capuñay (2017) adaptada por la autora.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

El investigador considera trabajar con el personal que labora en la Droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021, ubicado en el distrito del Cercado de Lima en la ciudad de Lima. Siendo la cantidad de 100 colaboradores del establecimiento farmacéutico mencionado.

La población es un conjunto de elementos que contienen rasgos específicos con fines de investigación. (Fuentel saz, 2004) citado en (Ventura-León, 2017).

Muestra

La muestra estuvo constituida por 80 trabajadores de la Droguería Labdealers Medica S.A.C, ubicado en el distrito de Cercado de Lima en la ciudad de Lima.

La muestra un subconjunto de la población.

Para determinar la cantidad de población se empleó la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) * N + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 250}{0.05^2(99) * 100 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$
$$n = 80$$

Fracción muestral:

$$FP = \frac{n * 100}{N}$$
$$FP = \frac{80 * 100}{100}$$
$$FP = \frac{8000}{100} = 80\%$$

Criterios de inclusión

Personal que labora en la Droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021

Personal que labora en las áreas de: logística, almacén, Compras y abastecimiento, comercialización, administración.

Criterios de exclusión

Personal que labora en diferentes droguerías.

Personal que labora en las áreas de: recursos humanos.

Muestreo

La selección de los sujetos muestrales se empleó el muestreo probabilístico (Mendivelso y Rodríguez, 2018)

La técnica usada es al azar simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de la encuesta, es la que se elige para este estudio según López y Fachelli (2015), es aquella que está estructurada en base a una serie de interrogantes sobre una cierta cantidad de individuos que son seleccionados previamente, sobre los cuales se busca obtener algún tipo de información en específico.

Los instrumentos a usar son los cuestionarios según por Bourke et al. (2016, citados en Hernández y Mendoza, 2018, p. 250), quienes señalan que está conformado por una serie de interrogantes propias de cada variable de estudio y que permiten medirla y tener una perspectiva más específica de ellas”.

En este estudio se elaboran un cuestionario sobre gestión de la cadena de suministros y un cuestionario para evaluar la calidad de servicio lo cuales se encuentra en anexos.

La validez es la revisión de los instrumentos por expertos donde manifiestan que el instrumento está bien elaborado y su consistencia es positiva.

Tabla 3

Validez del instrumento Gestión de la cadena de suministros

| N° | Jueces expertos | Calificación |
|-----------|-------------------------------|---------------------|
| 1 | Q.F. Maria Luz Rojas Campos | Aplicable |
| 2 | Dra. Díaz Mujica, Juana Yris | Aplicable |
| 3 | Dra. Diestra Cuevas Elizabeth | Aplicable |

Nota: Certificado de Validez de Expertos

Tabla 4

Validez del instrumento de calidad del servicio

| N° | Jueces expertos | Calificación |
|-----------|-------------------------------|---------------------|
| 1 | Q.F. Maria Luz Rojas Campos | Aplicable |
| 2 | Dra. Díaz Mujica, Juana Yris | Aplicable |
| 3 | Dra. Diestra Cuevas Elizabeth | Aplicable |

Nota: Certificado de Validez de Expertos

La confiabilidad se hizo mediante una prueba piloto, empleando los cuestionarios a 21 trabajadores de una droguería y posteriormente la prueba estadística, Alfa de Cronbach. Por lo tanto, resultando ambos confiables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

| Instrumento | Alfa de Cronbach | N° de ítems |
|-------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| Gestión de la cadena de suministros | 0,968 | 20 |
| Calidad del servicio | 0,979 | 20 |

Nota: Prueba piloto.

3.5. Procedimientos

Un estudio de investigación tiene que cumplir por varios procesos para lograr los resultados.

En primer lugar, se analiza la información respecto a las variables de fuentes confiables para estudios de investigación con rigor científico, se coordinó con las autoridades de la droguería para el respectivo permiso para aplicar los instrumentos.

Para aplicar los instrumentos se envió a través del grupo de WhatsApp el link para que todo el personal de la droguería puede llenar antes se le pidió que lean el consentimiento informado.

Al finalizar se descarga la base de datos en el formato de Excel lo cual permitió obtener los resultados tanto en la estadística descriptiva en la hoja de cálculo del programa Excel 2013 para su análisis respectivo y sugerencias de mejora.

3.6. Método de análisis de datos

Se usa el programa SPSS versión 26, por medio de variadas técnicas que tienden a dar solución a una problemática formulada. Para ello se tuvo en cuenta las siguientes estadísticas:

Estadística descriptiva: A través de ella se observarán las frecuencias tanto relativas como absolutas; todo ello representado en sus respectivas tablas y gráficos, logrando contribuir a poder tener un mejor enfoque de cada una de las variables.

La estadística inferencial: En ella se realizaron las pruebas de hipótesis de tal forma que se logre rechazar o aceptar la hipótesis nula, logrando establecer el grado de asociación a través del valor de correlación, asimismo para poder establecer el estadístico adecuado se ejecutó la prueba de normalidad.

Las que se señalan la Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Prueba de correlación de Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El investigador es consciente de las normas éticas que implica elaborar un estudio de investigación, se respeta las normas internacionales como es el sistema APA (2020) en el que señala todas las directrices de las citas respetando la propiedad intelectual. En este estudio se respeta los esquemas establecidos por la universidad, las indicaciones de los asesores. Asimismo, es necesario reconocer que el personal ah teniendo la facultad de responder los cuestionarios con total transparencia de acuerdo a su sentir los resultados solo se usarán para fines académicos.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Este capítulo proporciona un análisis de los resultados obtenidos al aplicar la herramienta de recolección de datos a la muestra de la encuesta.

Tabla 6

Datos sociodemográficos de los encuestados

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|------|----------------|-------------------|-------------------|
| Edad | 18 a 28 años | 19 | 23,8% |
| | 29 a39 años | 48 | 60,0% |
| | 40 a 50 años | 11 | 13,8% |
| | Más de 50 años | 2 | 2,5% |
| Sexo | Hombre | 34 | 42,5% |
| | Mujer | 46 | 57,5% |

Nota: Base de datos

De acuerdo a los datos demográficos en el presente estudio, se observa que las edades del 60% de trabajadores oscila entre 29 a 39 años; el 23,8% entre 18 a 28 años; 13,8% de 40 a 50 años y 2,5% más de 50 años. Por otro lado, el 57,5% de los trabajadores son mujeres y el 42,5% son varones.

Tabla 7

Nivel de Gestión de la cadena de suministros

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | Deficiente | 0 | 0% |
| | Regular | 0 | 0% |
| | Bueno | 80 | 100% |
| | Total | 80 | 100% |

Nota: Base de datos

Todos los trabajadores encuestados en este estudio manifestaron que la gestión de la cadena de suministros es buena en un 100%.

Tabla 8*Nivel de Calidad del servicio*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------------|-------------------|
| Válido | Deficiente | 2 | 2,5% |
| | Regular | 78 | 97,5% |
| | Bueno | 0 | 0% |
| Total | | 80 | 100,0 |

Nota: Base de datos

La calidad del servicio que ofrece el establecimiento farmacéutico elegido para la muestra de estudio es considerada regular debido a que el 97,5% así lo indicó en la encuesta. Por otro lado, solo el 2,5% señalaron que es deficiente.

Tabla 9*Distribución de frecuencias en las dimensiones de la variable Gestión de la cadena de suministros*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------------|-------------------|
| D1: Dimensión operativa | Deficiente | 0 | 0,0% |
| | Regular | 0 | 0,0% |
| | Bueno | 80 | 100,0% |
| D2: Dimensión táctica | Deficiente | 0 | 0,0% |
| | Regular | 3 | 3,8% |
| | Bueno | 77 | 96,3% |
| D3: Dimensión estratégica | Deficiente | 0 | 0,0% |
| | Regular | 5 | 6,3% |
| | Bueno | 75 | 93,8% |

Nota: Base de datos

Los resultados presentados en esta tabla sobre el desarrollo de las dimensiones de la gestión de la cadena de suministro, reflejan un nivel bueno, lo cual se observa en los siguientes porcentajes predominantes: 100% en la dimensión operativa; 96,3% en la dimensión táctica y 93,8% en la dimensión estratégica.

Tabla 10*Distribución de frecuencias en las dimensiones de la variable calidad del servicio*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|-------------------|-------------------|
| D1. Tangibilidad | Deficiente | 1 | 1,3% |
| | Regular | 7 | 8,8% |
| | Bueno | 72 | 90,0% |
| D2. Fiabilidad | Deficiente | 2 | 2,5% |
| | Regular | 0 | 0,0% |
| | Bueno | 78 | 97,5% |
| D3. Capacidad de respuesta | Deficiente | 2 | 2,5% |
| | Regular | 3 | 3,8% |
| | Bueno | 75 | 93,8% |
| D4. Seguridad | Deficiente | 2 | 2,5% |
| | Regular | 7 | 8,8% |
| | Bueno | 71 | 88,8% |
| D5. Empatía | Deficiente | 1 | 1,3% |
| | Regular | 1 | 1,3% |
| | Bueno | 78 | 97,5% |

Nota: Base de datos

Los resultados presentados en esta tabla sobre el desarrollo de las dimensiones de la calidad de servicio, reflejan un nivel bueno, lo cual se observa en los siguientes porcentajes predominantes: 90% en la dimensión tangibilidad, 97,5% en la fiabilidad; 93,8% en la capacidad de respuesta; 88,8% en la seguridad; 97,5% en empatía.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

HG

Ho: No existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021

Ha: Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021

HE1

Ho: No existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la tangibilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

Ha: Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la tangibilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

HE2:

H0: No existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

Ha: Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

HE3:

H0: No existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

Ha: Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

HE4:

H0: No existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

Ha: Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

HE5:

H0: No existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

Ha: Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.

Tabla 12

Prueba de correlación de Rho Spearman

| | | D1. Tangibilidad | D2. Fiabilidad | D3. Capacidad de respuesta | D4. Seguridad | D5. Empatía | V2. Calidad de servicio |
|-------------|----------------|---------------------|-------------------|----------------------------------|------------------|----------------|-------------------------------|
| V1: | Coeficiente de | ,747** | ,707** | ,283* | ,338** | ,485** | ,564** |
| Gestión de | correlación | | | | | | |
| la cadena | Sig. | ,000 | ,000 | ,011 | ,002 | ,000 | ,000 |
| de | (bilateral) | | | | | | |
| suministros | N | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |

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

* . La relación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de la tabla sobre la correlación para prueba de hipótesis indican una moderada y fuerte correlación de 0,564; 0,747; 0,707; y correlaciones débiles de 0,283; 0,338; 0,485 y valores de sig. de 0,000; 0,011; 0,002 que motivan a rechazar la hipótesis nula; lo cual indica que mientras existe una buena gestión de la cadena de suministros habrá una buena calidad del servicio. De igual manera los resultados para las hipótesis específicas 1,2,3,4, y 5 las correlaciones son fuerte, moderadas y débiles, con significancia menores

a 0,05 que rechazan las hipótesis nulas y confirman las hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

Se inicia señalando el contraste entre la teoría y el trabajo previo y discutiendo los resultados con base en el propósito declarado del trabajo.

En relación al objetivo general se determinó que existe relación entre gestión de la cadena de suministros y la calidad del servicio que brinda una droguería, esto mediante el valor de Rho Spearman de 0,564, estos resultados coinciden con Ríos (2020), quien encontró un coeficiente de $r=0,902$, debido a que se evidenció una buena gestión de suministro que reflejaba una mayor disponibilidad en la atención del servicio. Por otro lado, Quispe (2017) señala que, mediante la prueba del parámetro Rho de Spearman tiene un nivel de significancia de 0.05. Los resultados muestran que existe una alta correlación entre las dos variables ($r_s = 0,619$), y se concluye que existe una relación significativa entre la gestión del suministro de medicamentos y la calidad del servicio ($p = 0,000$).

Haciendo referencia al análisis descriptivo, se halló que la variable gestión de la cadena de suministro y la calidad del servicio se encuentran en el nivel bueno desde la perspectiva del personal al 100% y 97,5% respectivamente. Resultados que difiere de Castellano y González (2010) señala que la calidad del servicio de las farmacias tradicionales en Maracaibo es calificada en promedio por el 45% de los entrevistados.

Por otro lado, Silvia (2019), indicó que, la gestión farmacéutica en el Servicio de Farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN) de julio 2014 a junio 2015 fue buena, demostrado esto, a través de la percepción de los individuos atendidos, en donde el 94,9% (376 personas) estaba satisfecho con el horario, el 86,1% (341 personas) estaba satisfecho con los empleados, el 91,4% (362 personas) estaba satisfecho con el precio de los medicamentos y el 98% (388 personas) volvería a las farmacias del INCN para comprarlos.

Relacionándose esto a lo obtenido, en especial sobre el tema de gestión dentro de este tipo de organizaciones, ya que de ella depende mucho la eficiencia en que se desarrollen los diferentes procesos que llevan a la calidad de un servicio y a la satisfacción del usuario.

Los hallazgos tienen respaldo en lo indicado por Wu *et al.*, (2016) debido a que manifiesta que la gestión de cadena de suministro consiste en sincronizar y alinear los procesos logísticos y sus actores que intervienen de manera directa en la satisfacción de los menesteres de los clientes y producir un valor añadido al producto, haciendo un uso eficaz de los recursos.

Por otro lado, es importante saber que, la cadena de suministros es básicamente el logro de una sincronización de lo que requiere el consumidor o cliente, considerando el flujo de materiales del proveedor para equilibrar el logro del menor costo posible con el beneficio del cliente al cumplir con sus expectativas, de la mano con ello la administración de bajos inventarios (Mentzer, 2001).

En el objetivo específico 1, se halló que existe correlación entre la gestión de la cadena de suministros y la tangibilidad de la calidad del servicio que brinda el personal de una droguería, esto a través del coeficiente de Rho Spearman 0,747; estos resultados contrastan con lo señalada por Marcelo (2018), quien demuestra por medio de la prueba de pseudo R-cuadrado es la misma prueba que expresa el porcentaje de dependencia de la calidad del servicio de la imagen de la organización, en la que tenemos el coeficiente de Nagalkerke, lo que significa que la variabilidad de la imagen de la organización depende del 45,6% de la calidad del servicio.

Herrero et. al (2018), quienes encontraron que la a calidad del servicio en las farmacias ha descubierto que el uso de herramientas de seguimiento de la calidad y la identificación de oportunidades estratégicas de mejora son metodologías útiles para analizar la implementación del SGC compatible con ISO-9001 y mejorar la calidad del servicio, progresando continuamente a SFH después de obtener la certificación.

Haciendo referencia al análisis descriptivo, se evidenció que el 100% de encuestados consideran que existe un buen nivel en la dimensión operativa de la gestión de cadena de suministro y también sucede con la dimensión tangibilidad en un 90%.

Los hallazgos tienen respaldo en lo indicado por Prieto (2010), la calidad de uso se define como "el proceso de cambio que involucra a toda la organización en torno a los valores, actitudes y comportamientos del cliente". (p. 144). De igual forma, con respecto a la dimensión tangibilidad, Zeithaml, et al (1992), la definen como la aparición de estructuras físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

En el objetivo específico 2, se determinó que existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad de la calidad del servicio en que brinda una droguería, esto mediante el valor de Rho Spearman de 0,707, estos resultados coinciden con Valenzuela (2019) y la correlación obtenida de 0,996, que significa que a una mejora gestión de la cadena de abastecimiento de suministros le corresponde una mejor disponibilidad del servicio de salud.

Haciendo referencia al análisis descriptivo, se evidenció que el 96,3% de los trabajadores manifestaron que existe un buen desarrollo de la dimensión táctica en la gestión de la cadena de suministros y esto se relaciona con el buen manejo de la fiabilidad en la calidad del servicio manifestado por el 97,5%. Esto coincide con los resultados de Bofill et al (2016) quien determino que la dimensión más ponderada para evaluar la calidad del servicio de las farmacias comunitarias estudiadas es la confiabilidad, con un peso de 0,37.

Los hallazgos tienen respaldo en lo señalado por Capuñay (2017) indica que la fiabilidad es necesario que "es crear un producto o un proceso sin fallas, evitar el menor riesgo, tener un factor significativo de competitividad de la industria, es (...) hasta el final de la producción fina."

En el objetivo específico 3, se halló que existe correlación entre gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio

que brinda una droguería, esto a través del coeficiente de Rho Spearman 0,283. Estos, resultados coincide con el trabajo de Palomares (2018), se obtuvo un coeficiente de 0,572 que indica una relación significativa entre el sistema integrado de suministro de medicamentos y la provisión del mismo para la buena atención del servicio.

Haciendo referencia al análisis descriptivo, se evidenció que en un 93,8% el aspecto estratégico de la gestión de cadena de suministro es buena, y esto se relaciona con buena capacidad de respuesta que se brinda en el establecimiento farmacéutico. Esto coincide con los resultados de Valenzuela (2019) quien determino que existe una correlación significativa ($p=0,000$) entre la gestión del abastecimiento de medicamentos esenciales y su principal salud de disponibilidad de las instalaciones.

Los hallazgos tienen respaldo en lo analizado por Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1992) quien tuvo en cuenta que la capacidad de respuesta es la disponibilidad y la voluntad de los empleados de ayudar a los clientes y proporcionar servicios oportunos.

En el objetivo específico 4, se evidencio que existe correlación entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad de la calidad de servicio que brinda una droguería, mediante el coeficiente de Rho Spearman de 0,338.

En relación a los resultados descriptivos se evidenció que a una buena gestión en la cadena de suministro y también se observa un buen desarrollo de la seguridad de la calidad representado por el 88,8% de los participantes de este estudio. Esto coincide con los resultados de García (2018) quien logra explicar y evidenciar en primer lugar a la planificación de la demanda; la cual involucra a los suministros como a los clientes, buscando un balance de los recursos existentes con la demanda y ejecutando correctamente una comunicación en toda la cadena.

Los hallazgos tienen respaldo lo manifestado por Zeithaml, et al (1992) afirmaron que la seguridad que es el conocimiento y el cuidado mostrado por el personal de enlace y su capacidad para inspirar credibilidad y confianza entre los clientes.

En el objetivo específico 5, se estableció que existe una correlación entre gestión de la cadena de suministros y la empatía de la calidad de servicio que brinda una droguería, esto a través del coeficiente de Rho Spearman 0,338.

En relación a los resultados descriptivos en la investigación se encontró que existe un buen nivel de gestión de cadena de suministros para el 100% de los participantes en este estudio, por otro parte, se reflejaron buenos niveles de empatía en el 97,5% de los trabajadores de la droguería.

Estos hallazgos descriptivos, coinciden con los resultados de Maguiña (2018) quien señala que el proceso de autorización operativa o transferencia de transferencia farmacéutica ha sido optimizado por 41. 04% al comparar los resultados generales de la prueba de entrada con la salida. Demostrando la aplicación de principios de calidad, lo que permitió un aumento en la optimización.

Los hallazgos tienen respaldo en lo indicado por Zeithman, et al (2002) quien señala que la empatía es para proporcionar clientes de atención individualizados y precisos.

Es importante tomar en cuenta todo lo hallado y contrastado, permitiendo todo ello tener una percepción más amplia del problema de estudio y lo que se logró obtener como resultado de una muestra en específico y determinada por el investigador. Tener en cuenta también que la gestión de cadena de suministros contiene diferentes elementos que contribuyen a que se presenten mejoras significativas dentro de la organización y la satisfacción del usuario, como es el caso de la operatividad, en donde se producen una serie de planificaciones de periodos en tiempos determinados, fechas de distribución, producción según las necesidades y la demanda, como también la producción en base a un actuar eficaz y eficiente.

Por otro lado, también se encuentra el elemento táctico, que abarca el tiempo asignado a cada acción y el cual se percibe según la demora de este y por último la integración de flexibilidad de cadena de suministro. Como último elemento se encuentra la estratégica, en donde resalta la planificación de

aquellos procesos que son necesarios de emplear, decisiones y estrategias articuladas.

Por otro lado, en función a la calidad de servicio, tal y como se mostró en la definición de los objetivos específicos y con ello el análisis estadístico, estuvo conformado en primer lugar por la tangibilidad, la cual abarca la conservación en buen estado de infraestructura y recursos materiales, las acciones de brindar un servicio que cumpla con las expectativas y necesidades de los usuarios y la identidad que debe prevalecer. De igual forma, se encuentra la fiabilidad, que es en donde se impulsa a que se presenta una participación activa y voluntaria, la capacidad de respuesta que debe basarse en una motivación correcta y un buen entorno laboral y finalmente la seguridad, que es indispensable en todo ámbito.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según la prueba de hipótesis se concluye que existe relación moderada entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C., al hallar un coeficiente de correlación de 0,564 y un sig. 0.000.

Segunda: En relación al primer objetivo específico se halló un coeficiente de correlación de 0,747 y sig. 0,000; concluyendo una alta relación entre gestión de la cadena de suministros y la dimensión tangibilidad.

Tercera: Con respecto al segundo objetivo específico se encontró un coeficiente de correlación de 0,707 y sig. 0,000; reflejando una alta relación entre gestión de la cadena de suministros y la dimensión fiabilidad.

Cuarta: En el tercer objetivo específico se halló un coeficiente de correlación de 0,283 y sig. 0,011; reflejando una baja relación entre gestión de la cadena de suministros y la dimensión capacidad de respuesta.

Quinta: Asimismo en el cuarto objetivo específico se halló un coeficiente de correlación de 0,338 y sig. 0,002; reflejando una baja relación entre gestión de la cadena de suministros y la dimensión seguridad.

Sexta: Finalmente en el quinto objetivo específico se halló un coeficiente de correlación de 0,485y sig. 0,000; reflejando una baja relación entre gestión de la cadena de suministros y la dimensión empatía.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se hace la recomendación a los altos funcionarios del Ministerio de Salud, a nivel nacional desarrollar un trabajo continuo y fortalecido sobre el reglamento de Organización y Funciones, para poder tener calidad en las acciones que se hacen presentes y son necesarias, como es el caso de las autorizaciones sanitarias, el registro de inicio de actividades, el cierre definitivo de establecimientos, entre otros.

Segunda Se hace la recomendación a los altos funcionarios de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas DIGEMID, también ejecutar un trabajo continuo y fortalecido sobre la regulación de establecimientos tanto de droguerías como laboratorios, no dejando de lado el incentivo sobre el logro de buenas gestiones de las cadenas de suministros.

Tercera: Se hace la recomendación a los Representantes Legales o Gerentes Generales de las droguerías a nivel nacional, desarrollar y optar por acertar en los profesionales adecuados para que las gestiones que se opten por ejecutar sean las más adecuadas y beneficien de manera directa a la organización como también a los consumidores finales.

Cuarta: Se hace la recomendación a los Representantes Legales o Gerentes Generales de las droguerías a nivel nacional, enfocarse en alcanzar una calidad de servicio óptima, para que así se logra cumplir con lo esperado por los usuarios finales que reciben los productos a través del servicio. De igual forma, la percepción obtenida de los usuarios en su mayoría se basa en la satisfacción que logran al recibir el servicio y los productos por parte de las droguerías.

Quinta: Se hace la recomendación a la Alta gerencia de la droguería Labdealers Medica S.A.C, hacer mayor énfasis al desarrollo de la gestión de la cadena de suministros, sobre todo en las acciones de lograr establecer fechas de distribución, integrar integra la flexibilidad de cadena de suministro con la estrategia y de igual forma planificar que procesos son los que se deben emplear.

Sexta: Se hace la recomendación a la Alta gerencia de la droguería Labdealers Medica S.A.C, seguir enfocándose en el logro de una buena calidad de servicio, conservando en buen estado de infraestructura y recursos materiales, promoviendo la participación activa y voluntaria, expresando también la motivación y la seguridad de los ambientes y finalmente demostrando empatía con los compañeros de trabajo.

REFERENCIAS

- Altez, C. (2017). *La gestión de la cadena de suministro: el modelo scor en el análisis de la cadena de suministro de una pyme de confección de ropa industrial en Lima Este*. [tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9143/Altez_C%C3%A1rdenas_Gesti%C3%B3n_cadena_suministro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barzola, M. y Mondaca, R. (2019). *Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau Essalud. Julio - setiembre 2018*. [Tesis de Grado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWIENER, <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3659>
- Calderón, P. (2002). Servicio al cliente. Obtenido de Servicio al cliente: <https://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#bi>
- Capuñay, C. (2017). *Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5522>
- Castellano, S., & González, P. (2010). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15 (52), 570-590. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S13159984201000400004&lng=es&tlng=es
- Chen, I. y Paulraj, A., (2004). "Towards a theory of supply chain management: the constructs and measurements". *Journal of Operations Management* 22 (2), 119–150. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272696304000063>

- Clauson, K., Breeden, E., Davidson, C. y Mackey, T. (2018). Leveraging Blockchain Technology to Enhance Supply Chain Management in Healthcare: An Exploration of Challenges and Opportunities in the Health Supply Chain. *Blockchain in Healthcare today*; 2573-8240. Recuperado de:
<https://pdfs.semanticscholar.org/1b36/ff4cd44f819734ffa5ff97285cf915abc70.pdf>
- CONCYTEC (2018) Bases para el otorgamiento de la “distinción al mérito Santiago Antúnez de Mayolo gomeró”, de reconocimiento al investigador que contribuye al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación tecnológica-2018.
https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/convocatoria-sam-18/bases-santiago_antunez_mayolo.pdf
- Figueroa Asencios, C. (2017). *Prevalencia de enfermedades y la gestión de suministro de medicamentos de los establecimientos de salud – Bolognesi, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11960>
- Flores, J. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2018*. [tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/711/1/Flores%20Chuctayo%2c%20Joan%20Sebastian.pdf>
- Garate, S. R. (2019). “Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del instituto nacional de ciencias neurológicas de julio 2014 a junio 2015”. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal].
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3825/GARATE%20ARIAS%20SILVIA%20ROCIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, J. (2018). *Gestión de la Cadena de Suministro: Análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia*. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <http://eprints.ucm.es/46224/1/T39544.pdf>

- González, K. (2020). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52245>
- González Reyes, L. y Moreno Pino, M. (2017). Gestión de los costos de la calidad en la Droguería de Holguín. *Correo Científico Médico*, 21(4): 955-967. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herrero, A., Romero, J. ; Benedi J. (2018). Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001. Evolución de 8 años. [Tesis doctoral, Universidad Complutense De Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46479/1/T39597.pdf>
- Ibrahim, A., Irawan, E., Kartika, N., Nurani., Filaresy, R., Yusmaniarti. (2019). The Implementation of Supply Chain Management and Big Data to Accelerate Stock Order in Mega Drug Store. *J. Phys.: Conf. Ser*; 1196. Recuperado de: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1196/1/012005/meta>
- Kees, M., Moreno, M., & Bandoni, J. (2018). Optimización Multiperíodo de una Cadena de Suministro Hospitalaria. *Revista Tecnología Y Ciencia*, (30), 94-104. Disponible en: <http://rtyc.utn.edu.ar/index.php/rtyc/article/view/142>
- Ledesma Guerrero, J. (2019). Caracterización de la cadena de suministro de medicamentos y vacunas. Encuentro de Jóvenes Investigadores; 6(7). Disponible en: <http://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/3154>

- López Joy, T., Acevedo Urquiaga, A. J., & Peña García, C. (2019). La cadena de suministro de medicamentos en cuba. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 15(28). Disponible en: <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2685>
- Marcelo, M. J. (2018). Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Mathy, C., Pascal, C., Fizesan, M., Boin, C., Délèze, N & Aujoulat, O. (2020). Automated hospital pharmacy supply chain and the evaluation of organisational impacts and costs. *Supply Chain Forum: An International Journal*; 21(3): 206-218. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/16258312.2020.1784687?scroll=top&needAccess=true>
- Mendivelso, F, Rodríguez M. (2018) Independence Chi-Square Test Applied to 2xN Tables. *Revista Médica Sanitas*. 21:92-5.
- Mentzer, J., Keebler, J., Nix, N., Smith, C. & Zacharia, Z. (2001). Defining Supply Chain Management. *Journal of Business*, 22(2), 1–25. Recuperado de: http://www.nihul.biu.ac.il/_Uploads/dbsAttachedFiles/Image20100516092131-m1.pdf
- Moro Agud, M. (2018). *Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001. Evolución de 8 años*. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46479/1/T39597.pdf>
- Ñaupas, H.; Valdivia, H.; Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de investigación*. (5ta ed). DGP Editores.
- Palomares Pacheco, A. (2018). *Nivel de conocimiento del personal Químico Farmacéutico de las redes de servicios de salud sobre el Sistema Integrado de Suministro de Medicamentos (SISMED) para el suministro de medicamentos a los establecimientos de salud de la Región Cusco*,

- Junio 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33931>
- Palomino Antezana, M. (2017). *Aplicación de un plan de mejora para la gestión de suministro de medicamentos en el Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz*. [Tesis de Maestría, Universidad San Pedro].
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2722?show=full>
- Peña Piña, T. y Delgado Bardales J. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020. *Ciencia Latina*; 4(2):1182-20. Disponible en:
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148>
- Puente Maguiña, K. (2018). *Aplicación De Los Principios Del Sistema De Gestión De La Calidad En Salud En El Proceso De Administración De Otorgamiento De Derecho En La Dirección De Inspección Y Certificación De La Dirección General De Medicamentos, Insumos Y Drogas (DIGEMID – MINSA)*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33915>
- Quispe, J. L. (2017). Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12953/Quispe_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1797>
- Ríos Marchán, B. (2020). *Gestión de suministro y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el Hospital II-1 Moyobamba – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52289>

- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora*. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, J. (2014). La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión. *Sinergia e Innovación*, 2(1), 160-228.
- Sanchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sarli, J., Leone, H., & Gutiérrez, M. (2016). OpenSCOR: Framework para Análisis de Performance en Simulaciones de Cadenas de Suministro. 5º Simposio Argentino de Informática Industrial, 119–130.
- Surur, A., Teni, F., Girmay, G., Moges, E., Tesfa, M. y Abraha, M. (2015). Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*; 15:229. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26062912>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. Cuarta edición. Editorial Limusa S. A. de C.V. Grupo Noriega Editores, México. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20%20El%20Proceso%20de%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Torres Cáceres, N. & Calsina Miramira, W. (2020). Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú. *Industrial Data*, 23(1), 53-72. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.16265>

- Torres Cáceres, N. (2019). *Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos en el Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/16265>
- Torres, N. (2019). *Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos en el Perú* [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Cybertesis. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14369/Torres_cn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valenzuela Ortiz, J. (2019). *Gestión del suministro de medicamentos esenciales y su disponibilidad en los establecimientos de atención primaria de la dirección de redes integradas de salud Lima norte 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30427>
- Ventura-León, J. (2017). Population or sample?: A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4) Recuperado en 28 de mayo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=en.
- Vreca, R. (2009). *Cadena de Abastecimiento Gestión en Entornos Competitivos*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Wu, L., Yue, X., Jin, A., & Yen, D. C. (2016). Smart supply chain management: A review and implications for future research. *International Journal of Logistics Management*, 27(2), 395-417. <https://doi.org/10.1108/IJLM-02-2014-0035>.
- Yang, J., Xie, H., Yu, G., & Liu, M. (2021). Antecedents and consequences of supply chain risk management capabilities: an investigation in the post-coronavirus crisis. *International Journal of Production Research*, 59(5), 1573–1585. <https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1856958>

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2004). *Marketing de Servicios, un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Ed. McGraw Hill.

Zhan, Z., Aoming, X. y Fang, Z. (2020). Research on Risk Identification of Supply Chain Management in Pharmaceutical Wholesale Enterprises-Taking Enterprise A as an Example. *Asian Society Pharmacy*, 15(4): 237-242. Recuperado de: <http://asianjsp.syphu.edu.cn/CN/abstract/abstract589.shtml>

Zhu, Y. (2020). Chain Drugstore Management System Based on Internet. *International Wireless Communications and Mobile Computing (IWCMC)*; 2079-2082. Recuperado de: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9148103>

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Anexo - Matriz de consistencia | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|-----------------------|---|-------------------------------|
| Título: Gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. | | | | | | | |
| Autor: Carlos Geraldo Ventura Quiroga | | | | | | | |
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
| <p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la tangibilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en la droguería</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la tangibilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>La hipótesis general es que existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la tangibilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.</p> | Variable 1: Gestión de la cadena de suministros | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | | D1: Dimensión operativa | <p>Se planifica, periodos de tiempo corto</p> <p>Se logra establecer fechas de distribución</p> <p>Se produce según necesidades</p> <p>Se logra producir con eficiencia, eficacia</p> | 1,2,3,4,5,6 | Escala ordinal | Deficiente [0-4> |
| | | | D2: Dimensión táctica | <p>Se toma en cuenta el tiempo a mediano plazo</p> <p>Se desarrollan políticas en la dimensión táctica</p> | 7,8,9,10,11,12 | Siempre (2) A veces (1) Nunca (0) | Regular [4-8> Bueno [8-12] |
| D3: Dimensión estratégica | <p>Se planifica que procesos son los que se deben emplear</p> | 13,14,15,16,17,18 | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|--|
| <p>Labdealers Medica S.A.C.-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021?</p> | <p>suministros y la capacidad de respuesta en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021..</p> | <p>Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.</p> | | <p>Decisiones estratégicas relacionadas con ubicación</p> <p>Estrategia articulada con la visión</p> | | | |
| Variable 2: Calidad del servicio | | | | | | | |
| Dimensiones | | Indicadores | | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos | |
| D1: Tangibilidad | | <p>Se conserva en buen estado de infraestructura y recursos materiales</p> <p>Se brinda un eficiente servicio TIC</p> <p>Se fomenta la identidad</p> | | 1,2,3,4,5,6 | <p>Escala ordinal</p> <p>Siempre (2)</p> <p>A veces (1)</p> <p>Nunca (0)</p> | <p>Deficiente [0-4></p> <p>Regular [4-8></p> <p>Bueno [8-12]</p> | |
| D2: Fiabilidad | | <p>Se promueve la participación activa y voluntaria</p> <p>Expresa responsabilidad</p> <p>Expresa competencias en gestión de la droguería</p> | | 7,8,9,10,11,12 | | | |
| D3: Capacidad de respuesta | | <p>Expresa motivación</p> <p>Se configura un espacio propicio para trabajar</p> <p>Expresa capacidad de respuesta</p> | | 13,14,15,16,17,18 | | | |

| | | | D4: Seguridad | Señala seguridad de ambientes Expresa seguridad en el trámite Expresa satisfacción Seguridad en la atención | 19,20,21,22,23,24 | | |
|--|--|--|---------------|---|--------------------------|--|--|
| | | | D5: Empatía | Demuestra empatía con los compañeros de trabajo Demuestra empatía frente a lo diverso. Expresa empatía con la organización | 25,26,27,28,29,30 | | |
| Nivel - diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | | Estadística a utilizar | | | |
| Tipo: básica Método: Hipotético deductivo Nivel: explicativo Diseño: Correlacional transversal. | Población: El investigador considera trabajar con el personal que labora en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021, ubicado en el distrito de Santiago de Surco en la ciudad de Lima. Siendo la cantidad de 120 colaboradores del establecimiento farmacéutico mencionado. | Variable 1: Gestión de la cadena de suministros Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario para evaluar la gestión de la cadena de suministros Autor: Altez (2017) adaptada por Ventura Quiroga, Carlos Geraldo Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021, Lima. | | DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo: Se llevará a cabo el procesamiento estadístico de la distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central (Media, mediana, Moda) y los estadígrafos de dispersión (desviación estándar y varianza) INFERENCIAL: Análisis inferencial: Se realizará en esta etapa de procesamiento de datos, las respectivas pruebas estadísticas para la evaluación y comprobación de las hipótesis de investigación, previo a ello se llevará a cabo la prueba de normalidad para determinar el tipo de prueba correlacional que se aplicará. | | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra estará constituida por 100 personal, Droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021, ubicado en el distrito de Santiago de Surco en la ciudad de Lima.</p> | <p>Forma de Administración: Individual o grupal</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad del servicio</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para evaluar la calidad del servicio.</p> <p>Autor: Capuñay (2017) adaptada por Ventura Quiroga, Carlos Geraldo</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021, Lima.</p> <p>Forma de Administración: Individual o grupal</p> | |
|--|---|--|--|

Anexo 2 Matriz de Operacionalización de variables

Variable de Gestión de la Cadena de Suministro

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|-------------------------------------|---|--|--|---|---------------------------|
| Gestión de la cadena de suministros | Por su parte Sarli, et al (2016), hablar de cadena de suministros se refiere a aquellos conjuntos de organizaciones interconectadas con relaciones de apoyo mutuo por medio de colaboraciones y que se ejecutan a largo plazo, todo ello con la finalidad esencial de producir valor por medio de productos y servicios para los clientes o consumidores finales. | La gestión de cadena de suministro se analiza mediante las siguientes dimensiones: operativa, táctica y estratégica, Además se medirá con una escala de intervalo y cuyos rangos previstos para su evaluación serán bueno, regular y deficiente. | D1: Dimensión operativa D2: Dimensión táctica | Se planifica, periodos de tiempo corto Se logra establecer fechas de distribución Se produce según necesidades Se logra producir con eficiencia, eficacia Se toma en cuenta el tiempo a mediano plazo | Escala ordinal |

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|---|--|
| | | | D3: Dimensión estratégica | <p>Se desarrollan políticas en la dimensión táctica</p> <p>Se integra la flexibilidad de cadena de suministro con la estrategia</p> <p>Se planifican los procesos que se deben emplear</p> <p>Decisiones estratégicas relacionadas con ubicación</p> <p>Estrategia articulada con la visión</p> | |
|--|--|--|---------------------------|---|--|

Variable de Calidad de servicio

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|----------------------------|--|---|---|--|---------------------------|
| Calidad de servicio | La calidad de servicio refleja una medida de satisfacción que se realiza cuando una persona que pertenece a una compañía ofrece un bien o servicio. (Rivera, 2019) | La calidad del servicio se analiza mediante las siguientes dimensiones: tangibilidad, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y Empatía, Además se medirá con una escala de intervalo y cuyos rangos previstos para su evaluación serán bueno, regular y deficiente. | <p>Tangibilidad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> | <p>Se conserva en buen estado de infraestructura y recursos materiales</p> <p>Se brinda un eficiente servicio TIC</p> <p>Se fomenta la identidad</p> <p>Se promueve la participación activa y voluntaria</p> <p>Expresa responsabilidad</p> <p>Expresa competencias en gestión de la droguería</p> <p>Expresa motivación</p> <p>Se configura un espacio propicio para trabajar</p> <p>Expresa capacidad de respuesta</p> | Escala ordinal |

| | | | | | |
|--|--|--|-----------|--|--|
| | | | Seguridad | Señala seguridad de ambientes Expresa seguridad en el trámite Expresa satisfacción Seguridad en la atención | |
| | | | Empatía | Demuestra empatía con los compañeros de trabajo Demuestra empatía frente a lo diverso. Expresa empatía con la organización | |

Anexo 3: Instrumento

Cuestionario sobre gestión de la cadena de suministros

Leyenda: Siempre (2), a veces (1), nunca (0)

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Valoración | | |
|-------------------------|--|--|------------|---|---|
| | | | 0 | 1 | 2 |
| D1: Dimensión operativa | Se planifica, periodos de tiempo corto | 1. Se tiene en cuenta períodos de tiempo cortos, en los cuales la empresa toma decisiones respecto a los pedidos de los clientes. | | | |
| | | 2. En la empresa se logra establecer fechas de terminación de producción, fechas de entrega de pedido | | | |
| | Se logra establecer fechas de distribución | 3. En la empresa se logra establecer fechas de distribución y surtidos de pedidos, establecer itinerarios de entrega, entre otros. | | | |
| | Se produce según necesidades | 4. Se lograr brindar productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes | | | |
| | Se logra producir con eficiencia, eficacia | 5. La gestión operativa permite cumplir con las características de agilidad, rapidez. | | | |
| | | 6. En la empresa se logra establecer eficiencia, eficacia y flexibilidad | | | |
| D2: Dimensión táctica | Se toma en cuenta el tiempo a mediano plazo | 7. En la configuración de la parte táctica, el primer elemento a tener en cuenta es el tiempo: Mediano Plazo. | | | |
| | | 8. En la planeación táctica se definen procesos como qué mercados serán atendidos y de qué forma serán atendidos | | | |
| | Se desarrollan políticas en la dimensión táctica | 9. Se desarrollan políticas de inventario y marketing, | | | |
| | | 10. Se desarrollan políticas de precio, producto, promoción, oportunidades de mercado | | | |
| | | 11. Se desarrollan políticas de ubicación, subcontratación en procesos de producción (cantidad a producir). | | | |

| | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|
| | Se integra la flexibilidad de cadena de suministro con la estrategia | 12. Se promueve la integración de la flexibilidad de cadena de suministro con la fase de la estrategia para así lograr optimizar el desempeño de la empresa | | | |
| D3: Dimensión estratégica | Se planifica que procesos son los que se deben emplear | 13. Se define de qué manera serán distribuidos los recursos | | | |
| | | 14. Se planifica que procesos son los que se deben emplear para que estos recursos sean aprovechados de la mejor forma. | | | |
| | Decisiones estratégicas relacionadas con ubicación | 15. Las decisiones estratégicas esta relacionadas con la ubicación, subcontratación, almacenaje, distribución | | | |
| | | 16. Las decisiones estratégicas el tipo de sistema de información que se utilizará. | | | |
| | Estrategia articulada con la visión | 17. La estrategia está articulada con los objetivos estratégicos de la empresa | | | |
| | | 18. La estrategia está articulada a las restricciones y la capacidad de la cadena de suministro. | | | |

Cuestionario para evaluar la calidad de servicio

Leyenda: Siempre (2), a veces (1), nunca (0)

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Valoración | | |
|--------------|---|--|------------|---|---|
| | | | 0 | 1 | 2 |
| Tangibilidad | Se conserva en buen estado de infraestructura y recursos materiales | 1. La infraestructura y recursos materiales de la droguería permiten un adecuado desempeño laboral. | | | |
| | | 2. Los servicios que se brindan como muebles, laboratorios y otros están bien conservados. | | | |
| | Se brinda un eficiente servicio TIC | 3. El servicio de internet es eficiente y motiva el buen uso de las TICs. | | | |
| | | 4. Existe una política de mantenimiento y desarrollo permanente de nuevas tecnologías. | | | |
| | Se fomenta la identidad | 5. Se fomenta la identidad institucional de para mantener la limpieza, y conservación del local. | | | |
| | | 6. Se fomenta la identidad profesional para la conservación de los recursos materiales. | | | |
| Fiabilidad | Se promueve la participación activa y voluntaria | 7. Participas activamente en las distintas actividades propuestas en la institución | | | |
| | | 8. Se promueve la participación voluntaria de los trabajadores de la droguería | | | |
| | Expresa responsabilidad | 9. Se promueve la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la droguería. | | | |
| | Expresa competencias en gestión de la droguería | 10. Considera Ud. que se encuentra capacitado en el manejo de conocimientos para la gestión de las actividades en la droguería. | | | |
| | | 11. Considera Ud. que se encuentra capacitado en el manejo de estrategias y procedimientos para la gestión de las actividades en la droguería. | | | |
| | | 12. Considera Ud. que ha desarrollado las actitudes y | | | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | | valores para un desempeño laboral adecuado. | | | |
| Capacidad de respuesta | Expresa motivación | 13. Te sientes motivado para planificar y recoger información para un mejor desempeño. | | | |
| | Se configura un espacio propicio para trabajar | 14. Consideras que hay un ambiente propicio para cumplir con tu labor y trabajo en la droguería | | | |
| | Expresa capacidad de respuesta | 15. Recibes formación en aspectos técnicos de gestión en la droguería | | | |
| | | 16. Se busca la participación de los trabajadores en la solución de problemas. | | | |
| | | 17. Se promueve el trabajo en equipo en la droguería | | | |
| 18. Te sientes capacitado para responder con eficacia frente a situaciones problemáticas de la institución | | | | | |
| Seguridad | Señala seguridad de ambientes | 19. Los ambientes de la droguería son adecuadas, seguras y suficientes para la atención de los clientes. | | | |
| | Expresa seguridad en el trámite | 20. Los tramites que se realiza en la institución son eficiente y rápidos. | | | |
| | | 21. Se demuestra amabilidad en la interacción con los clientes | | | |
| | Expresa satisfacción | 22. Te sientes satisfecho y cómodo con el apoyo que recibes en tu labor. | | | |
| | Seguridad en la atención | 23. Es adecuado y pertinente el horario de atención en la droguería | | | |
| 24. Existe un horario flexible y pertinente para la atención de servicios | | | | | |
| Empatía | Demuestra empatía con los compañeros de trabajo | 25. Cuando existe una discrepancia te pones en lugar de la otra persona. | | | |
| | | 26. Tienes interés en brindar apoyo a otros compañeros de trabajo que lo requieran. | | | |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | Demuestra empatía frente a lo diverso. | 27. Crees que las personas son cada uno de diferente de otro y merecen especial atención. | | | |
| | | 28. Consideras que en la gestión de la droguería debe tenerse en cuenta el respeto al cliente. | | | |
| | Expresa empatía con la organización | 29. Demuestra comprensión y te sientes bien con el horario de trabajo. | | | |
| | | 30. Al momento de analizar el horario de trabajo se tiene en cuenta el bienestar de los clientes. | | | |

Instrumento Virtual



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf_Y4mixoAgZjRBFbtQnirmjDUWlqTMUIDZSGi_GJo6XR1ZZQ/viewform

Anexo 4 Ficha Técnica

Ficha técnica sobre gestión de la cadena de suministros

| | |
|----------------------------|--|
| Nombre | Cuestionario sobre gestión de la cadena de suministros |
| Autor | Altez (2017) adaptada por Ventura Quiroga, Carlos Geraldo |
| Forma de aplicación | Individual o colectiva |
| Grupo de aplicación | Mayores de 18 años |
| Duración | 20 minutos aproximadamente |
| Objetivo | Establecer mediante una encuesta el nivel de la gestión de la cadena de suministros |
| Descripción | El cuestionario consta de 18 preguntas, fue estructurado bajo una escala Siempre (3), a veces (2) nunca (1) |
| Dimensiones | Dimensión 1.- Dimensión operativa: 1 al 6 (ítems) Dimensión 2.- Dimensión táctica. 7 al 12 (ítems) Dimensión 3.- Dimensión estratégica. 12 al 18 (ítems) |
| Nivel y rango | Deficiente [0-4> Regular [4-8> Bueno [8-12] |
| Alfa de Cronbach | La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,968. |

Ficha técnica cuestionario para evaluar la calidad de servicio

| | |
|----------------------------|---|
| Nombre | Cuestionarlo sobre el nivel de Calidad de servicio |
| Autor | Capuñay (2017) adaptada por Ventura Quiroga, Carlos Geraldo |
| Forma de aplicación | Individual o colectiva |
| Grupo de aplicación | Mayores de 18 años |
| Duración | 20 minutos aproximadamente |
| Objetivo | Establecer mediante una encuesta el nivel de calidad de servicio. |
| Descripción | El cuestionario consta de 30 preguntas, fue estructurado bajo una escala Siempre (3), a veces (2) nunca (1) |
| Dimensiones | Dimensión 1.- Dimensión tangibilidad: 1 al 6 (ítems) Dimensión 2.- Dimensión fiabilidad. 7 al 12 (ítems) Dimensión 3.- Dimensión capacidad de respuesta. 13 al 18 (ítems) Dimensión 4.- Dimensión seguridad. 18 al 14 (ítems) Dimensión 5.- Dimensión empatía. 24 al 30 (ítems) |
| Nivel y rango | Deficiente [0-4> Regular [4-8> Bueno [8-12] |
| Alfa de Cronbach | La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,979 |

Anexo 5: Confiabilidad e instrumento

Validez del instrumento Gestión de la cadena de suministros

| N° | Jueces expertos | Calificación |
|-----------|-------------------------------|---------------------|
| 1 | Q.F. Maria Luz Rojas Campos | Aplicable |
| 2 | Dra. Díaz Mujica, Juana Yris | Aplicable |
| 3 | Dra. Diestra Cuevas Elizabeth | Aplicable |

Nota: Certificado de Validez de Expertos

Tabla 4

Validez del instrumento de calidad del servicio

| N° | Jueces expertos | Calificación |
|-----------|-------------------------------|---------------------|
| 1 | Q.F. Maria Luz Rojas Campos | Aplicable |
| 2 | Dra. Díaz Mujica, Juana Yris | Aplicable |
| 3 | Dra. Diestra Cuevas Elizabeth | Aplicable |

Nota: Certificado de Validez de Expertos

V1. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 21 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 21 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| | | A. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|--------------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Marca temporal | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
| 1 | 5/30/2021 11:37:01 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 5/30/2021 11:37:40 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 5/30/2021 11:38:10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 5/30/2021 11:39:06 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 5 | 5/30/2021 11:41:29 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 6 | 5/30/2021 11:44:04 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 7 | 5/30/2021 11:50:40 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 8 | 5/30/2021 11:51:40 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 5/30/2021 11:54:40 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 10 | 5/30/2021 11:54:50 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 11 | 5/30/2021 12:06:27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 5/30/2021 12:07:16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| 13 | 5/30/2021 12:13:18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 14 | 5/30/2021 13:20:55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 15 | 5/30/2021 14:36:47 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 5/30/2021 19:05:40 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 5/30/2021 19:07:21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 5/30/2021 19:16:54 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 19 | 5/30/2021 19:18:19 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 20 | 5/30/2021 19:19:03 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 21 | 5/30/2021 19:19:45 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,968 | 18 |

V2. CALIDAD DE SERVICIO

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 21 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 21 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| B. Calidad de servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 | P 11 | P 12 | P 13 | P 14 | P 15 | P 16 | P 17 | P 18 | P 19 | P 20 | P 21 | P 22 | P 23 | P 24 | P 25 | P 26 | P 27 | P 28 | P 29 | P 30 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 11 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 19 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 20 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,979 | 30 |

Anexo 6: Validez del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA Gestión de la cadena de suministros.

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 operativa | | | | | | | | |
| 1 | Se tiene en cuenta períodos de tiempo cortos, en los cuales la empresa toma decisiones respecto a los pedidos de los clientes. | X | | X | | X | | ---- |
| 2 | En la empresa se logra establecer fechas de terminación de producción, fechas de entrega de pedido | X | | X | | X | | ---- |
| 3 | En la empresa se logra establecer fechas de distribución y surtidos de pedidos, establecer itinerarios de entrega, entre otros | X | | X | | X | | ---- |
| 4 | Se lograr brindar productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes | X | | X | | X | | ---- |
| 5 | La gestión operativa permite cumplir con las características de agilidad, rapidez. | X | | X | | X | | ---- |
| 6 | En la empresa se logra establecer eficiencia, eficacia y flexibilidad | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 2 táctica | | | | | | | | |
| 7 | En la configuración de la parte táctica, el primer elemento a tener en cuenta es el tiempo: Mediano Plazo. | X | | X | | X | | ---- |
| 8 | En la planeación táctica se definen procesos como qué mercados serán atendidos y de qué forma serán atendidos | X | | X | | X | | ---- |
| 9 | Se desarrollan políticas de inventario y marketing. | X | | X | | X | | ---- |
| 10 | Se desarrollan políticas de precio, producto, promoción, oportunidades de mercado | X | | X | | X | | ---- |
| 11 | Se desarrollan políticas de ubicación, subcontratación en procesos de producción (cantidad a producir). | X | | X | | X | | ---- |
| 12 | Se promueve la integración de la flexibilidad de cadena de suministro con la fase de la estrategia para así lograr optimizar el desempeño de la empresa | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 3 estratégica | | | | | | | | |
| 13 | Se define de qué manera serán distribuidos los recursos | X | | X | | X | | ---- |
| 14 | Se planifica que procesos son los que se deben emplear para que estos recursos sean aprovechados de la mejor forma | X | | X | | X | | ---- |
| 15 | Las decisiones estratégicas esta relacionadas con la ubicación, subcontratación, almacenaje, distribución | X | | X | | X | | ---- |
| 16 | Las decisiones estratégicas el tipo de sistema de información que se utilizará. | X | | X | | X | | ---- |
| 17 | La estrategia está articulada con los objetivos estratégicos de la empresa | X | | X | | X | | ---- |
| 18 | La estrategia está articulada a las restricciones y la capacidad de la cadena de suministro | X | | X | | X | | ---- |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Q.F. María Luz Rojas Campos DNI: 21432331

Especialidad del validador: Químico Farmacéutico

27 de Mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Q.F. María Luz Rojas Campos
 D. N.º 21432331
 DIRECTORA TÉCNICA FARMACIA
 HOSPITAL "FELIX TORREALBA GUTIERREZ"
 Firma del Reporte Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA Gestión de la cadena de suministros.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1 operativa | | | | | | | | |
| 1 | Se tiene en cuenta períodos de tiempo cortos, en los cuales la empresa toma decisiones respecto a los pedidos de los clientes. | X | | X | | X | | ---- |
| 2 | En la empresa se logra establecer fechas de terminación de producción, fechas de entrega de pedido | X | | X | | X | | ---- |
| 3 | En la empresa se logra establecer fechas de distribución y surtidos de pedidos, establecer itinerarios de entrega, entre otros | X | | X | | X | | ---- |
| 4 | Se lograr brindar productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes | X | | X | | X | | ---- |
| 5 | La gestión operativa permite cumplir con las características de agilidad, rapidez. | X | | X | | X | | ---- |
| 6 | En la empresa se logra establecer eficiencia, eficacia y flexibilidad | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSION 2 táctica | | | | | | | | |
| 7 | En la configuración de la parte táctica, el primer elemento a tener en cuenta es el tiempo: Mediano Plazo. | X | | X | | X | | ---- |
| 8 | En la planeación táctica se definen procesos como qué mercados serán atendidos y de qué forma serán atendidos | X | | X | | X | | ---- |
| 9 | Se desarrollan políticas de inventario y marketing. | X | | X | | X | | ---- |
| 10 | Se desarrollan políticas de precio, producto, promoción, oportunidades de mercado | X | | X | | X | | ---- |
| 11 | Se desarrollan políticas de ubicación, subcontratación en procesos de producción (cantidad a producir). | X | | X | | X | | ---- |
| 12 | Se promueve la integración de la flexibilidad de cadena de suministro con la fase de la estrategia para así lograr optimizar el desempeño de la empresa | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSION 3 estratégica | | | | | | | | |
| 13 | Se define de qué manera serán distribuidos los recursos | X | | X | | X | | ---- |
| 14 | Se planifica que procesos son los que se deben emplear para que estos recursos sean aprovechados de la mejor forma | X | | X | | X | | ---- |
| 15 | Las decisiones estratégicas esta relacionadas con la ubicación, subcontratación, almacenaje, distribución | X | | X | | X | | ---- |
| 16 | Las decisiones estratégicas el tipo de sistema de información que se utilizará. | X | | X | | X | | ---- |
| 17 | La estrategia está articulada con los objetivos estratégicos de la empresa | X | | X | | X | | |
| 18 | La estrategia está articulada a las restricciones y la capacidad de la cadena de suministro | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Es suficiente**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra Juana Yris Díaz Mujica**

DNI: **09395072**

Especialidad del validador: **Licenciada en Obstetricia / Metodóloga.**

27 de mayo del 2021



Dra. J. Yris Díaz Mujica
COP. 18543

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA Gestión de la cadena de suministros.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1 operativa | | | | | | | | |
| 1 | Se tiene en cuenta períodos de tiempo cortos, en los cuales la empresa toma decisiones respecto a los pedidos de los clientes. | X | | X | | X | | ---- |
| 2 | En la empresa se logra establecer fechas de terminación de producción, fechas de entrega de pedido | X | | X | | X | | ---- |
| 3 | En la empresa se logra establecer fechas de distribución y surtidos de pedidos, establecer itinerarios de entrega, entre otros | X | | X | | X | | ---- |
| 4 | Se lograr brindar productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes | X | | X | | X | | ---- |
| 5 | La gestión operativa permite cumplir con las características de agilidad, rapidez. | X | | X | | X | | ---- |
| 6 | En la empresa se logra establecer eficiencia, eficacia y flexibilidad | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSION 2 táctica | | | | | | | | |
| 7 | En la configuración de la parte táctica, el primer elemento a tener en cuenta es el tiempo: Mediano Plazo. | X | | X | | X | | ---- |
| 8 | En la planeación táctica se definen procesos como qué mercados serán atendidos y de qué forma serán atendidos | X | | X | | X | | ---- |
| 9 | Se desarrollan políticas de inventario y marketing. | X | | X | | X | | ---- |
| 10 | Se desarrollan políticas de precio, producto, promoción, oportunidades de mercado | X | | X | | X | | ---- |
| 11 | Se desarrollan políticas de ubicación, subcontratación en procesos de producción (cantidad a producir). | X | | X | | X | | ---- |
| 12 | Se promueve la integración de la flexibilidad de cadena de suministro con la fase de la estrategia para así lograr optimizar el desempeño de la empresa | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSION 3 estratégica | | | | | | | | |
| 13 | Se define de qué manera serán distribuidos los recursos | X | | X | | X | | ---- |
| 14 | Se planifica que procesos son los que se deben emplear para que estos recursos sean aprovechados de la mejor forma | X | | X | | X | | ---- |
| 15 | Las decisiones estratégicas esta relacionadas con la ubicación, subcontratación, almacenaje, distribución | X | | X | | X | | ---- |
| 16 | Las decisiones estratégicas el tipo de sistema de información que se utilizará. | X | | X | | X | | ---- |
| 17 | La estrategia está articulada con los objetivos estratégicos de la empresa | X | | X | | X | | |
| 18 | La estrategia está articulada a las restricciones y la capacidad de la cadena de suministro | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ____ El instrumento reúne los requisitos en la elaboración de los ítems, guardando relación con las variables de estudio _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Diestra Cueva Elizabeth Teresa DNI: ...09050280

Especialidad del validador:.....Doctora en Educación

.....27....de ...mayo...del 2021.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA Calidad de Servicio

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 Tangibilidad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | La infraestructura y recursos materiales de la droguería permiten un adecuado desempeño laboral | X | | X | | X | | ---- |
| 2 | Los servicios que se brindan como muebles, laboratorios y otros están bien conservado | X | | X | | X | | ---- |
| 3 | El servicio de internet es eficiente y motiva el buen uso de las TICs | X | | X | | X | | ---- |
| 4 | Existe una política de mantenimiento y desarrollo permanente de nuevas tecnologías. | X | | X | | X | | ---- |
| 5 | Se fomenta la identidad institucional de para mantener la limpieza, y conservación del local | X | | X | | X | | ---- |
| 6 | Se fomenta la identidad profesional para la conservación de los recursos materiales. | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 2 Fiabilidad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Participas activamente en las distintas actividades propuestas en la institución | X | | X | | X | | ---- |
| 8 | Se promueve la participación voluntaria de los trabajadores en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 9 | Se promueve la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 10 | Considera Ud. que se encuentra capacitado en el manejo de conocimientos para la gestión de las actividades en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 11 | Considera Ud. que se encuentra capacitado en el manejo de estrategias y procedimientos para la gestión de las actividades en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 12 | Considera Ud. que ha desarrollado las actitudes y valores para un desempeño laboral adecuado. | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Te sientes motivado para planificar y recoger información para un mejor desempeño. | X | | X | | X | | ---- |
| 14 | Consideras que hay un ambiente propicio para cumplir con tu labor y trabajo en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 15 | Recibes formación en aspectos técnicos de gestión en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 16 | Se busca la participación de los trabajadores en la solución de problemas | X | | X | | X | | ---- |
| 17 | Se promueve el trabajo en equipo en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 18 | Te sientes capacitado para responder con eficacia frente a situaciones problemáticas de la institución | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 4 Seguridad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | Los ambientes de la droguería son adecuadas, seguras y suficientes para la atención de los clientes | X | | X | | X | | ---- |
| 20 | Los tramites que se realiza en la institución son eficiente y rápidos | X | | X | | X | | ---- |
| 21 | Se demuestra amabilidad en la interacción con los clientes | X | | X | | X | | ---- |
| 22 | Te sientes satisfecho y cómodo con el apoyo que recibes en tu labor. | X | | X | | X | | ---- |
| 23 | Es adecuado y pertinente el horario de atención en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 24 | Existe un horario flexible y pertinente para la atención de servicios | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 5 Tangibilidad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 25 | Cuando existe una discrepancia te pones en lugar de la otra persona. | X | | X | | X | | ---- |
| 26 | Tienes interés en brindar apoyo a otros compañeros de trabajo que lo requieran | X | | X | | X | | ---- |
| 27 | Creés que las personas son cada uno de diferente de otro y merecen especial atención | X | | X | | X | | ---- |
| 28 | Consideras que en la gestión de la droguería debe tenerse en cuenta el respeto al cliente | X | | X | | X | | ---- |
| 29 | Demuestra comprensión y te sientes bien con el horario de trabajo. | X | | X | | X | | ---- |
| 30 | Al momento de analizar el horario de trabajo se tiene en cuenta el bienestar de los clientes | X | | X | | X | | ---- |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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


Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Q.F. María Luz Rojas Campos DNI: 21432331

Especialidad del validador: Químico Farmacéutico

27 de Mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Q.F. María Luz Rojas Campos
 F.P. 3436
 DIRECTORA TÉCNICA FARMACIA
 HOSPITAL "PEDRO TORRESOLA SUAREZ" S.A.
 Firma del Reporte Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA Calidad de Servicio

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 Tangibilidad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | La infraestructura y recursos materiales de la droguería permiten un adecuado desempeño laboral | X | | X | | X | | ---- |
| 2 | Los servicios que se brindan como muebles, laboratorios y otros están bien conservado | X | | X | | X | | ---- |
| 3 | El servicio de internet es eficiente y motiva el buen uso de las TICs | X | | X | | X | | ---- |
| 4 | Existe una política de mantenimiento y desarrollo permanente de nuevas tecnologías. | X | | X | | X | | ---- |
| 5 | Se fomenta la identidad institucional de para mantener la limpieza, y conservación del local | X | | X | | X | | ---- |
| 6 | Se fomenta la identidad profesional para la conservación de los recursos materiales. | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 2 Fiabilidad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Participas activamente en las distintas actividades propuestas en la institución | X | | X | | X | | ---- |
| 8 | Se promueve la participación voluntaria de los trabajadores en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 9 | Se promueve la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 10 | Considera Ud. que se encuentra capacitado en el manejo de conocimientos para la gestión de las actividades en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 11 | Considera Ud. que se encuentra capacitado en el manejo de estrategias y procedimientos para la gestión de las actividades en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 12 | Considera Ud. que ha desarrollado las actitudes y valores para un desempeño laboral adecuado. | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Te sientes motivado para planificar y recoger información para un mejor desempeño. | X | | X | | X | | ---- |
| 14 | Consideras que hay un ambiente propicio para cumplir con tu labor y trabajo en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 15 | Recibes formación en aspectos técnicos de gestión en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 16 | Se busca la participación de los trabajadores en la solución de problemas | X | | X | | X | | ---- |
| 17 | Se promueve el trabajo en equipo en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 18 | Te sientes capacitado para responder con eficacia frente a situaciones problemáticas de la institución | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 4 Seguridad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | Los ambientes de la droguería son adecuadas, seguras y suficientes para la atención de los clientes | X | | X | | X | | ---- |
| 20 | Los tramites que se realiza en la institución son eficiente y rápidos | X | | X | | X | | ---- |
| 21 | Se demuestra amabilidad en la interacción con los clientes | X | | X | | X | | ---- |
| 22 | Te sientes satisfecho y cómodo con el apoyo que recibes en tu labor. | X | | X | | X | | ---- |
| 23 | Es adecuado y pertinente el horario de atención en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 24 | Existe un horario flexible y pertinente para la atención de servicios | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 5 Tangibilidad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 25 | Cuando existe una discrepancia te pones en lugar de la otra persona. | X | | X | | X | | ---- |
| 26 | Tienes interés en brindar apoyo a otros compañeros de trabajo que lo requieran | X | | X | | X | | ---- |
| 27 | Creas que las personas son cada uno de diferente de otro y merecen especial atención | X | | X | | X | | ---- |
| 28 | Consideras que en la gestión de la droguería debe tenerse en cuenta el respeto al cliente | X | | X | | X | | |
| 29 | Demuestra comprensión y te sientes bien con el horario de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 30 | Al momento de analizar el horario de trabajo se tiene en cuenta el bienestar de los clientes | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra Juana Yris Díaz Mujica

DNI: 09395072

Especialidad del validador: Licenciada en Obstetricia / Metodóloga.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

27 de mayo del 2021



Dra. J. Yris Díaz Mujica
COP.18543

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA Calidad de Servicio

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 Tangibilidad | | | | | | | | |
| 1 | La infraestructura y recursos materiales de la droguería permiten un adecuado desempeño laboral | X | | X | | X | | ---- |
| 2 | Los servicios que se brindan como muebles, laboratorios y otros están bien conservado | X | | X | | X | | ---- |
| 3 | El servicio de internet es eficiente y motiva el buen uso de las TICs | X | | X | | X | | ---- |
| 4 | Existe una política de mantenimiento y desarrollo permanente de nuevas tecnologías. | X | | X | | X | | ---- |
| 5 | Se fomenta la identidad institucional de para mantener la limpieza, y conservación del local | X | | X | | X | | ---- |
| 6 | Se fomenta la identidad profesional para la conservación de los recursos materiales. | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 2 Fiabilidad | | | | | | | | |
| 7 | Participas activamente en las distintas actividades propuestas en la institución | X | | X | | X | | ---- |
| 8 | Se promueve la participación voluntaria de los trabajadores en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 9 | Se promueve la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 10 | Considera Ud. que se encuentra capacitado en el manejo de conocimientos para la gestión de las actividades en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 11 | Considera Ud. que se encuentra capacitado en el manejo de estrategias y procedimientos para la gestión de las actividades en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 12 | Considera Ud. que ha desarrollado las actitudes y valores para un desempeño laboral adecuado. | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta | | | | | | | | |
| 13 | Te sientes motivado para planificar y recoger información para un mejor desempeño. | X | | X | | X | | ---- |
| 14 | Consideras que hay un ambiente propicio para cumplir con tu labor y trabajo en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 15 | Recibes formación en aspectos técnicos de gestión en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 16 | Se busca la participación de los trabajadores en la solución de problemas | X | | X | | X | | ---- |
| 17 | Se promueve el trabajo en equipo en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 18 | Te sientes capacitado para responder con eficacia frente a situaciones problemáticas de la institución | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 4 Seguridad | | | | | | | | |
| 19 | Los ambientes de la droguería son adecuadas, seguras y suficientes para la atención de los clientes | X | | X | | X | | ---- |
| 20 | Los tramites que se realiza en la institución son eficiente y rápidos | X | | X | | X | | ---- |
| 21 | Se demuestra amabilidad en la interacción con los clientes | X | | X | | X | | ---- |
| 22 | Te sientes satisfecho y cómodo con el apoyo que recibes en tu labor. | X | | X | | X | | ---- |
| 23 | Es adecuado y pertinente el horario de atención en la droguería | X | | X | | X | | ---- |
| 24 | Existe un horario flexible y pertinente para la atención de servicios | X | | X | | X | | ---- |
| DIMENSIÓN 5 Tangibilidad | | | | | | | | |
| 25 | Cuando existe una discrepancia te pones en lugar de la otra persona. | X | | X | | X | | ---- |
| 26 | Tienes interés en brindar apoyo a otros compañeros de trabajo que lo requieran | X | | X | | X | | ---- |
| 27 | Creer que las personas son cada uno de diferente de otro y merecen especial atención | X | | X | | X | | ---- |
| 28 | Consideras que en la gestión de la droguería debe tenerse en cuenta el respeto al cliente | X | | X | | X | | |
| 29 | Demuestra comprensión y te sientes bien con el horario de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 30 | Al momento de analizar el horario de trabajo se tiene en cuenta el bienestar de los clientes | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento reúne los requisitos en la elaboración de los ítems, guardando relación con las variables de estudio

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Diestra Cueva Elizabeth Teresa DNI: ...09050280

Especialidad del validador:.....Doctora en Educación

.....27....demayo...del 2021.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Elizabeth Cueva

Firma del Experto Informante.

Anexo 7: Base de datos general

| Cuestionario sobre gestión de la cadena de suministros | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|-----|-----|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| D1: Dimensión operativa | | | | | | D2: Dimensión táctica | | | | | | D3: Dimensión estratégica | | | | | | |
| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | |
| 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | | | | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | | | | | | |
| 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | | | | | |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | | | | | | |
| 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | | | | | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | | | | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | | | | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |

Anexo 9: Prints de SPSS

Frecuencias

Estadísticos

V1: Gestión de la cadena de suministros V2: Calidad de servicio

| N | Valor | Porcentaje |
|----|---------|------------|
| 80 | Buena | 100,0 |
| 80 | Regular | 100,0 |

Tabla de frecuencia

V1: Gestión de la cadena de suministros

| Valor | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Buena | 80 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Regular | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

V2: Calidad de servicio

| Valor | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Dibujante | 2 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| Regular | 78 | 97,5 | 97,5 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Vista de datos

| | D1 | D2 | D3 | V1 | D01 | D02 | D03 | D04 | D05 | V2 | cat1 | cat2 | cat3 | cat4 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|
| 1 | 9,00 | 10,00 | 9,00 | 27,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 10,00 | 8,00 | 44,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 2 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 30,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 50,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 3 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 36,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 60,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 4 | 8,00 | 7,00 | 9,00 | 24,00 | 9,00 | 10,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 46,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 |
| 5 | 10,00 | 12,00 | 11,00 | 33,00 | 9,00 | 9,00 | 8,00 | 9,00 | 9,00 | 44,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 6 | 11,00 | 11,00 | 11,00 | 33,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 60,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 7 | 10,00 | 12,00 | 11,00 | 33,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 44,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 8 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 36,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 60,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 9 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 36,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 60,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 10 | 10,00 | 11,00 | 9,00 | 30,00 | 9,00 | 10,00 | 11,00 | 10,00 | 9,00 | 49,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 11 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 36,00 | 11,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 59,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 12 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 36,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 60,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 13 | 10,00 | 11,00 | 9,00 | 30,00 | 11,00 | 11,00 | 10,00 | 12,00 | 11,00 | 58,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 14 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 36,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 60,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 15 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 36,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 60,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 16 | 9,00 | 8,00 | 7,00 | 24,00 | 8,00 | 8,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 52,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 |
| 17 | 10,00 | 10,00 | 9,00 | 29,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 8,00 | 8,00 | 46,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 18 | 11,00 | 9,00 | 10,00 | 30,00 | 9,00 | 10,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 45,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 19 | 9,00 | 10,00 | 9,00 | 29,00 | 9,00 | 9,00 | 10,00 | 8,00 | 11,00 | 47,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 20 | 8,00 | 9,00 | 7,00 | 25,00 | 9,00 | 9,00 | 10,00 | 7,00 | 10,00 | 45,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 |
| 21 | 12,00 | 10,00 | 8,00 | 30,00 | 9,00 | 12,00 | 10,00 | 6,00 | 8,00 | 45,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 22 | 8,00 | 9,00 | 8,00 | 25,00 | 9,00 | 9,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 54,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 23 | 12,00 | 12,00 | 11,00 | 35,00 | 12,00 | 12,00 | 8,00 | 7,00 | 11,00 | 50,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |

Anexo 9: Permisos o autorizaciones del establecimiento



Lima, 21 de junio del 2021

Sr.

Q.F. CARLOS GERALDO VENTURA QUIROGA
Coordinador de Aseguramiento de la Calidad – Labdealers Medica S.A.C

ASUNTO: Autorización para la elaboración de tesis de Maestría

REFERENCIA: Carta P. 0280-2021-UCV-VA-EPG-F01/JJ

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo, y en atención al documento de la referencia, en el cual solicita la autorización para que su persona, estudiante del Programa de Maestría En Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, realice su trabajo de investigación titulado "Gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C. - 2021" en la compañía.

Sobre su solicitud, la Gerencia general le otorga la autorización para que su persona proceda a realizar su trabajo de investigación dentro de la compañía.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente.



HARRY YVAN RAMIREZ BUSTINZA
REPRESENTANTE LEGAL
DNI 08650192
LABDEALERS MEDICA S.A.C.

Anexo 10: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación Gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C. - 2021.

El objetivo principal es: Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como maestra de posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: Este estudio tiene justificación debido a la pésima gestión que da la cadena de suministros, es decir, los efectos del coronavirus en nuestra economía es imposible ser evidente en los números, estos varían y también dependen de las medidas que puedan tomar el gobierno actual e incluso a otros gobiernos brevemente y en el mediano plazo. El epidemista se relaciona con un país o región en lugar de la pandemia con efecto en todos los mercados al mismo tiempo que sucede hoy. Por otro lado, la calidad del servicio que se brinda en las droguerías en este contexto es preocupante debido al aumento de precios y además desaparición de medicamentos principales, no cubriendo muchas veces las necesidades de la población.

Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

Otra información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

28 de junio del 2021

Erika Mabel Morales Martínez
DNI: 41359475

Carlos Geraldo Ventura Quiroga
DNI: 71076967



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación Gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C. - 2021.

El objetivo principal es: Determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en la droguería Labdealers Medica S.A.C.-2021.El estudio realizado esta en mi responsabilidad como maestriza de posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: Este estudio tiene justificación debido a la pésima gestión que da la cadena de suministros, es decir, los efectos del coronavirus en nuestra economía es imposible ser evidente en los números, estos varían y también dependen de las medidas que puedan tomar el gobierno actual e incluso a otros gobiernos brevemente y en el mediano plazo. El epidemista se relaciona con un país o región en lugar de la pandemia con efecto en todos los mercados al mismo tiempo que sucede hoy. Por otro lado, la calidad del servicio que se brinda en las droguerías en este contexto es preocupante debido al aumento de precios y además desaparición de medicamentos principales, no cubriendo muchas veces las necesidades de la población.

Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

Otra Información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

28 de junio del 2021

Giovanni Ernesto Cuélllo Medina
DNI: 70285736

Carlos Geraldo Ventura Quiroga
DNI: 71076967

Anexo 10: Otros

Figura 1

Nivel de Gestión de la cadena de suministros

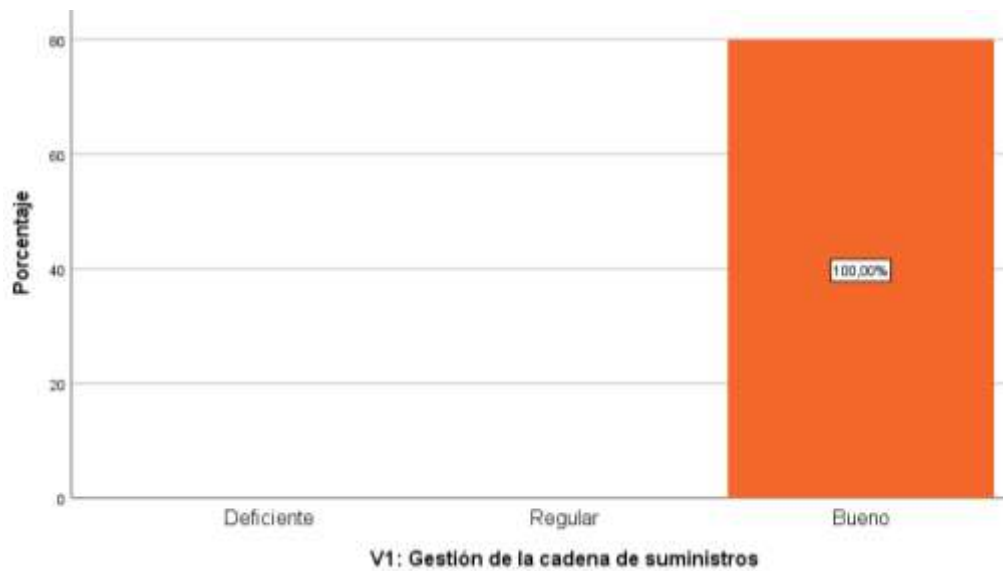


Figura 2

Nivel de Calidad del servicio

