



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GERENCIA DE  
OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

Gestión de la cadena de suministros y calidad de servicios en una  
distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022

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

**Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística**

**AUTOR:**

Meléndez Medina, David Omar ([orcid.org/0000-0001-6764-2006](https://orcid.org/0000-0001-6764-2006))

**ASESORA:**

Dra. Ramírez Lau Sandra Cecilia ([orcid.org/0000-0002-6970-2778](https://orcid.org/0000-0002-6970-2778))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión logística

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria:**

A mi padre, a mi madre,  
A mis hermanos,  
A mi esposa, a mi hijo,  
A mis grandes amigos  
Por su apoyo y confianza  
invalorables.

### Agradecimiento:

A mi asesora por el ejemplo de gran ser humano y profesionalismo y su continua guía para el éxito en la realización de la investigación.

A mis grandes amigos de la empresa distribuidora de medicamentos por brindar las facilidades en la realización de esta investigación.

# Índice de contenidos

Dedicatoria: .....	ii
Agradecimiento: .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.1.1. Tipo de Investigación.....	15
3.1.2. Diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.3.1. Población.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
VIII. REFERENCIAS.....	38
ANEXOS .....	45
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables.....	
Anexo 03: Ficha Técnica de la variable calidad de servicio .....	
Anexo 04: Correo solicitud de uso de instrumento .....	
Anexo 05: Validación de Instrumento.....	
Aplicación de Alfa de Cronbach de instrumento de cadena de suministros .....	
Cuestionario de cadena de suministros .....	

Cuestionario de calidad de servicio.....

Prueba de normalidad.....

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Validez del Instrumento Cadena de suministros</i> .....	18
Tabla 2: <i>Confiabilidad del Instrumento – Alfa de Cronbach</i> .....	18
Tabla 3: <i>Frecuencia de la variable Cadena de suministros</i> .....	21
Tabla 4: <i>Frecuencia de las dimensiones de la variable Cadena de suministros</i> .....	21
Tabla 5: <i>Frecuencia de la variable Calidad de Servicio</i> .....	22
Tabla 6: <i>Frecuencia de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio</i> .....	22
Tabla 7: <i>Relación entre la Cadena de Suministros y la Calidad de servicio</i> .....	23
Tabla 8: <i>Relación entre la Cadena de Suministro y Tangibilidad</i> .....	24
Tabla 9: <i>Relación entre la Cadena de Suministro y Fiabilidad</i> .....	25
Tabla 10: <i>Relación entre la Cadena de Suministro y Capacidad de respuesta</i> .....	26
Tabla 11: <i>Relación entre la Cadena de Suministro y Seguridad</i> .....	27
Tabla 12: <i>Relación entre la Cadena de Suministro y Empatía</i> .....	28

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Esquema del diseño correlacional</i> .....	16
---	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la calidad de servicio, en los trabajadores en una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022. Realizando una investigación de tipo aplicada, no experimental, descriptiva correlacional, tomando una muestra censal del total de colaboradores, siendo un total de veinte personas, para lo cual se utilizó como técnica la encuesta aplicando dos cuestionarios; para la evaluación de la gestión de cadena de suministro se utilizó un instrumento con autoría propia, el cual pasó por la validación de tres expertos con un Alfa de Cronbach de  $\alpha=0.75$  la cual se interpreta como de excelente confiabilidad y para la evaluación de la calidad de servicio se utilizó el instrumento de Ventura (2021).

Obteniendo como resultado que de acuerdo a los instrumentos aplicados las variables estudiadas se encuentran en un nivel alto al 100% y que en el análisis inferencial se halló una significancia de  $p=0,01$  y un coeficiente de correlación de  $Rho=0,719$ , lo cual permite concluir que sí existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la calidad de servicio, en los trabajadores de una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022.

Palabras Clave: Cadena de suministros, calidad de servicio, gestión de la calidad.

## **Abstract**

The goal of this research was to determine if the management of the supply chain is related to the quality service in the workers of a distributor of pharmaceutical products in Trujillo in 2022. Carrying out an applied, non-experimental, descriptive correlational research, taking a census sample of the total collaborators, with a total of twenty people, in which the survey was used as a technique. Two questionnaires were applied for the evaluation of the supply chain management, an instrument with its own authorship was used, which was validated by three experts with a Cronbach's Alpha of  $\alpha=0.75$ , qualifying this with excellent reliability. And for the evaluation of quality service, the Ventura (2021) instrument was used.

Obtaining as a result that according to the instruments applied, the variables studied are at a high level of 100% and that in the inferential analysis a significance of  $p=0.01$  and a correlation coefficient of  $Rho=0.719$  were found, which allows us to conclude that there is a relationship between the management of the supply chain and the quality service, in the workers of a distributor of pharmaceutical products in Trujillo in 2022.

Keywords: Supply Chain, Quality Service, Quality Management.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, de acuerdo a un artículo de Le Du (2022), de UNICEF para la ONU, cerca de la tercera parte de los habitantes del mundo no logran acceder a medicamentos, equipos de diagnóstico, vacunas y otros bienes de salud básicos, por lo cual se pone en riesgo a pacientes, aumentando la resistencia para con los antibióticos. Así mismo, señala que las medicinas y distintos bienes de salud corresponden al segundo lugar en gasto para un gran número de sistemas de salud de muchos países y el componente más significativo del gasto privado de salud en países con ingresos bajos y medianos.

En un artículo de la U.S: Food & Drug Administration (FDA, 2022) señala que el senado estadounidense publicó en marzo 2022 la Ley CARES, con la cual concede a la FDA, por primera vez, la potestad destinada a ayudar a prevenir o atenuar la escasez de dispositivos médicos en su cadena de suministros durante o antes de una emergencia de salud pública declarada por el secretario general. La disposición contempla requisitos para que los fabricantes de ciertos recursos notifiquen a la FDA "sobre una paralización permanente en la producción del recurso" o "una paralización en la producción de recursos que posiblemente conduzcan a una paralización significativa en el suministro en Estados Unidos" durante una emergencia de salud pública declarada.

Se evidencia que en distintos gobiernos existen instituciones que se encarga de la proyección a futuro para prevenir escasez o problemas en suministros de medicamentos, como es el caso de España, que según la AEMPS (2019), analizando la problemática de los 10 últimos años, donde se consolidaron el registro de problemas de suministros de medicamentos, habiendo registrado 20 casos en el año 2008, 137 el 2009, 334 en el 2010, escalando hasta registros de 920 casos el 2017 y 1,332 en el 2018. Catalogando a la escasez en 4 niveles: nulo (desabastecimiento por un periodo corto el cual es cubierto por unidades existentes), menor (se cuenta con medicamentos sustitutos con el mismo principio activo), medio (existe sustitutos, pero requieren de prescripción médica) y mayor (no se encuentra el medicamento en ninguna de sus alternativas terapéuticas, requiriendo distintas acciones). Analizando los problemas registrados del 2018 se catalogaron en como mayor al 11.41% (152 casos) y menor al 5.48% (73 casos). Identificando como causas de desabastecimiento a:

problemas de capacidad en un 26%, problemas de fabricación 23%, problemas de calidad 19%, rotura de stock por problemas no previsto en ventas 15%, dificultades en adquirir principio activo 9%, distribución 2%, discontinuidad 1%, otros 5%. Posterior al análisis se diseñó un plan para combatir escenarios de desabastecimiento con la finalidad de prevenirlos, gestionarlos, informarlos y coordinar con otros países, dado a que las causas probables pueden ser múltiples y pueden encontrarse al interior del país como en el ámbito internacional.

En el plano nacional, la crisis generada por el Covid-19 continúa causando impacto en la economía del país y en su sistema de salud. Pese los numerosos esfuerzos de los sectores público y privado, las atenciones primarias y procedimientos para los pacientes vulnerables continúan obstaculizándose y desmejorando la calidad de su salud y poniendo en riesgo su vida. En lo específico, el sector farmacéutico ha sostenido su responsabilidad de proteger la cadena de suministro, dispositivos médicos y medicinas para nuestra nación, incluso con condiciones volátiles de la economía y logística. En solo en el 2021, en coyuntura de pandemia, el sector farmacéutico tuvo un incremento de 8.3%, la inversión en salud en términos generales aumentó en 1.2%, con un acrecentamiento del presupuesto público del 5.8% para el 2022, esto aún resulta escaso para los desafíos de la gestión nacional actual. En tanto, los ciudadanos continúan aumentando el gasto de sus bolsillos provocado por la pandemia en casi 30% (Flores, 2022).

El mercado de los medicamentos a nivel nacional, es sumamente dinámico y se encuentra en constante evolución, como quedó evidenciado en la coyuntura de pandemia, las capacidades nacionales sanitarias instaladas fueron saturadas y los sistemas de salud se vieron desbordados, lo propio ocurrió en lo correspondiente al desabastecimiento de medicamentos. Perú es uno de los países que menos inversión tiene en I+D y en salud, por lo cual los ciudadanos se preocupan cada vez más de su salud recurriendo a establecimientos estatales y privados. (Flores, 2022).

Según ComexPerú (2020) reporta que, a nivel nacional, aproximadamente el 80% de atenciones que realizan los pacientes por consulta externa reciben una receta médica. Añadiendo a esto que solo el 56.7% de establecimientos estatales ya sean Minsa y/o de Gobiernos regionales realizan

entrega completa de medicamentos; generando un gran vacío en el abastecimiento de medicamentos por parte del sistema de sanitario nacional estatal, el cual debe de ser cubierto por el sistema privado.

Partiendo de estas premisas es que se presenta a la empresa materia de la actual investigación, empresa local que tiene como actividad la venta y distribución de productos farmacéuticos, desempeñado la función de intermediario entre los laboratorios y farmacéuticas con las farmacias y boticas de la ciudad.

En la actualidad esta empresa tiene como visión situarse en el mercado local como uno de los principales distribuidores de productos farmacéuticos por lo cual se ha propuesto elevar su calidad de servicio, ante esto se plantea mejorar su cadena de suministros siendo que esta influye en todo su proceso. Por lo anterior descrito requiere conocer si sus esfuerzos en mejorar la cadena de suministros repercutirán en la calidad de servicio y sobre todo conocer donde principalmente centrar sus esfuerzos. Es por ello que resulta de interés conocer el tipo de relación existente entre la cadena de suministros y la calidad de servicios, para poder distinguir las mejores decisiones, a favor de la empresa como también en el de la comunidad.

Es por todo esto que se plantea como problema general de la investigación: ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la calidad del servicio, en los trabajadores de una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022? y de manera específica: 01) ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con los elementos tangibles?; 02) ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la fiabilidad?; 03) ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con capacidad de respuesta?; 04) ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la seguridad? y 05) ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la empatía?

La logística presenta herramientas a través de los cuales se puede conocer el estado o valorar la calidad de un proceso, las cuales nos permiten visualizar las oportunidades para tomar mejores decisiones en búsqueda de mejores resultados.

La presente investigación plantea su justificación teórica en aportar conocimiento a través de información teórica de la gestión de la cadena de

suministro y la calidad de servicio y generar nuevos conocimientos que pueden servir en futuras investigaciones.

La justificación metodológica radica en que los instrumentos elaborados serán validados por expertos por lo cual podrán ser usados por otros investigadores interesados en el estudio de las variables.

Su justificación práctica se centra en conocer la relación entre la calidad de servicio y la gestión de la cadena de suministro de los trabajadores de la empresa en el periodo del 2022, con lo cual beneficiará a la empresa dado a que se evidenciará los procesos en los que la empresa debe enfocar esfuerzos para lograr una mayor calidad de servicio y de esta manera aumentar la satisfacción de sus clientes teniendo como consecuencia la fidelización de los mismos, potenciando el posicionamiento de su marca e imagen dentro del mercado local.

En el aspecto social su justificación radica en mejorar la calidad del servicio, buscando generar mayor alcance del mismo, aportando valor a la cadena de suministros de productos farmacéuticos médicos que tiene como usuario final la población local de Trujillo.

Se plantea como objetivo general: Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la calidad de servicio, en los trabajadores de una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022; también se desglosan los objetivos específicos: 01) Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con los elementos tangibles; 02) Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la fiabilidad; 03) Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con capacidad de respuesta; 04) Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la seguridad y 05) Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la empatía.

Con lo cual se establece como hipótesis general: Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la calidad de servicio, en los trabajadores de una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022; y como hipótesis específicas: 01) Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y con los elementos tangibles; 02) Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad; 03) Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta; 04) Existe relación entre la gestión de

la cadena de suministros y la seguridad y 05) Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía.

## II. MARCO TEÓRICO

Como parte del presente estudio se analizó investigaciones previas, así como fuentes bibliográficas para centrar las definiciones de las teorías a desarrollar.

Flores (2021), realizó el análisis de la incidencia de la logística integral y la satisfacción de los clientes de servicios logísticos en Guayaquil, desarrolló una investigación aplicada, cuantitativa, no experimental, transaccional, de tipo correlacional, como población se enfocó en el total de la población de usuarios de servicios logísticos de la ciudad de Guayaquil, haciendo uso como instrumento para la recogida de datos teniendo a la encuesta. Obteniendo como resultado que las hipótesis propuestas (relaciones de las dimensiones de la logística integral con la variable satisfacción de los clientes) se aceptan, encontrando mayor correlación (moderada positiva) entre la dimensión producción y la variable satisfacción de los clientes, por lo cual concluye que para que las empresas logren competitividad deben de invertir en sus procesos de producción es decir ser más ágiles, innovar en tecnología y dar respuestas más rápidas.

Manzano (2017), tuvo como propósito investigar de la cadena de suministros y su repercusión en la rentabilidad de Rectima Industry, empresa ubicada en la ciudad de Ambato, Ecuador; investigación de tipo exploratoria, descriptiva, se toma de población a colaboradores de la empresa en estudio, utilizando como técnica de recolección a la encuesta, concluye en que gran parte de los encuestados coinciden en que la estructura de la cadena de suministros no se ajusta a las necesidades de la empresa, el 88.10% de encuestados considera que la empresa debe de implementar un mejor sistema de actualización de inventarios de la mercadería, el utilizar indicadores de rentabilidad empíricos han ocasionado que sus inversiones no sean bien canalizadas, dado a que cuenta con una cadena de suministros desordenada, planteando como recomendación una reestructuración de la cadena de suministro para alcanzar una mayor calidad del servicio.

Uruña (2017), en su investigación propone estrategias de suministros de medicamento, efectuó una investigación de tipo mixta (cuantitativa-cualitativa), no experimental, transversal, descriptiva, en la Farmacia Institucional

Universitaria ( Miraflores, Murillo, La Paz, Bolivia), consideró a la población como los usuarios del servicio aproximadamente 6,761 se realizó una muestra de 364 personas, utilizando como herramienta de recopilación de información a la encuesta, obteniendo como resultado que el 57.14% de usuarios consideraban que la atención recibida en términos generales se encontraban regularmente satisfechos; el autor ante una satisfacción regular y la ausencia de procedimientos propone la implementación de un manual de suministros de medicamentos basado en la mejores prácticas.

Echevarría (2017), desarrolló una investigación con el enfoque de optimizar la cadena de suministro de la empresa Comercial Davis S.A. (Chile), su investigación es de tipo aplicada, mixta, transversal, descriptiva, realiza modelos conceptuales de SCM con el fin de optimizar la calidad de servicio y optimizar recursos, con lo cual busca una mejora de su posicionamiento en el mercado. Posterior al desarrollo del análisis FODA, mapa estratégico y estudio de la cadena de valor, cadena de suministros y operaciones, se obtiene el desarrollo de propuestas de mejora en la cadena de suministros y estrategias, la principal propuesta es generar un área con un responsable para realizar el cambio de la estructura organizacional.

Jose (2021), en cuyo estudio plantea la producción de un manual para la mejora de atención al clientes basándose en la norma ISO 9001:2015, concerniente al servicio de gestión de la calidad del servicio farmacéutico del Hospital (Ecuador), de enfoque cuantitativo, para la muestra del estudio consideró a 21 colaboradores de la empresa, la metodología para la recopilación de datos consideró una lista de verificación (checklist) sobre procesos y documentación y un cuestionario para verificar la aplicación de las buenas prácticas de farmacia (BPF), obteniendo como resultado la evidencia del acatamiento parcial de los 49 requisito de la norma ISO 9001:2015, 28 ya implementados. Concluye en que la implementación de un manual mejoraría la calidad de servicio.

Dentro de los antecedentes nacionales se encuentra a Coronado (2022), buscó conocer la relación entre los suministros farmacéuticos y la calidad de servicio en un almacén de DIRESA en Ayacucho, investigación no experimental, descriptiva, correlacional, basándose en la una población de 65 químicos farmacéuticos, trabajadores de almacenes de la DIRESA en Ayacucho, tomando

como muestra a 57 de ellos, como técnica para recopilación de información se trabajó con la encuesta; el estudio concluyo en una correlación estadística de variables del 0.616 Rho Spearman, proponiendo como una de las recomendaciones fortalecer proceso de suministro, para así evitar sobre stock o desabastecimiento de medicamentos.

Ventura (2021), realizó un estudio en un droguería en la ciudad de Lima en el cual toma como variables de estudio a la cadena de suministros y la calidad de servicio, plantea su investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con un enfoque transversal, nivel descriptivo- correlacional, tomo como población a los trabajadores de la empresa con una muestra de 80 colaboradores, utilizó cuestionarios como herramientas de recolección de datos, concluyendo en una relación positiva moderada con una significancia de  $p=0,000$  y un Rho de Spearman de 0,564; proponiendo facultar un mayor énfasis en las actividades de la cadena de suministros resaltando las actividades distribución en los cuales se tiene contacto directo con los clientes.

Paz (2018), estudió la relación entre la gestión de la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico en una empresa que se dedica a cultivar palma aceitera, desarrolla una investigación de tipo descriptiva, aplicada, la población estuvo conformada por 1,200 trabajadores y 300 clientes, tomando como muestra 70 trabajadores y 70 clientes, se concluye en la determinación de una relación positiva entre sus variables de investigación; recomendando el fortalecimiento de cada proceso dentro de la cadena de suministro para con esto mejorar la satisfacción del cliente.

Ramírez (2016), desarrolló una investigación en la cual estudia el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario, esto aplicado al área de Farmacia del hospital Santa Gemas Yurimaguas, investigación de tipo descriptivo, correlacional, teniendo como población a ciento veinte usuarios en un estudio transversal, realizando la recogida de información haciendo uso de la encuesta, obteniendo como resultado una relación positiva, concluyendo en que cuan mayor la calidad del servicio brindado, mayor será la satisfacción del cliente.

Quispe (2017); en su investigación indagó como la gestión de abastecimiento de medicamentos y su impacto sobre la calidad del servicio en

pacientes del hospital María Auxiliadora. Su investigación es cuantitativa, correlacional, su muestra es de 102 clientes internos, utiliza la encuesta como instrumento para la recopilación de información. Como resultado se halló un nivel de correlación alta, existiendo una relación significativa entre la dimensión abastecimiento y la variable calidad de servicio. Lo que conlleva a la recomendación de fortalecer la gestión de abastecimientos para optimizar la calidad de servicio dentro del área de farmacia.

Zapata (2021), realizó una investigación en la cual estudia la relación de la gestión de la cadena de suministros y su repercusión en la calidad total en la empresa Global Top Food Perú. Realiza una investigación de tipo aplicada, cuantitativa, no experimental, de corte transversal. Tomó como muestra a 30 trabajadores de la empresa, haciendo uso del cuestionario como herramienta de recopilación de datos, posterior al procesamiento de datos halló como resultado una relación positiva moderada de 51%, destacando al aprovisionamiento como la dimensión de mayor impacto

Para plantearse las teorías que acompañan al presente estudio, se inicia con la logística, como antecedente a la gestión de la cadena de suministro, según Carreño (2017), señala a esta como una actividad que el hombre ha desarrollado desde que inició a acumular y trasladar mercaderías, es decir épocas antiguas, no obstante, resulta discordante encontrar una definición formal recién en 1985, fecha en la que la National Council of Physical Distribution Management (NCPDM) (instaurado en USA en 1963), cambia su nombre y pasa a llamarse Council of Logistic Management (CLM), acontecimiento en el cual se precisa formalmente el término logística. Desde ese momento ha sufrido un acelerado desarrollo, iniciando por ser considerada una actividad que se tenía que realizar, hoy se plantea como una fuente de ventajas competitivas y ahorros en costo.

Cardona et al. (2019) señalan que la logística concebida como ciencia, se ha ido nutriendo con el transcurso del tiempo por diversos campos científicos como lo son la matemática, economía, ingeniería, administración de empresas entre otros.

De acuerdo con García (2018), en el año del 2016 el Supply Chain Council desarrolla y actualiza teorías y modelos de cadena de suministros, recopilando distintos autores, definiéndola como aquella que regula todos los esfuerzos que competen a la elaboración y entrega final de los bienes y servicios desde el

proveedor inicial hasta el usuario final. Tomando y actualizando el modelo SCOR para diagnosticar la cadena de suministros con el cual define procesos con los cuales define la estructura de la cadena de suministros; estos procesos son 5: 1. Planificación o prevención de la demanda, 2. Aprovisionamiento o compras, 3. Fabricación o Producción, 4. Suministro o Distribución y 5. Retorno o Devolución.

Así mismo Chen y Paulraj (2004, según García 2018) en su teoría plantea un modelo integrando por tres actores: Empresa, Proveedores y Clientes; conformando de esta una Cadena de Suministros integral, dinámica y representativa del conjunto de procesos, con los que luego será posible trabajar aplicando métodos o tecnologías que permitan potenciar su eficiencia.

Partiendo de lo expuesto, de los cinco procesos definidos en el modelo del Supply Chain Council y estos asociados en tres en el planteamiento de Chen y Paulraj; es que García (2018) presenta su modelo teórico en el cual presenta tres procesos claves: aprovisionamiento (agrupando planificación y compras), producción (en el cual se ubica fabricación) y distribución (considerando a el almacenamiento de PT, transporte, devoluciones y atención al cliente).

Según García (2006), analiza un enfoque de la cadena de suministros en el marco de la integración global de procesos, quien menciona que existen una serie de puntos claves que diferencian este enfoque de otros de gestión, des estos señala cuatro: a) que es mucho más amplio que un JIT dado a que no se limita a gestionar la eficiencia de inventarios en almacenes y de la negociación con los proveedores, sino que también en la gestión con lo distribuidores incluso con el usuario final, b) las TI juegan un rol importante, esto debido al dinamismo de la información, la cual se requiere compartir con los diferentes clientes, colaboradores y socios del negocio, c) las simulaciones generan un gran aporte a la proyección de tareas para facilitar las toma de decisiones atenuando impactos por incertidumbre y d) la globalización , es importante mantenerse informado de los cambios en los mercados, políticos, tecnológicos y de cualquier otro índole.

Así mismo el mismo autor García (2006) nos señala 4 problemas que suelen aparecer en la realización de una red de cadena de suministro, estos son: a) la brecha cultural al interior de la empresa, el cambio de paradigmas para la colaboración entre empresas resulta siempre una tarea ardua, b) el recelo por la información financiera y/o de procesos considerados estratégicos, la cual

muchas empresas les resulta difícil compartir con sus socios externos a la organización, c) la generación de una cadena de suministro, implica la creación de una corporación virtual, la cual demanda la reestructuración o reingeniería de algunos procesos, y d) restricciones políticas, tecnológicas, jurídicas y económica influyen en la generación de cadenas de suministros.

Council of Logistic Management(CSCMP, 2013), conceptualiza a la gestión de la cadena de suministro como la planificación y gestión del total de las actividades comprendidas en la adquisición, abastecimiento, transformación y el completo de actividades de la gestión logística. Se destaca la coordinación y colaboración con proveedores, clientes, intermediario, etc.

Carreño (2017) define a la gestión de la cadena como aquella que se encuentra conformada por compañías que coordinan y apuntalan con la finalidad de explotar una oportunidad de mercado, con lo cual se satisface alguna necesidad de los clientes. Los actores, que forman la cadena de suministro, son proveedores, productores, intermediarios, comerciantes y el usuario final

Por su parte Krajewski et al. (2008) define a la cadena de suministro, a manera una malla de servicios, materiales y flujos de información los cuales enlazan procesos de sus proveedores y clientes con los procesos internos de surtido de pedidos de entrada y salida.

Se encuentra la conceptualización de cadenas de suministro por Vachon y Klassen (2002, como cita García 2006) la cual la rótula como el paradigma concluyente que concierta la procura, la fabricación, la comercialización, ventas y servicio al cliente en un solo modelo de negocio integrado, con el fin de avalar la velocidad y calidad para la satisfacción del cliente final.

Como definición operacional, El presente estudio basó su análisis en los autores Diaz et ál. (2008) quienes dimensionaron a la cadena de suministros en 3 grandes subgrupos: aprovisionamiento, producción y distribución.

El aprovisionamiento es descrito por Bowersox et ál. (2007, como se citó en Diaz et. al 2008) como la etapa concerniente a las funciones logísticas de adquisición, compra o abastecimiento de insumos, suministros y materias primas y soluciones complejas requeridas por actividades de producción o fabricación.

La producción para Díaz et ál. (2008), indican que más allá del proceso de fabricación o producción que desarrolla una empresa productiva o de servicios, la cadena de suministro se orienta en el proceso de comunicación que

ocurre a través de las etapas de la cadena, las cuales son: la etapa aprovisionamiento y luego el despacho a clientes, distribuidores, almacenes, etc.

Sobre esta etapa los mismos autores Díaz et ál. (2008) mencionan que comprende conceptos como, recepción de órdenes, tiempo de proceso, tiempo de almacenamiento, rotación, solicitud de materiales, causas de reclamaciones, cumplimiento de estándares, planeación de futuras estrategias, costos, etc.

Sobre la distribución, Díaz et ál. (2008) indican que completado el proceso de fabricación, el producto final requiere ser trasladado hacia su destino final, según lo convenido entre el fabricante y el cliente, quienes acuerdan fecha y lugar de entrega, igualmente los costos inherentes a esta transacción.

Respecto a las teorías que fundamentan la variable calidad de servicio encontramos Chacón y Rugel (2018), realizan un estudio enfocado a teorías, filosofías y modelos de gestión de la calidad ilustrando la calidad a través del tiempo. Iniciando en los 1960's con la filosofía Kaizen (calidad total japonesa), sugiere q la calidad total tiene injerencia directa en costos y en el personal. En 1960's aparece la TQM (Total Quality Managment) considerada una cultura y cambio organizacional, centrándose en mejora continua, medición de calidad, cambio de cultura, liderazgo. En 1980's Philip B. Crosby con sus teorías de Cero defectos, Hacerlo bien a la primera y Cultura preventiva, basándose en principios de calidad como cero defectos, define a la calidad como cumplir con requisitos, sistema de calidad es la prevención.

Chacón y Rugel (2018), mencionan también a Kaoru Ishikawa de 1915 a 1989 aportó herramientas como diagrama de Pareto, diagrama de causa y efecto, estratificación, hoja de verificación, histogramas, gráficas y cuadros de control; teniendo como principios la orientación hacia el cliente, compromiso de alta dirección, procesos de mejora continua, medir resultados, efectos a largo plazo (no existen atajos cuando se trata de la calidad). En 1959 Joseph M. Durán quien postulo la trilogía de Duran, en donde se presentan las consignas de planificar, controlar y mejorar la calidad, presentando como principales conceptos definir el mercado y su necesidad, definir características de productos del producto, establecer metas para mejoras continuas, ejecutar proyectos para resolver problemas, proyectar alcance, registrar y notificar resultados.

Chacón y Rugel (2018), señalan por último a Edwards Deming entre los años 1990 al 1993 quien postuló la filosofía de Calidad Total y el ciclo PDCA

(planificar, hacer, verificar y actuar) enfocándose principalmente en el control estadístico de proceso, en el ciclo PDCA, administración de la calidad.

Definimos la variable calidad de servicio aludiendo al autor Horovitz (1990), quien la define como el grado de excelencia que la compañía se ha trazado como objetivo para lograr satisfacer a sus clientes, y así mismo comunica la medida en que se logra esta calidad, cabe resaltar otro enunciado del mismo autor, que señala que el cliente no disgrega el valorar la calidad de un servicio en sus dimensiones, la juzga como un todo, por lo cual predomina la impresión de un conjunto y no el esfuerzo de una u otra actividad específica, por lo cual se tiende a valorar por el eslabón más débil.

Otra definición es la de las autoras Vargas y Aldana (2011) quienes conceptualizan a la calidad como las distintas maneras en que una organización satisface los requerimientos o expectativas de sus clientes internos y externos.

Duque (2005) define al servicio al cliente como la implementación y la gestión de una relación de recíproca satisfacción entre el cliente y la organización.

Según Rivera (2019), define a la calidad de servicio como el nivel de satisfacción valorado por un consumidor concerniente a los bienes y/o servicios ofrecidos por una compañía.

Como definición operacional; se desarrollará el dimensionamiento de Zeithaml, et ál. (2009, como se citó en Matsumoto, 2014) quien establece utilizar cinco niveles para la valoración de la actuación de una empresa las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

La dimensión elementos tangibles refieren a la infraestructura y el equipamiento de la organización es decir aspecto de la infraestructura física, dispositivos, materiales y personal (Matsumoto, 2014).

La dimensión fiabilidad hace referencia a la capacidad para realizar el compromiso ofrecido de manera confiable y minuciosa, es decir el cumplimiento de lo ofrecido en calidad y condiciones pactadas (Matsumoto, 2014).

La dimensión capacidad de respuesta es la actitud y/o capacidad de la organización para ofrecer las soluciones a los clientes. Es decir, la prontitud para atender quejas, reclamos y darles solución. (Matsumoto, 2014).

La dimensión seguridad hace referencia al conocimiento, y dominio del tema que transmite el empleado sobre negocio con lo cual transmite confianza y credibilidad (Matsumoto, 2014).

La dimensión empatía se refiere al contacto directo con el cliente de manera personalizada, efectiva y amable (Matsumoto, 2014).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada, que como describe Sánchez et ál. (2018), es aquella investigación que hace uso de conceptos alcanzados por la investigación básica para la solución de problemas existentes, por lo cual se le denomina utilitaria o pragmática, una expresión de investigación aplicada es la investigación tecnológica, llamada también investigación científica aplicada.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño utilizado es no experimental, el cual Sánchez et ál. (2018), definen como los estudios donde no se emplea el método experimental. Esencialmente descriptivo y utiliza la metodología de observación descriptiva, por lo tanto, no manipula las variables directamente, sólo las describe y analiza como estas se encuentran en la realidad, solo se llega al control estadístico, también se le conoce como método descriptivo.

Es de diseño transversal, según Hernández et ál. (2014), refiere a la investigación descriptiva o no experimental, que toma una o varias muestras en un tiempo específico, este a su vez se subdivide en dos tipos, el diseño transeccional correlacional o diseño transeccional descriptivo.

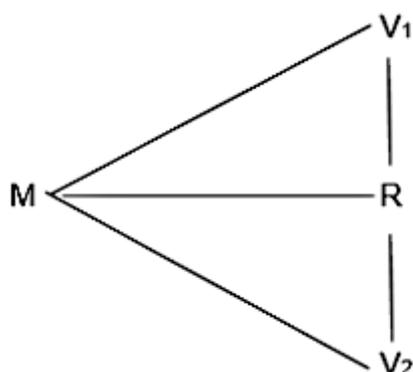
Tipo correlacional, señalado por Cancela et ál. (2010), como aquellos en los que el interés es explicar o describir las relaciones existentes entre las variables de interés, a través de herramientas estadísticas, dando como resultado indicadores matemáticos que brindan información sobre el nivel, intensidad y dirección de la relación entre variables.

De enfoque cuantitativo, Gómez (2006), sostiene que en este se maneja la recolección y el estudio de datos para dar respuesta a las preguntas de investigación y corroborar hipótesis planteadas

anticipadamente y que se respalda en el cálculo numérico y el uso de la estadística con el fin de definir con precisión esquemas de comportamiento en una población.

### Figura 1

*Esquema del diseño correlacional*



Nota: tomado de Castañeda (2020)

M: Trabajadores de distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022

V1: Gestión de la cadena de suministro

V2: Calidad de Servicio

R: Relación entre ambas variables

## 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de la cadena de suministro

**Definición conceptual:** Council of Logistic Management (CSCMP, 2013), conceptualiza a la gestión de la cadena de suministro como la planificación y gestión del total de las actividades comprendidas en la adquisición, abastecimiento, transformación y el completo de acciones de la gestión logística. Se destaca la coordinación y colaboración con proveedores, clientes, intermediario, etc.

**Definición operacional:** el presente estudio basó su análisis en los autores Diaz et al. (2008) quienes dimensionaron a la cadena de suministros en 3 grandes subgrupos a los cuales tomaremos como nuestras dimensiones: aprovisionamiento, producción y distribución.

**Indicadores:** se distribuyen de acuerdo a cada dimensión: la dimensión aprovisionamiento, presenta los siguientes indicadores: Flujo

de información, tiempos de espera, satisfacción del cliente; la dimensión producción, tiene como indicadores: rotación de inventarios, costos y tiempos y planificación; la dimensión distribución, cumplimiento de entregas, calidad de productos entregados, gestión de transporte.

**Escala de medición:** tipo Likert en donde: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Variable 2: Calidad de servicio

**Definición conceptual:** Se define la variable calidad de servicio aludiendo al autor Horovitz (1990), quien la define como el grado de excelencia que la compañía se ha trazado como objetivo para lograr satisfacer a sus clientes, y así mismo comunica la medida en que se logra esta calidad, cabe resaltar otro enunciado del mismo autor, que señala que el cliente no disgrega el valorar la calidad de un servicio en sus dimensiones, la juzga como un todo, por lo cual predomina la impresión de un conjunto y no el esfuerzo de una u otra actividad específica, por lo cual se tiende a valorar por el eslabón más débil.

**Definición operacional:** se desarrolló el dimensionamiento de Zeithaml, et al, (2009, como se citó en Matsumoto, 2014) quien establece utilizar cinco niveles para evaluar el desempeño de una organización, estas son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

**Indicadores:** se distribuyen de acuerdo a cada dimensión: la dimensión elementos tangibles, presenta los siguientes indicadores: modernidad de equipamiento, condiciones de instalaciones físicas y orden y limpieza en instalaciones; la dimensión fiabilidad, tiene como indicadores: tiempo de atención, buen servicio y compromiso con el cliente; la dimensión capacidad de respuesta, sus indicadores son información precisa, disposición para auxiliar al cliente, conocimiento del negocio y rapidez de asistencia; la dimensión seguridad, su indicador es el conocimiento de procesos y políticas; la dimensión empatía, tiene como indicadores el nivel de atención personalizada, horario de atención, Nivel de comprensión de necesidades y preocupación por interés.

**Escala de medición:** tipo Likert en donde: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

La población de estudio se encontró fijada por los trabajadores de una distribuidora de productos farmacéuticos, año 2022.

La muestra de estudio fue de 20 colaboradores, por lo cual se consideró una población censal.

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

Arias (2020), se refiere a los instrumentos de recolección de datos como herramientas de las cuales se vale para alcanzar el fin del estudio posterior al planteamiento de preguntas y objetivos, es de suma importancia establecer la validación del cuestionario, como lo indica Hernandez y Mendoza (2018), estos instrumentos cumplieron con 3 requisitos: validez, confiabilidad y objetividad.

Así mismo para validar la fiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto, al resultado de la misma se le aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach.

**Tabla 1:**

*Validez del Instrumento Cadena de suministros*

<b>N°</b>	<b>Jueces expertos</b>	<b>Calificación</b>
1	Cancino Herrera, Manuel Alejandro	Aplicable
2	Granda Fernández, Juan Manuel	Aplicable
3	Papanicolau Denegri, Jorge Nicolas	Aplicable

*Fuente: Certificado de Validez de expertos*

**Tabla 2:**

*Confiabilidad del Instrumento – Alfa de Cronbach*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Items</b>
Cadena de suministros	0.75	24

*Fuente: Prueba piloto*

Para la variable calidad de servicio se utilizó un instrumento validado del autor Carlos Geraldo Ventura Quiroga, instrumento que consta de 30 preguntas, validado con un alfa de Cronbach de 0.979.

### **3.5. Procedimientos**

Para la aplicación de los instrumentos inicialmente se cursó una carta a la empresa solicitando los permisos respectivos, una vez que se contó con estos se realizó el levantamiento de la información, la cual se ejecutó a través de formularios impresos aplicados con presencia de una jefatura de la empresa en estudio, cabe indicar que dentro de los cuestionarios se les solicita a cada participante el consentimiento informado para de manera anónima formar parte del estudio, posteriormente se analizaron los datos en hojas de cálculo, se generaron tabulaciones, gráficos y análisis estadísticos para evaluar y valorar el nivel de relación entre las variables de estudio.

### **3.6. Método de análisis**

Posterior a la recopilación de información a través de las encuestas, los datos obtenidos fueron vaciados en una hoja de Excel, en donde se pudo realizar un análisis descriptivo y valorar la frecuencia de los valores obtenidos con los cuales se pudo formar cuadros, y gráficos, los cuales brindan una visión de la situación de las variables en estudio.

A su vez con la data en Excel se pudo trasladar esta información a la herramienta SPSS (Statistic Package of Social Sciencies o Paquete estadístico para ciencias sociales) donde se realizó una prueba de normalidad, se trabajó conforme al tamaño de la muestra, ya que al tratarse de una muestra censal con un número menor de 50 individuos se hizo uso de la prueba estadística de Shapiro Wilk con lo cual se determinó que los datos no se orientan una distribución normal, por lo que para el análisis de la correlación se aplicó el estadígrafo de Rho Sperman logrando con este análisis inferencial correlación entre las variable en estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se circunscribe a los principios éticos mencionados de la resolución de consejo universitario N° 0126-2017/UCV, entre los que se mencionan: respeto por las personas en su integridad y economía, búsqueda de bienestar, justicia, honestidad, rigor científico , etc.

Salazar et al. (2018) indica que la ética tiene que estar obligatoriamente presente en los investigadores y que debe de brindársele el debido respeto a través de las citaciones y referencias adecuadas a cada estilo. La investigación ética es importante para la comunidad científica ya que siendo una de sus propiedades el no ser considerada aportes negativos que afectan a la sociedad, esto realza su estudio.

Ojeda et al. (2007) menciona que la ética siendo una rama de la filosofía, asume un papel trascendental en todos los ámbitos, fundamentalmente a los que conciernen a la investigación científica. Cumple un rol esencial en toda acción humana. Sin esta se produciría un vacío ético, conduciendo al mundo a un descontrol, por ello, la práctica de la ética debe de ser continua, en los distintos contextos de la vida de la persona ya sea pública o privada y debe testimoniar el significado más profundo de todas sus interpretaciones, la responsabilidad, los valores y principios.

#### IV. RESULTADOS

Se presentan como resultados descriptivos las siguientes tablas:

**Tabla 3:**

*Frecuencia de la variable Cadena de suministros*

	N°	%
Alto:	20	100
Medio:	0	0
Bajo:	0	0

Se observó que el 100% de la variable cadena de suministros se encontró en un nivel alto, esto de acuerdo al instrumento aplicado a los colaboradores de la compañía.

**Tabla 4:**

*Frecuencia de las dimensiones de la variable Cadena de suministros*

	Abastecimiento		Producción		Distribución	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alto:	4	20	20	100	20	100
Medio:	16	80	0	0	0	0
Bajo:	0	0	0	0	0	0

Se logró apreciar a través de las respuestas recopiladas de los empleados y valoradas por el instrumento que, tanto las dimensiones producción y distribución fueron ubicados en un nivel alto en un 100%, no obstante, en la dimensión abastecimiento se valoró un 80% en un nivel medio y el 20% en un nivel alto.

**Tabla 5:***Frecuencia de la variable Calidad de Servicio*

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto:	20	100
Medio:	0	0
Bajo:	0	0

Se observó que el 100% la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel alto, esto de acuerdo al instrumento aplicado a los colaboradores de la empresa.

**Tabla 6:***Frecuencia de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Tangibilidad	Bueno:	20	100%
	Regular:	0	0
	Deficiente:	0	0
Fiabilidad	Bueno:	16	80%
	Regular:	4	20%
	Deficiente:	0	0
Capacidad de Respuesta	Bueno:	20	100%
	Regular:	0	0
	Deficiente:	0	0
Seguridad	Bueno:	20	100%
	Regular:	0	0
	Deficiente:	0	0
Empatía	Bueno:	20	100%
	Regular:	0	0
	Deficiente:	0	0

Se logró apreciar a través de las respuestas recopiladas de los empleados a través de los cuestionarios y valoradas por el instrumento que, tanto las dimensiones tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fueron ubicadas en un nivel bueno en un 100%, no obstante, en la dimensión fiabilidad se valoró en un 80% en un nivel bueno y el 20% en un nivel regular.

Se presentan como resultados inferenciales las siguientes tablas:

**Tabla 7:**

*Relación entre la Cadena de Suministros y la Calidad de servicio*

			Cadena de suministros	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Cadena de suministros	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	20	20
		Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Se consiguió una significancia 0,01 menor a 0,05 con lo cual se comprobó la existencia de una relación al 99% de confianza, y al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,719 se confirmó una relación positiva alta, lo que significa que, a un mayor nivel de la cadena de suministro, mayor será el nivel de la calidad de servicio para la empresa materia de investigación.

**Tabla 8:**  
*Relación entre la Cadena de Suministro y Tangibilidad*

			Cadena de suministros	Tangibilidad
Rho de Spearman	Cadena de suministros	Coeficiente de correlación	1,000	,455*
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	20	20
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,455*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	20	20

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

Se consiguió una significancia 0,044 menor a 0,050 con lo cual se comprobó la existencia de una relación al 95% de confianza, y al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,455 se confirmó una relación positiva moderada, lo que significa que, a un mayor nivel de la cadena de suministro, mayor será el nivel de la tangibilidad para la empresa materia de investigación.

**Tabla 9:**  
*Relación entre la Cadena de Suministro y Fiabilidad*

			Cadena de suministros	Fiabilidad
Rho de Spearman	Cadena de suministros	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	20	20
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	20	20

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

Se consiguió una significancia 0,01 menor a 0,050 con lo cual se comprobó la existencia de una relación al 99% de confianza, y al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,657 se confirmó una relación positiva alta, lo que significa que, a un mayor nivel de la cadena de suministro, mayor será el nivel de la fiabilidad para la empresa materia de investigación.

**Tabla 10:***Relación entre la Cadena de Suministro y Capacidad de respuesta*

			Cadena de suministros	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Cadena de suministros	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	20	20
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	20	20

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

Se alcanzó una significancia 0,01 menor a 0,050 con lo cual se comprobó la existencia de una relación al 99% de confianza, y al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,589 se confirmó una relación positiva moderada, lo que significa que, a un mayor nivel de la cadena de suministro, mayor será el nivel de capacidad de respuesta para la empresa materia de investigación.

**Tabla 11:**  
*Relación entre la Cadena de Suministro y Seguridad*

			Cadena de suministros	Seguridad
Rho de Spearman	Cadena de suministros	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	20	20
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	20	20

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

Se alcanzó una significancia 0,01 menor a 0,050 con lo cual se comprobó la existencia de una relación al 99% de confianza, y al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,623 se confirmó una relación positiva alta, lo que significa que, a un mayor nivel de la cadena de suministro, mayor será el nivel de seguridad para la empresa materia de investigación.

**Tabla 12:**  
*Relación entre la Cadena de Suministro y Empatía*

		Cadena de suministros	Empatía
Rho de Spearman	Cadena de suministros	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,678**
		N	20
	Empatía	Coeficiente de correlación	,678**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
		20	20

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

Se logró una significancia 0,01 menor a 0,050 con lo cual se comprobó la existencia de una relación al 99% de confianza, y al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,678 se confirmó una relación positiva alta, lo que significa que, a un mayor nivel de la cadena de suministro, mayor será el nivel de empatía para la empresa materia de investigación.

## V. DISCUSIÓN

En el análisis de la estadística descriptiva de los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa materia de investigación, se obtuvo como resultado que la cadena de suministros y la calidad de servicio se encuentran en un nivel alto al 100%, resultado que se puede comparar con los obtenidos por Ventura (2021) en su estudio a una Droguería en la ciudad de Lima, obteniendo la clasificación de nivel bueno en sus variables 100% y 97.5% respectivamente, se puede conjeturar que se debe a que en ambos casos de estudio el tiempo y el contexto nacional no difiere mucho, esto dado a que, ambos se desarrollaron en época de pandemia, entendiéndose que los equipos logísticos de ambas empresas dedicaron grandes esfuerzos, los cuales fueron percibidos por los demás colaboradores, que en ambos casos fueron la población de estudio del análisis estadístico.

Por otro lado, podemos comparar estos resultados con los de Uruña (2017) en su investigación en una Farmacia Universitaria donde obtiene la catalogación de la satisfacción al cliente en nivel regularmente satisfecho 57.14%, insatisfecho 5.49% y solamente el 37.36% se considera satisfecho; esto puede deberse a que su unidad de estudio no contaba con estrategias de indicadores definidos que brinden valor a la gestión de logística de la farmacia; además al haber contado, en este caso, a los usuarios del servicio como población de estudio, se consiguió una valoración de la variable de una perspectiva distinta.

Paz (2018) en su investigación en la empresa Industrias del Espino S.A., dedicada a la producción de palma aceitera, muestra como resultado que en lo concerniente a la Satisfacción del cliente externo valorado por un cuestionario aplicado a 70 de sus trabajadores que: el 48.57% se encuentra desacuerdo o totalmente desacuerdo, el 18.57% ni de acuerdo ni desacuerdo y solo el 32.86% de acuerdo o totalmente de acuerdo; esto guarda coherencia con otro cuestionario aplicado a 70 de sus clientes con respecto a servicio al cliente adecuado en donde: el 65.72% califica desacuerdo o totalmente desacuerdo, el 21.43% ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 12.86% de acuerdo o totalmente de acuerdo. Esto puede deberse a que como plantea su problemática, se percibe

una ineficiente cadena de suministros, lo cual no le permite lograr sus objetivos de calidad de servicio, además de incrementar sus costos.

En relación a nuestro objetivo general, en referencia a los resultados obtenidos de la estadística inferencial aplicada, se afirma la hipótesis, con una significancia de  $p=0,01$  un Rho de Spearman de 0,719 lo cual señala una relación alta y positiva, se logró obtener gran afinidad con antecedentes investigados como el estudio de Flores (2021), quien desarrolla su investigación en Guayaquil en 10 empresas obteniendo una relación estadísticamente significativa entre la logística integral y la satisfacción al cliente, haciendo hincapié que se presenta mayor satisfacción mientras mayor sea su capacidad de respuesta, este estudio si bien es aplicado en Ecuador resulta de gran referente por el gran volumen de población analizada.

De la misma manera se puede contrastar los resultados obtenidos con la investigación de Coronado (2022), quien realiza su estudio en un almacén especializado de productos farmacéuticos de la DIRESA en la ciudad de Ayacucho, en el cual halla una correlación entre sus variables suministros de productos farmacéuticos y calidad de servicio con una significancia de  $p=0,000$  y un Ro de Spearman de 0,616, lo cual se considera una relación alta y positiva, si bien estas variables que en cada caso analizan su asociación con la calidad de servicio no son exactamente la misma, pero según la investigación realizada se puede dilucidar que la cadena de suministro es un tanto más extensa y contiene a su contraparte que como fortaleza de esta se puede decir que es más especializada de acuerdo a su rubro y su problemática analizada.

Echevarría (2017) nos presenta una investigación realizada en Comercial Davis S.A. (Chile), de tipo aplicada cuyo estudio se basa en la cadena de suministros y la optimización de esta a través de diferentes herramientas de gestión, en la cual se plantea como uno de sus objetivos estratégicos optimizar la operación logística, garantizando un servicio de calidad al cliente, en este estudio el autor concluye en la propuesta de un modelo con el cual proyecta un beneficio económico anual de \$669 millones, si bien en el proyecto desarrollado en el presente documento, no se logró consolidar cifras en de rentabilidad y/o beneficio económico, es importante observar que en estudios donde se han aplicado mejoras de cadena de suministros, sin perder de vista la satisfacción al cliente, se han proyectado cifras importantes de rentabilidad.

En relación a nuestros objetivos específicos se pudo determinar que se obtuvo la afirmación de nuestra hipótesis específica 1 confirmando una relación positiva moderada entre la variable Cadena de suministros y la dimensión tangibilidad con una significancia de  $p=0,044$  y un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,455; lo cual contrastado con resultados obtenidos por Zapata (2021) en la cual halla relación entre cadena de suministros y el total de las dimensiones de la calidad de servicio con una significancia de 0,036 y con un coeficiente de correlación de  $p=0,385$  lo cual se interpreta como una relación positiva baja, de acuerdo a su autor se debe a que un 43.33% de los encuestados consideran que la gestión de la cadena de suministros no ha alcanzado a desarrollarse en su total eficiencia, pero se logró afirmar la existencia y una relación en ambos estudios, también se encuentra Ventura (2021) en su investigación en una droguería en la ciudad de Lima logró confirmar la existencia de relación con una significancia mayor a la obtenida en nuestra investigación ( $p = 0,000$ ) y un coeficiente de correlación de 0,747 siendo en su caso la correlación más fuerte, indicando para su estudio que existe mayor asociación entre la cadena de suministro con la dimensión tangibilidad que con las otras dimensiones.

Del segundo objetivo específico se estableció que sí existe una relación entre la variable cadena de suministro y la dimensión fiabilidad, con una significancia de  $p=0,002$  y un coeficiente de correlación de 0,657, lo cual al compararlo con los resultados de Quispe (2018), quien desarrollo una investigación en el Hospital María Auxiliadora de Lima se puede apreciar que existe halla relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad de servicio con una significancia de  $p=0,000$  y un Rho de Spearman de 0,322, lo cual se interpreta en una relación positiva baja, de acuerdo al autor se encontró una percepción catalogada al 94% como poco eficiente y con respecto a la calidad de servicio el 58% la califica como poco eficiente, se presume que si bien se evidencia una relación se presume que la baja relación se debe a sus bajos indicadores, por otro lado Ventura (2021), obtiene una significancia de  $p=0,000$  y un coeficiente de correlación de 0,707, lo cual tanto en su investigación, como en la realizada en la presente estudio, manifiestan relaciones altas entre la variable con la dimensión, reforzando de esta manera el hallazgo arribado

De acuerdo al tercer objetivo específico se confirmó la existencia de una relación entre la variable de cadena de suministros y la dimensión capacidad de respuesta, con una significancia de  $p=0,006$  con un Rho de Spearman de 0,589 con lo cual se indica que existe una relación positiva y moderada, al contrastar este resultado con los antecedentes investigados se cita a Coronado (2022) quien encuentra una significancia de  $p=0,000$  y un coeficiente de correlación de 0,616 relación positiva alta entre la variable suministros de productos farmacéuticos y la calidad de servicio, se señala esta investigación porque al analizar los resultados en cuanto a la capacidad de respuesta, guarda relación con los datos obtenidos dado a que alcanza 56.1% en nivel regular y 36.8% buena, como en nuestro estudio no es de las mejores relaciones, en el caso de Coronado (2022) indica que su problemática identificada fue el modificado proceso de distribución de medicamentos por la pandemia; también se cita a Ventura (2021); quien realiza el mismo análisis en su caso de estudio obtuvo una significancia de 0,011 y un Rho de Spearman de 0,283 lo cual indica que existe una relación positiva baja, en el caso de Ventura (2021) este es el coeficiente de menor valor en comparación con los análisis de sus demás variables, lo que quiere decir que para su estudio si bien la cadena de suministro se relaciona con la calidad de servicio de entre las dimensiones esta es en la que menos se observaría influencia.

Del resultado del cuarto objetivo específico se observa una relación positiva alta entre la variable cadena de suministros y la dimensión seguridad, con una significancia de  $p=0,003$  y un coeficiente de correlación de 0,623, al contrastarlo con los antecedentes se encuentra el estudio de Paz (2018) donde demuestra una significancia de  $p=0,000$  y un coeficiente de correlación de 0,854 relación positiva muy alta entre la gestión de almacenamiento y distribución y la calidad de servicio, se señala este estudio dado a que al analizar el resultado de la seguridad en sus transacciones, guarda coherencia con la valoración de calidad de servicio en ambos casos se observan altos niveles de desaprobación siendo estos 47.14% y 48.57% respectivamente, así mismo se observa a Ventura (2021) en el cual se obtuvo una relación positiva baja, con una significancia de 0,002 y un coeficiente de correlación de 0,338; lo cual si bien ambos estudios convergen en que si existe una relación, uno habla de una relación alta mientras que el otro de una relación baja.

En lo concerniente al quinto objetivo específico se confirmó una relación positiva alta entre la variable cadena de suministro y la dimensión empatía, con una significancia de 0,001 y un coeficiente de correlación de 0,678, al comparar este resultado con los antecedentes investigados se cita a Ventura (2021) quien obtiene en su investigación una relación positiva moderada con una significancia  $p= 0,000$  y un Rho de Spearman 0,489, respaldando de esta manera el hallazgo de la existencia de relación analizada, en diferentes nivel pero sí existe relación.

En concordancia con las teorías analizadas en los antecedentes, se logra observar que lo enunciado por Vachon y Klassen (2002), respaldan los hallazgos obtenidos, dado a que su teoría indica que el conjunto de procesos de la cadena de suministros se deben de alinear con el fin de avalar la velocidad y calidad para la satisfacción del cliente final, cosa que se ha verificado de manera empírica con los resultados, donde se confirma la relación que se tiene entre la cadena de suministro y la calidad de servicio con un Rho de Spearman 0,719 lo cual señala una relación alta y positiva, y entre la cadena de suministros y cada dimensiones de la calidad de servicio con relaciones de moderadas a altas.

De acuerdo al modelo presentado por García (2018); en cuyo estudio disgrega la variable de cadena de suministros en 3 dimensiones, fue factible la aplicación del modelo y realización del estudio y el análisis descriptivo como del análisis correlacional, se logró observar el grado de relación entre la variable con las dimensiones de la variable calidad de servicio. Se seleccionó este modelo puesto que se consideró de mayor practicidad al tratarse de una empresa de proporciones pequeñas; por experiencia empírica cuando una empresa inicia un modelo de gestión en ocasiones es importante no atiborrarla de indicadores o requerimientos de información que en ocasiones en lugar de favorecer la gestión la dificultan.

Según teoría de Horovitz (1990); señala que el cliente no disgrega en componentes la calidad de un servicio, sino que la valora como un todo, por lo cual el eslabón más débil siempre es el quien asigna el valor al todo, lo cual logramos reafirmar en nuestro trabajo de campo, en donde se observa una valoración del conjunto de procesos de la cadena de suministros en un nivel alto siendo esto reflejado por la dimensión fiabilidad por un 80%.

De acuerdo a la metodología aplicada se puede mencionar que se considera ventajosa, al haber seleccionado el modelo de dimensionamiento de

Díaz et ál., (2008) dado a que simplificó este procedimiento y el posterior análisis de esta variable.

Se puede considerar un punto débil metodológico, el haberlo planteado como no experimental, descriptivo correlacional, esto limitó a solo observar y analizar relación entre variables, se propone como siguiente paso plantear y realizar una investigación experimental o cuasi experimental donde se realice una medición de las condiciones actuales, trabajar mejoras en las variables de estudio y posteriormente analizar cómo estas repercutieron en las variables y en su relación entre ellas; como el trabajo de Echevarría (2017), en el cual recomienda modelos y proyecta sus beneficios económicos, lo cual resultaría un tanto más atractivo para los empresarios.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo principal planteado, se confirma la hipótesis, afirmando que sí existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la calidad de servicio, en los trabajadores de una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022, al obtener como resultado del estudio un coeficiente de correlación de 0,719 con una significancia de  $p=0,000$ , lo cual es interpretado como una relación positiva alta.
2. Con relación al primer objetivo específico, se obtuvo la confirmación de la hipótesis específica, afirmando que sí existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y con los elementos tangibles, dado que se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,455 con una significancia de  $p=0,044$ ; lo cual se interpreta como una relación positiva moderada.
3. Así mismo lo que respecta al segundo objetivo específico, se halló la confirmación su hipótesis, con lo cual se afirma la existencia de una relación entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,657 con una significancia de  $p=0,01$ , lo cual se interpreta como una relación positiva alta.
4. Con respecto al tercer objetivo se confirma su hipótesis, con lo cual se puede afirmar que existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta, al obtener un coeficiente de correlación de 0,589 y una significancia de 0,006, lo que se interpreta en que existe una relación positiva moderada.
5. Según el cuarto objetivo se confirma su hipótesis, afirmando la existencia de una relación entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad, por los resultados hallados del coeficiente de correlación de 0,623 y una significancia de 0,003, lo cual se interpreta en una relación positiva alta.
6. Finalmente se cuenta con el último objetivo, del cual se confirma que existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía, dado a que se halló un coeficiente de correlación de 0,678 y una significancia de 0,001, lo cual se interpreta como una relación positiva alta.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente general, que designe un equipo para que realice un mapeo de la cadena de suministros, con el fin de optimizarla y potenciarla, ya que se ha demostrado que existe relación entre ambas variables.
2. Al gerente general, programar la repotenciación de sistemas informáticos y equipos, mantenimiento de infraestructura, mejora de mobiliario en sala de recepción de clientes e incluso analizar la propuesta de expandir su zona de almacén, y la adquisición de estanterías.
3. Al jefe de recursos humanos, el diseño de programas de capacitaciones entre empleados y de requerirlo por consultores externos de los temas de manipulación de productos farmacéuticos, así como charlas y concurso de conocimiento de normas y procedimientos de la empresa de manera que el empleado se encuentre continuamente capacitado y motivado para conocer sobre los distintos procedimientos de la empresa, lo cual le brindará herramientas para poder solucionar algún problema que se le presente de manera más ágil.
4. Al jefe de recursos humanos, programar capacitaciones de atención al cliente con lo cual se buscará desarrollar actitudes de respuesta ante reclamos y/o quejas, así como también promociones encaminadas a la fidelización de los clientes; de igual manera se cree conveniente programar uno o dos eventos al año con dinámicas de grupo y distracción, buscando mejorar la confraternización para desarrollar empatía entre los compañeros de trabajo y de ellos hacia la organización.
5. Al jefe de compras y adquisiciones, abordar estrategias para elevar el indicador de dimensión abastecimiento, como potenciar un uso eficiente de la tecnología tanto para el control y trazabilidad de inventarios como para la gestión de compras a través de plataformas de compras B2B, así mismo se puede plantear fortalecer las alianzas estratégicas con proveedores analizando los beneficios de estas alianzas.
6. Al jefe de recursos humanos, promover e incentivar la participación activa en formulación de propuestas de mejora a través de concursos con premios tanto de reconocimiento como de beneficios económicos, de esta manera los trabajadores sentirán que sus propuestas son valoradas y que

son tomadas en cuenta lo cual se espera provoque un mejor y eficiente ambiente de trabajo.

## VIII. REFERENCIAS

- AEMPS (2019) - Plan de garantías de abastecimiento de medicamentos 2019-2022. Ministerio de sanidad, consumo y bienestar social – España. Obtenido de: <https://www.aemps.gob.es/profesional-sanitario/problemas-de-suministro-de-medicamentos/>
- Arciniegas, C., Camacho, M. y Duarte, E. (2017). Medición del desempeño de la red de suministros de medicamentos en un hospital público de tercer nivel en la ciudad de Bogotá, a través del cuadro de mando integral. Rev. Cient. Ingeniare. 75-90. <https://bit.ly/3m16IMJ>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis guía para la elaboración. Autor – Editor: José Luis Arias Gonzales. Obtenido de: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Barrero, D., Guerrero, K. (2013), Teoría de restricciones aplicada a la cadena de suministros en un operador logístico de productos farmacéuticos, Universidad Nuestra Señora del Rosario. Obtenido de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4807/BarreroMunoz-Diana-2013.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cancela, R.; Cea, N.; Galindo, G.; Valilla, S. (2010). Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto. Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de: [http://www.uam.es/personal\\_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso\\_10/EX-POST-FACTO\\_Trabajo.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf)
- Castañeda, C. (2020). Inteligencia emocional y pensamiento crítico en estudiantes de sexto grado de primaria de la I.E N° 0154—San Juan de Lurigancho, 2020. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56392/Casta%C3%B1eda\\_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56392/Casta%C3%B1eda_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacón, J., Rugel, S. (2018) Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Revista Espacios. Vol. 39 (N° 50) Año 2018. Pág. 14. Obtenido de :

[https://www.researchgate.net/publication/331544414\\_Teorias\\_Modelos\\_y\\_Sistemas\\_de\\_Gestion\\_de\\_Calidad\\_Articulo\\_de\\_Revision](https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision)

ComexPerú. (2020, 05 de Junio). La provisión del sector salud durante la pandemia. Obtenido de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/la-provision-del-sector-salud-durante-la-pandemia>

Coronado, E. (2022) Suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de DIRESA, Ayacucho 2021. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82643?show=full>

CSCMP Glossary (2013), Supply chain management terms and glossary. Obtenido de: [https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM\\_Definitions\\_and\\_Glossary\\_of\\_Terms.aspx](https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx)

Díaz H., García R. y Porcell N. (2008). Las pymes: costos en la cadena de abastecimiento. EAN, 63, 5-22. Obtenido de : <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611455002.pdf>

Duque, E. (2005), Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Echeverría, J. (2017) Estrategia de optimización de la cadena de suministro, para comercial Davis S.A. UNIVERSIDAD DE CHILE. Obtenido de: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146326/Estrategia-de%20optimizaci%C3%B3n-de-la-cadena-de-suministro-para-Comercial-Davis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernandes, A. C., Sampaio, P., Sameiro, M., & Truong, H. Q. (2017). Supply chain management and quality management integration: A conceptual model proposal. The International Journal of Quality & Reliability

Management, 34(1), 53-67. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2015-0041>

FDA (U.S. FOOD & DRUG ADMINISTRATION) (2022) - Medical Device Shortages During the COVID-19 Public Health Emergency. Obtenido de: <https://www.fda.gov/medical-devices/coronavirus-covid-19-and-medical-devices/medical-device-shortages-during-covid-19-public-health-emergency>

Flores A. (2022). Un 2022 con esperanza y responsabilidad. Alafarpe. Obtenido de: <https://alafarpe.org.pe/un-2022-con-esperanza-y-responsabilidad/>

Flores, L. (2021) Logística Integral y satisfacción al cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador. Obtenida de : <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>

García, F. (2006). La Gestión de Cadenas de Suministros: Un enfoque de integración global de procesos. Revista Visión Gerencial, pp. 53-62. Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela Obtenida de: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545874007.pdf>

García Anduiza, Jacobo (2018) Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia. Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46224/>

Giunipero, L. C., Hooker, R. E., Joseph-Matthews, S., Yoon, T. E., & Brudvig, S. (2008). A DECADE OF SCM LITERATURE: PAST, PRESENT AND FUTURE IMPLICATIONS. Journal of Supply Chain Management, 44(4), 66-86. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/decade-scm-literature-past-present-future/docview/235202022/se-2>

Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica., p.60. Argentina. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Gupta, A., Singh, R. K., & Suri, P. K. (2018). Prioritizing Critical Success Factors for Sustainable Service Quality Management by Logistics Service Providers. *Vision*, 22(3), 295-305. Obtenido de: <https://doi.org/10.1177/0972262918786102>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista L. (2014) Metodología de la Investigación (Sexta edición). México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. Obtenido de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández R. y Mendoza C. (2018) Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill. México. Obtenido de: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Horovitz, J. (1990). La calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de: [https://books.google.com.pe/books/about/La\\_calidad\\_del\\_servicio.html?id=0j0pQgAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/La_calidad_del_servicio.html?id=0j0pQgAACAAJ&redir_esc=y)
- José, C. (2021). Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en el servicio farmacéutico del hospital Matilde Hidalgo de Procel, Universidad de Guayaquil. Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56708?mode=full>
- Kaur, M., Singh, K., & Singh, D. (2019). Synergetic success factors of total quality management (TQM) and supply chain management (SCM): A literature review. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(6), 842-863. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2017-0228>
- Kaur, M., Singh, K., & Singh, D. (2020). Interconnection between implementation and competitive dimensions of SCM and combined approach (TQM–SCM) in context of Indian manufacturing industry. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 17(3), 269-281. <https://doi.org/10.1108/WJSTSD-12-2019-0086>
- Krajewski, Lee; Ritzman, Larry y Malhotra, Manoj (2008), Administración de Operaciones. Procesos y Cadenas de Valor. Octava Edición. Pearson

Educación, México. Obtenido de:  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion  
\\_De\\_Operaciones\\_-\\_LEE\\_J.\\_K-comprimido.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J._K-comprimido.pdf)

Le Du D. (2020). Los 13 desafíos de la salud mundial en esta década. Unicef.  
Obtenido de: <https://news.un.org/es/story/2020/01/1467872>

Manzano, C. (2017) La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24797>

Maryam, A. E., Khalid, K., Davidson, R., Kamarudin, A. H., & Preece, C. (2020). Smart policing service quality: conceptualisation, development and validation. *Policing*, 43(5), 707-721. Obtenido de:  
<http://dx.doi.org/10.1108/PIJPSM-03-2020-0038>

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresade publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, núm. 34, octubre, 2014, pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana San Pablo. Cochabamba, Bolivia. Obtenido de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Nugent, M. A. L. M., Quispe, J. T., Llave, A. M. T., & Morales, J. A. F. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(88), 1136.  
<http://dx.doi.org/10.31876/revista.v24i88.30168>

Ochoa, J. (2020). Análisis de la cadena de suministro en el proceso de producción de café seco bajo el modelo SCOR, y su contribución al mejoramiento de la competitividad: estudio de caso finca La Alicia, Santuario, Risaralda. Universidad Autónoma De Manizales. Obtenido de:  
<https://repositorio.autonoma.edu.co/handle/11182/1123>

Ojeda, J.; Quintero, J.; Machado, I. (2007). La ética en la investigación. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. vol. 9, núm.

2, mayo-agosto, 2007, pp. 345-35. Obtenido de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318750010.pdf>

Ralston, P. M., Richey, R. G., & Grawe, S. J. (2017). The past and future of supply chain collaboration: a literature synthesis and call for research. *International Journal of Logistics Management*, 28(2), 508-530.  
<https://doi.org/10.1108/IJLM-09-2015-0175>

Ramírez, V. (2016) Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

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. Obtenido de:  
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIVMER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez Puerta, Alejandro. (2020). Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características. Liferder. Recuperado de  
<https://www.liferder.com/teorias-calidad/>.

Sánchez, H., Reyes C., Mejía K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Primera Edición. Vicerrectorado de Investigación. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de :  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. Epub 02 de marzo de 2018. Obtenido de:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es).

Uruña, M. (2016) Estrategias de suministros de medicamentos e insumos en la farmacia institucional universitaria, 2016. Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de:

<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/17586/TM-1926.pdf?sequence=1>

Ventura, C. (2021) Gestión de la Cadena de Suministros y Calidad del Servicio en la Droguería Labdealers Medica S.A.C. - 2021. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72246?locale-attribute=es>

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>TÍTULO: Gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio en una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022</b>				
<b>AUTOR: Meléndez Medina David Omar</b>				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS</b>	
<p><b>Problema principal:</b> ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la calidad del servicio, en los trabajadores de una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con los elementos tangibles?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la calidad de servicio, en los trabajadores de una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con los elementos tangibles Determinar si la gestión de la cadena de</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la calidad de servicio, en los trabajadores de una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>(HE1)</b> Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y con los elementos tangibles. <b>(HE2)</b> Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la fiabilidad.</p>	<b>Variable 1: Gestión de la cadena de suministros</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			<p>Aprovisionamiento</p> <p>Producción</p> <p>Distribución</p>	<p>Flujo de información.</p> <p>Tiempos de espera.</p> <p>Satisfacción del cliente.</p> <p>Rotación de inventarios.</p> <p>Costos y tiempos.</p> <p>Planificación</p> <p>cumplimiento de entregas, calidad de productos entregados, gestión de transporte</p>

<p>¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la fiabilidad?</p> <p>¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con capacidad de respuesta?</p> <p>¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la seguridad?</p> <p>¿En qué medida la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la empatía?</p>	<p>suministros se relaciona con la fiabilidad Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con capacidad de respuesta</p> <p>Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la seguridad</p> <p>Determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la empatía</p>	<p><b>(HE3)</b> Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la capacidad de respuesta.</p> <p><b>(HE4)</b> Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la seguridad.</p> <p><b>(HE5)</b> Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y la empatía.</p>	<p><b>Variables 2: Calidad del servicio</b></p>	
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangible</li> <li>2. Fiabilidad</li> <li>3. Capacidad de respuesta</li> <li>4. Seguridad</li> <li>5. Empatía</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modernidad de equipamiento</li> <li>2. Condiciones de instalaciones físicas</li> <li>3. Orden y limpieza</li> <li>4. Tiempo de atención</li> <li>5. Buen servicio</li> <li>6. Compromiso con el cliente</li> <li>7. Información precisa</li> <li>8. Disposición para auxiliar al cliente</li> <li>9. Conocimiento del negocio</li> <li>10. Rapidez de asistencia</li> <li>11. Conocimiento de procesos y políticas</li> <li>12. Nivel de atención personalizada</li> <li>13. Horario de atención</li> <li>14. Nivel de comprensión de necesidades</li> <li>15. Preocupación por interés</li> </ol>

## Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES							
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS
<b>Gestión de la cadena de suministros</b>	Council of Logistic Management (CSCMP, 2013), la conceptualiza a la gestión de la cadena de suministro como la planificación y gestión del total de las actividades comprendidas en la adquisición, abastecimiento, transformación y el completo de actividades de la gestión logística. Se destaca la coordinación y colaboración con proveedores, clientes, intermediario, etc.	Como definición operacional, El presente estudio basará su análisis en los autores Diaz et al (2008) quienes dimensionaron a la cadena de suministros en 3 grandes subgrupos a los cuales tomaremos como nuestras dimensiones: aprovisionamiento, producción y distribución.	Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Flujo de información</li> <li>✓ Satisfacción del cliente</li> <li>✓ Tiempos de espera</li> </ul>	1 – 7	<b>Escala de Likert:</b> 1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	(Malo) 20 – 46 (Regular) 47 – 74 (Bueno) 75 – 100
			Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rotación de inventarios</li> <li>✓ Costos y tiempo</li> <li>✓ Planificación</li> </ul>	8 – 15		
			Distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de entregas</li> <li>✓ Calidad de productos entregados</li> <li>✓ Gestión de transporte</li> </ul>	16 - 20		

<b>Calidad de Servicio</b>	Podemos definir la variable calidad de servicio aludiendo al autor Horovitz (1990), quien la define como el nivel de perfección que la empresa se ha trazado como objetivo para lograr satisfacer a sus clientes, y al mismo tiempo representa la medida en que se logra esta calidad, cabe resaltar otro enunciado del mismo autor, que señala que el cliente no disgrega el valorar la calidad de un servicio en sus componentes, la juzga como un todo, por lo cual prevalece la impresión de un conjunto y no el esfuerzo de una u otra actividad específica, por lo cual se tiende a valorar por el eslabón más débil.	Como definición operacional; se desarrollará el dimensionamiento de Zeithaml, et al, (2009, como se citó en Matsumoto, R. 2014) quien establece utilizar cinco niveles para la valoración del actuación de una empresa las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se conserva en buen estado de infraestructura y recursos materiales</li> <li>✓ Se brinda un eficiente servicio TIC</li> <li>✓ Se fomenta la identidad</li> </ul>	1-6	<b>Escala de Likert:</b>  0 Nunca 1 A veces 2 Siempre	(Ineficiente) 20-46  (Regular) 47-74  (Eficiente) 75-100
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se promueve la participación activa y voluntaria</li> <li>✓ Expresa responsabilidad</li> <li>✓ Expresa competencias en gestión de la droguería.</li> </ul>	7-12		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expresa motivación</li> <li>✓ Se configura un espacio propicio para trabajar</li> <li>✓ Expresa capacidad de respuesta</li> </ul>	13-18		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Señala seguridad de ambientes</li> <li>✓ Expresa seguridad en el trámite</li> <li>✓ Expresa satisfacción</li> <li>✓ Seguridad en la atención</li> </ul>	19-24		

			Empatía	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Demuestra empatía con los compañeros de trabajo</li><li>✓ Demuestra empatía frente a lo diverso.</li><li>✓ Expresa empatía con la organización</li></ul>	25-30		
--	--	--	---------	--	-------	--	--

### **Anexo 03: Ficha Técnica de la variable calidad de servicio**

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

## Anexo 04: Correo solicitud de uso de instrumento



DAVID OMAR MELENDEZ MEDINA <domelendez@ucvvirtual.edu.pe>

---

### Solicitud de uso de instrumento que mide la Calidad de servicio

1 mensaje

---

DAVID OMAR MELENDEZ MEDINA <domelendez@ucvvirtual.edu.pe>

19 de junio de 2022, 15:12

Para: CARLOS GERALDO VENTURA QUIROGA <cventuraq@ucvvirtual.edu.pe>

Estimado Sr. Carlos Geraldo Ventura Quiroga;

Yo, David Omar Meléndez Medina, identificado con el código 7002658852 de la Universidad César Vallejo, me presento respetuosamente ante usted y expongo:

Que al encontrarme realizando estudios de postgrado en la Universidad César Vallejo, solicito a usted permiso para utilizar el "Instrumento que mide la Calidad de servicio", para la realización de una investigación empírica con fines de cumplir con mi experiencia curricular.

Por lo expuesto, ruego a usted acceder a mi solicitud.

Atte.

David Omar Meléndez Medina

## Anexo 05: Validación de Instrumento

### ● CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CADENA DE SUMINISTRO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSION 1: Aprovechamiento</b>								
1	¿Se planifican requerimientos con un determinado umbral de tiempo que permite programar recursos requeridos para el manejo de mercadería?	X		X		X		
2	¿Se gestiona el aprovisionamiento con un número suficiente de proveedores de tal forma que se negocia condiciones de entrega?	X		X		X		
3	¿Se realizan devoluciones o cambios de productos de manera dinámica con proveedores?	X		X		X		
4	¿La empresa realiza compras para evitar quedarse sin stock?	X		X		X		
5	¿Las jefaturas consultan sobre los requerimientos de sus áreas?	X		X		X		
6	¿La empresa ha encontrado fallas en requerimientos de compras?	X		X		X		
7	¿Tiempos de entrega afecta en distribución oportuna para con los clientes?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Producción</b>								
8	¿Se inspecciona calidad y especificaciones técnicas de mercadería y bienes adquiridos?	X		X		X		
9	¿La empresa adecua sus instalaciones para el correcto almacenamiento?	X		X		X		
10	¿Se identifican riesgos de desabastecimiento periódicamente?	X		X		X		
11	¿Existe buen manejo de información de inventarios?	X		X		X		
12	¿Ha ocurrido desabastecimientos de productos?	X		X		X		
13	¿Se realiza un control de procesos para minimizar costos y tiempos?	X		X		X		
14	¿Se preparan pedidos para clientes con debida anticipación?	X		X		X		
15	¿La empresa almacena de manera adecuada producto para distribución al cliente (área de packing)?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Distribución</b>								
16	¿Se cuenta con un sistema de gestión de transporte eficiente, efectivo y competitivo permite generar valor a la gestión de la cadena de suministros?	X		X		X		
17	¿Las entregas de mercadería se realizan a tiempo?	X		X		X		
18	¿Las entregas se realizan en calidad y condiciones pactadas?	X		X		X		
19	¿Se comunican los procedimientos en caso de devoluciones?	X		X		X		
20	¿Se ha identificado las consecuencias de devoluciones de productos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia\*): Existe suficiencia para medir la variable

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

Apellidos y nombres del juez validador: CANCINO HERRERA MANUEL ALEJANDRO    DNI: 42321807

Especialidad del validador: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN - INGENIERO INDUSTRIAL    Trujillo 02 de Junio del 2022



Firma y sello del experto informante

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

<sup>4</sup> Nota: La suficiencia se dice cuando los ítems evaluados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CADENA DE SUMINISTRO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSION 1: Aprovechamiento</b>								
1	¿Se planifican requerimientos con un determinado umbral de tiempo que permite programar recursos requeridos para el manejo de mercadería?	X		X		X		
2	¿Se gestiona el aprovisionamiento con un número suficiente de proveedores de tal forma que se negocia condiciones de entrega?	X		X		X		
3	¿Se realizan devoluciones o cambios de productos de manera dinámica con proveedores?	X		X		X		
4	¿La empresa realiza compras para evitar quedarse sin stock?	X		X		X		
5	¿Las jefaturas consultan sobre los requerimientos de sus áreas?	X		X		X		
6	¿La empresa ha encontrado fallas en requerimientos de compras?	X		X		X		
7	¿Tiempos de entrega afecta en distribución oportuna para con los clientes?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Producción</b>								
8	¿Se inspecciona calidad y especificaciones técnicas de mercadería y bienes adquiridos?	X		X		X		
9	¿La empresa adecua sus instalaciones para el correcto almacenamiento?	X		X		X		
10	¿Se identifican riesgos de desabastecimiento periódicamente?	X		X		X		
11	¿Existe buen manejo de información de inventarios?	X		X		X		
12	¿Ha ocurrido desabastecimientos de productos?	X		X		X		
13	¿Se realiza un control de procesos para minimizar costos y tiempos?	X		X		X		
14	¿Se preparan pedidos para clientes con debida anticipación?	X		X		X		
15	¿La empresa almacena de manera adecuada producto para distribución al cliente (área de packing)?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Distribución</b>								
16	¿Se cuenta con un sistema de gestión de transporte eficiente, efectivo y competitivo permite generar valor a la gestión de la cadena de suministros?	X		X		X		
17	¿Las entregas de mercadería se realizan a tiempo?	X		X		X		
18	¿Las entregas se realizan en calidad y condiciones pactadas?	X		X		X		
19	¿Se comunican los procedimientos en caso de devoluciones?	X		X		X		
20	¿Se ha identificado las consecuencias de devoluciones de productos?	X		X		X		

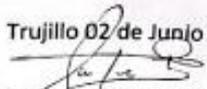
Observaciones (precisar si hay suficiencia<sup>4</sup>): Existe suficiencia para medir la variable

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

Apellidos y nombres del juez validador: GRANDA FERNANDEZ JUAN MANUEL      DNI: 18216411

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

Trujillo 02 de Junio del 2022

  
 Mj. CPC. Juan Manuel Granda Fernandez  
 N° Mat. 02-3165

Firma y sello del experto informante

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

<sup>4</sup> Nota: La suficiencia se dice cuando los ítems evaluados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CADENA DE SUMINISTRO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSION 1: Aprovechamiento</b>								
1	¿Se planifican requerimientos con un determinado umbral de tiempo que permite programar recursos requeridos para el manejo de mercadería?	X		X		X		
2	¿Se gestiona el aprovisionamiento con un número suficiente de proveedores de tal forma que se negocia condiciones de entrega?	X		X		X		
3	¿Se realizan devoluciones o cambios de productos de manera dinámica con proveedores?	X		X		X		
4	¿La empresa realiza compras para evitar quedarse sin stock?	X		X		X		
5	¿Las jefaturas consultan sobre los requerimientos de sus áreas?	X		X		X		
6	¿La empresa ha encontrado fallas en requerimientos de compras?	X		X		X		
7	¿Tiempos de entrega afecta en distribución oportuna para con los clientes?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Producción</b>								
8	¿Se inspecciona calidad y especificaciones técnicas de mercadería y bienes adquiridos?	X		X		X		
9	¿La empresa adecua sus instalaciones para el correcto almacenamiento?	X		X		X		
10	¿Se identifican riesgos de desabastecimiento periódicamente?	X		X		X		
11	¿Existe buen manejo de información de inventarios?	X		X		X		
12	¿Ha ocurrido desabastecimientos de productos?	X		X		X		
13	¿Se realiza un control de procesos para minimizar costos y tiempos?	X		X		X		
14	¿Se preparan pedidos para clientes con debida anticipación?	X		X		X		
15	¿La empresa almacena de manera adecuada producto para distribución al cliente (área de packing)?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Distribución</b>								
16	¿Se cuenta con un sistema de gestión de transporte eficiente, efectivo y competitivo permite generar valor a la gestión de la cadena de suministros?	X		X		X		
17	¿Las entregas de mercadería se realizan a tiempo?	X		X		X		
18	¿Las entregas se realizan en calidad y condiciones pactadas?	X		X		X		
19	¿Se comunican los procedimientos en caso de devoluciones?	X		X		X		
20	¿Se ha identificado las consecuencias de devoluciones de productos?	X		X		X		

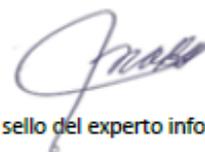
Observaciones (precisar si hay suficiencia<sup>4</sup>): se considera suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: PAPANICOLAU DENEGRI, JORGE NICOLAS ALEJANDRO DNI: 07637233

Especialidad del validador: MAESTRO/MAGISTER EN GESTION DE OPERACIONES Y SERVICIOS LOGISTICOS

Trujillo 02 de Junio del 2022



Firma y sello del experto informante

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

<sup>4</sup> Nota: La suficiencia se dice cuando los ítems evaluados son suficientes para medir la dimensión

## Aplicación de Alfa de Cronbach de instrumento de cadena de suministros

Encuestados	Items																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	5	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	85
E2	5	5	4	2	5	2	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	85
E3	5	5	4	2	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	84
E4	5	4	4	2	5	2	1	5	4	4	5	1	4	5	5	4	5	5	4	4	78
E5	5	4	5	2	5	2	1	5	4	5	5	1	4	4	5	4	5	5	4	4	79
E6	5	5	5	2	4	2	2	5	4	4	5	1	4	4	5	4	5	5	4	4	79
E7	5	5	5	2	5	2	1	5	4	4	5	1	4	4	5	4	5	5	4	4	79
E8	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	3	3	69
E9	4	5	4	2	5	2	1	5	5	4	5	1	5	5	4	4	5	5	4	4	79
E10	5	5	4	2	5	2	1	5	5	4	5	1	5	5	4	4	5	5	4	4	80
E11	4	4	4	3	4	2	2	5	4	4	4	2	4	4	5	3	5	5	3	3	74
E12	5	5	4	2	5	1	1	5	5	4	5	2	4	5	4	4	5	5	4	4	79
E13	5	5	4	2	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	4	4	80
E14	5	5	4	2	5	2	1	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	5	4	4	80
E15	3	4	3	3	3	2	2	5	3	4	4	2	4	4	5	3	5	4	3	3	69
E16	5	5	4	3	4	2	1	5	4	5	5	1	5	5	4	4	5	5	4	4	80
E17	5	5	5	2	4	2	1	5	4	5	5	1	5	5	4	4	5	5	4	4	80
E18	5	5	5	2	5	2	1	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4	82
E19	5	5	5	2	5	1	1	5	5	4	5	1	5	4	5	4	5	5	3	4	79
E20	5	5	4	2	5	2	1	5	5	5	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	80
E21	5	4	4	2	5	2	1	5	5	5	5	1	4	5	5	3	5	4	4	4	78
E22	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	5	3	5	4	3	4	72
E23	5	5	4	2	5	1	1	5	5	5	5	1	5	4	5	4	4	5	4	4	79
E24	5	5	5	2	5	2	1	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	4	83
<b>Varianza</b>	0.4	0.2	0.4	0.2	0.3	0.2	0.2	0.1	0.3	0.33	0.14	0.19	0.25	0.25	0.22	0.33	0.08	0.14	0.33	0.25	
<b>Sumatoria de Varianza</b>	4.66																				
<b>Varianza de la suma de los Items</b>	16.80555556																				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario**      **0.75**  
 K: Número de items del instrumento      24  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$  Sumatoria de la varianzas de los items      4.66  
 $S_T^2$  Varianza total del instrumento      16.8

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad Nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiabilidad media
0.66 a 0.71	Muy confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
1	Confiabilidad perfecta

## Cuestionario de cadena de suministros

### Instrumento cuestionario de cadena de suministros

Se solicita su consentimiento libre, expreso e informado para participar del presente estudio, que tiene finalidad netamente académica. Se le pide marca con un "X" en el recuadro que usted considere más pertinente, se le invoca ser honesto y objetivo, de antemano se le agradece por su gentil participación.

La escala a utilizar es la siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / Items	N	CN	A	CS	S
	<b>DIMENSION 1: Aprovechamiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Se planifican requerimientos con un determinado umbral de tiempo que permite programar recursos requeridos para el manejo de mercadería?					
2	¿Se gestiona el aprovisionamiento con un número suficiente de proveedores de tal forma que se negocia condiciones de entrega?					
3	¿Se realizan devoluciones o cambios de productos de manera dinámica con proveedores?					
4	¿La empresa realiza compras para evitar quedarse sin stock?					
5	¿Las jefaturas consultan sobre los requerimientos de sus áreas?					
6	¿La empresa ha encontrado fallas en requerimientos de compras?					
7	¿Tiempos de entrega afecta en distribución oportuna para con los clientes?					
	<b>DIMENSION 2: Producción</b>					
8	¿Se inspecciona calidad y especificaciones técnicas de mercadería y bienes adquiridos?					
9	¿La empresa adecua sus instalaciones para el correcto almacenamiento?					
10	¿Se identifican riesgos de desabastecimiento periódicamente?					
11	¿Existe buen manejo de información de inventarios?					
12	¿Ha ocurrido desabastecimientos de productos?					
13	¿Se realiza un control de procesos para minimizar costos y tiempos?					
14	¿Se preparan pedidos para clientes con debida anticipación?					
15	¿La empresa almacena de manera adecuada producto para distribución al cliente (área de packing)?					
	<b>DIMENSION 3: Distribución</b>					
16	¿Se cuenta con un sistema de gestión de transporte eficiente, efectivo y competitivo permite generar valor a la gestión de la cadena de suministros?					
17	¿Las entregas de mercadería se realizan a tiempo?					
18	¿Las entregas se realizan en calidad y condiciones pactadas?					
19	¿Se comunican los procedimientos en caso de devoluciones?					
20	¿Se ha identificado las consecuencias de devoluciones de productos?					

## Cuestionario de calidad de servicio

### Instrumento cuestionario de calidad de servicio

Se solicita su consentimiento libre, expreso e informado para participar del presente estudio, que tiene finalidad netamente académica. Se le pide marca con un "X" en el recuadro que usted considere más pertinente, se le invoca ser honesto y objetivo, de antemano se le agradece por su gentil participación.

La escala a utilizar es la siguiente:

Nunca	A veces	Siempre
0	1	2

N°	ITEM	RESPUESTAS		
		Nunca 0	A veces 1	Siempre 2
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			
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.			
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.			
7	Participas activamente en las distintas actividades propuestas en la institución			
8	Se promueve la participación voluntaria de los trabajadores de la droguería.			
9	Se promueve la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos 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.			
13	Te sientes motivado para planificar y recoger información para un mejor desempeño.			
14	Consideras que hay un ambiente propicio para cumplir con tu labor y trabajo en la droguería			
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			
19	Los ambientes de la droguería son adecuadas, seguras y suficientes para la atención de los clientes.			
20	Los tramites que se realiza en la institución son eficiente y rápidos.			
21	Se demuestra amabilidad en la interacción con los clientes			
22	Te sientes satisfecho y cómodo con el apoyo que recibes en tu labor.			
23	Es adecuado y pertinente el horario de atención en la droguería			
24	Existe un horario flexible y pertinente para la atención de servicios			
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			
27	Creas 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 encuentra el respeto al cliente.			
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			

## Prueba de normalidad

### *Prueba de normalidad*

---

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CADENASUMINISTROS	,237	20	,005	,915	20	,078
CALIDADSERVICIO	,223	20	,011	,887	20	,024

---

a. Corrección de significación de Lilliefors

---

La tabla nos muestra el análisis de normalidad que arroja el SPSS, del cual, al tratarse de una muestra menor a 50 individuos, tomaremos la parte que corresponde a Shapiro Wilk, fijándonos en la columna de significancia que en el caso de la cadena de suministros es  $p=0,078$  y la calidad de servicio es  $p=0,024$ , con lo cual al observar que al menos una de estas significancias no es menor de 0,05 se rechaza la hipótesis y se confirma que no se tratan de distribuciones normales, con lo cual se selecciona el estadígrafo de Rho de Spearman para el análisis del coeficiente de correlación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

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

Yo, RAMIREZ LAU SANDRA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la cadena de suministros y calidad de servicios en una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022", cuyo autor es MELENDEZ MEDINA DAVID OMAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 27 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ LAU SANDRA CECILIA <b>DNI:</b> 18100336 <b>ORCID</b> 0000-0002-6970-2778	Firmado digitalmente por: SCRAMIREZL el 07-08- 2022 13:42:03

Código documento Trilce: TRI - 0376817