



**UNIVERSIDAD
NORBET WIENER**

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

Tesis

**“Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes
atendidos en la farmacia de la clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022”**


Para optar el Título Profesional Químico Farmacéutico

AUTORA: Bach. Teresa Esperanza, Ramos Pariona

Código ORCID: 0000-0001-5218-572X

Lima – Perú

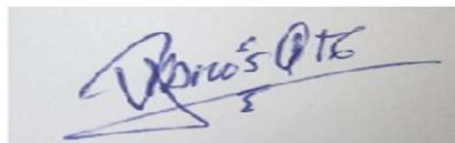
2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo: Teresa Esperanza Ramos Pariona egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Cadena de Suministro de Medicamentos y satisfacción de los Clientes Atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022" Asesorado por el docente: Oyarce Alvarado Elmer DNI 43343965 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2803-3811> tiene un índice de similitud 20 (veinte) % con código oid:14912:219226285 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Teresa Esperanza Ramos Pariona
 DNI:20108594



DR. ELMER OYARCE ALVARADO
 DNI: 43343965

Lima, 18 de marzo del 2023

Tesis

“Cadena de Suministro de Medicamentos y satisfacción de los Clientes Atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022”

Línea de investigación

Salud y bienestar

Asesor

Dr. OYARCE ALVARADO, ELMER

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2803-3811

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar con salud a cumplir mis metas trazadas.

A mis padres: Domingo Ramos y Victoria Pariona por guiarme y aconsejarme en esta fase de mi vida.

A mi hijo: Victor Augusto y esposo Victor Alberto que fueron un motivo fundamental para la culminación de mis estudios universitarios.

A mis hermanos: Tito, Elizabeth, Javier, Alicia y Raúl que me incentivaron y ayudaron en este proceso universitario.

A mis suegros: Victor Alejandro y Amelia que sin su apoyo no lo habría logrado, a toda mi familia que directa o indirectamente me apoyaron en esta época de mi carrera.

A mis maestros que me guiaron e impartieron sus conocimientos en este camino desde que inicié hasta la culminación de mi carrera universitaria.

Agradecimiento

Al Dr. **Oyarce Alvarado, Elmer**, mi asesor de tesis, por acoger este trabajo que tanto me ha entusiasmado, involucrándose en él, dándome su apoyo y consejo siempre que lo he necesitado.

Al Dr. **Ambrosio Teodoro Esteves Pairazaman** por su paciencia y su infinita vocación de servicio que me supo guiar en mis errores.

Al Dr. **Jorge Callata Morales**, por haberme dado la oportunidad de trabajar en esta tesis. Por brindarme las facilidades necesarias para realizar mis encuestas. Y ayudarme en las complicaciones que han surgido a lo largo de estos días.

A mis amigos, por apoyarme. Por todos los momentos vividos.

Índice General

Portada	
Tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice General	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.1.1.Problema general	3
1.1.2.Problemas específicos	3
1.3.Objetivos de la investigación	4
1.3.1.Objetivo general	4
1.3.2.Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.3.3.Teórica	5

1.3.4. Metodológica	5
1.3.5. Práctica	6
1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	14
2.3. Formulación de hipótesis	25
2.3.1. Hipótesis general	25
2.3.2. Hipótesis específicas	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	25
3.1. Método de investigación	25
3.2. Enfoque investigativo	25
3.3. Tipo de investigación	25
3.4. Diseño de la investigación	25
3.4.1 Nivel	26
3.4.2 Corte	26
3.5. Población, muestra y muestreo	26
3.6. Tabla 1: Variables y operacionalización	27
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1. Técnicas	28
3.7.2. Instrumento	28
3.7.3. Descripción	28
3.7.4. Validación	29

3.7.5 Confiabilidad	29
3.8. Procesamiento y análisis de datos	29
3.9. Aspectos éticos	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
4.1. Resultados	31
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	31
4.1.2. Prueba de hipótesis	37
4.1.3. Discusión de resultados	40
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1. Conclusiones	42
5.2. Recomendaciones	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	52
Anexo 1: Matriz de consistencia	53
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	54
Anexo 3: Instrumentos	56
Anexo 4: Validez del instrumento	59
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento	68
Anexo 6: Aprobación del Comité de Ética	69
Anexo 7: Formato de consentimiento informado	70
Anexo 8: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	71
Anexo 9: Informe del asesor de turnitin	72
Anexo 10: carta de conformidad del asesor	83

Anexo 11: Carta de conformidad del metodólogo	84
Anexo 12: Carta de conformidad del estadista	85
Anexo 13: Fotos de la encuesta	86

Índice de Tablas

Tabla 1: Variable y operacionalización	27
Tabla 2: Confiabilidad	29
Tabla 3: Cadena de suministro de medicamentos	31
Tabla 4: Satisfacción de los clientes	32
Tabla 5: Planificación	33
Tabla 6: Abastecimiento	34
Tabla 7: Almacenamiento	35
Tabla 8: Expectativa	36
Tabla 9: Cadena de suministro y satisfacción de los clientes	37
Tabla 10: Planificación y satisfacción de los clientes	38
Tabla 11: Abastecimiento y satisfacción de los clientes	38
Tabla 12: Almacenamiento y satisfacción	39

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Cadena de Suministro de medicamentos	16
Gráfico 2: Drivers de la Cadena de Suministro de medicamentos	17
Gráfico 3: Modelo SCOR	20
Gráfico 4: Cadena de suministro(agrupada)	31
Gráfico 5: Satisfacción de los clientes (agrupado)	32
Gráfico 6: Planificación (agrupado)	33
Gráfico 7: Abastecimiento (agrupado)	34
Gráfico 8: Almacenamiento (agrupado)	35
Gráfico 9: Expectativa (agrupado)	36

Resumen

La presente investigación tuvo como **objetivo**: Determinar si la cadena de suministro de medicamentos se relaciona con satisfacción, en los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022. **Método**: Se realizó una investigación de tipo: básica, diseño: no experimental, de nivel correlacional, método : hipotético - deductivo, con enfoque cuantitativo; tomando una muestra total 364 clientes, siendo un total 6727 la población, para lo cual se utilizó como técnica la encuesta aplicando un cuestionario de 20 preguntas; para la evaluación de cadena de suministro 15 preguntas y satisfacción de los clientes 5 preguntas, se utilizó para el análisis estadístico el programa SPSS 25 y prueba de correlación de Spearman, se utilizó un instrumento que fue validado por tres expertos; obteniéndose un Alfa de Cronbach de $\alpha=0.887$ la cual se interpreta como de excelente confiabilidad. Obteniendo como **resultado** que de acuerdo a los instrumentos aplicados y las variables estudiadas los siguientes resultados: análisis inferencial se halló una significancia de $p=0,01$ y un coeficiente de correlación de $Rho=0,580$ (positiva moderada), las dimensiones estudiadas, planificación se obtuvo $Rho= 0,465$ con una significancia de $p=0,01$, en relación al abastecimiento obtuvo como resultado $0,404$ y una significancia de $p=0,01$, con respecto a almacenamiento se obtuvo una significancia $P= 0,01$ y un Rho de $0,461$. **conclusión**: Que sí existe relación entre la cadena de suministros de medicamentos y satisfacción de los clientes en farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022 cuyo parámetros obtenidos son positiva a moderada.

Palabras clave: farmacia, pacientes, planificación, suministros.

Abstract

The present investigation had as objective: To determine if the drug supply chain is related to satisfaction, in the clients attended in the pharmacy of the San Gabriel Clinic, Lima Peru, 2022.

Method: An investigation of type: basic, design was carried out. : non experimental, correlational level, method: hypothetical deductive, with a quantitative approach; taking a total sample of 364 clients, with a total of 6727 population, for which the survey was used as a technique applying a questionnaire of 20 questions; for the evaluation of the supply chain 15 questions and customer satisfaction 5 questions, the SPSS 25 program and Spearman's correlation test were used for the statistical analysis, an instrument was used that was validated by three experts; obtaining a Cronbach's Alpha of $\alpha=0.887$ which is interpreted as having excellent reliability. Obtaining as a result that according to the instruments applied and the variables studied the following results: inferential analysis, a significance of $p=0.01$ and a correlation coefficient of $Rho=0.580$ (moderate positive), the dimensions studied, planning were found. obtained $Rho= 0.465$ with a significance of $p=0.01$, in relation to the supply it obtained as a result 0.404 and a significance of $p=0.01$, with respect to storage a significance of 0.01 and a Rho of 0.461 was obtained. conclusion: that there is a relationship between the drug supply chain and customer satisfaction in the pharmacy of the San Gabriel Clinic, Lima Peru 2022 whose parameters obtained are positive to moderate.

Keywords: pharmacy, patients, planning, supplies.

Introducción

La investigación trata del estudio: la relación que existe entre cadena de suministro de medicamentos y satisfacción y está constituido por 5 capítulos las cuales se detallan a sucesión:

En el **Capítulo I:** Planteamiento del Problema. Se detalla la situación problemática entre Cadena de suministro y la satisfacción de los clientes que hacen uso de la farmacia en la Clínica San Gabriel Lima Perú -2022. El Problema se formuló detallándose: Problema General y Problemas Específicos, a su vez hemos abarcado el tipo y a su vez el nivel de estudio, las dimensiones y sus indicadores, el objetivo general y objetivos específicos, la justificación de la investigación y las limitaciones de la Investigación. En el **Capítulo II:** Marco teórico. Se detalla los Antecedentes de la investigación, las Bases Teóricas de acuerdo a las variables en estudio y a las dimensiones. **Capítulo III:** Metodología. En referencia a la metodología, sobresaliendo que el presente estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental y nivel correlacional. En el **Capítulo IV:** Presentación y Discusión de Resultados. El software utilizado fue el SPSS versión 25 y se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman con nivel de significancia del 0.01%. Se presento los resultados obtenidos y se formuló la discusión de los resultados obtenidos, se comparó con trabajos de investigación las similitudes y diferencias con otros resultados considerados en los precedentes de la investigación. También se probó la prueba de hipótesis dando como resultado que sí existe correlación positiva moderada. En el **Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.** Se describen diversas terminaciones las cuales se obtuvieron respecto a la relación de las variables y dimensiones; de la misma forma se detalla la población estudiada y se da algunas sugerencias para elevar la satisfacción de los clientes que hacen uso del servicio de farmacia de la clínica San Gabriel.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad la competitividad entre los diferentes centros de salud, llegan a estar relacionados con la administración de las cadenas de suministro de medicamentos, notándose el incremento en la necesidad de contratar los procesos apropiados para el negocio en el ámbito de la salud. Sin embargo, esto no involucra el hecho de que dichos desarrollos lleguen a ser vistos como no estratégicos, sino que estos centros de salud apliquen una estrategia mejorada como es el caso de la asistencia y el servicio al cliente.¹

Franco y Castañeda, aseveran que las empresas son exitosas, en la medida que éstas logren gestionar sus cadenas de suministro de medicamentos, lo que incluye la planificación, así como el manejo actividades relacionadas en el abastecimiento, adquisición, procesado y gestión logística de insumos ya sea en bienes y/o servicios. Así, Amazon, consiguió vender por arriba de US. 100 millones, consolidando su dominio en el mercado por los cambios en el almacenamiento, la producción, las opciones de entrega, la tecnología en la gestión de los pedidos, el control de inventarios y la distribución.²

La cadena del suministro de medicamentos es toda una red en la que se brindan servicios y las opciones de la distribución que efectúa la compra de materias, así como la conversión de

estas materias en otros productos intermediarios y productos finalizados, y finalmente la distribución de estos.⁶ Es una coordinación generalizada y estratégica en las actividades usuales de los negocios, así como las tácticas en una empresa y todos los comercios en el interior de la gran cadena de suministro de medicamentos, para mejorar el rendimiento futuro de todas las empresas y las relacionadas a medicamentos en su totalidad.⁷

En el Perú se sabe que el 30% de las empresas formales aceptan el sistema laboral, pero la problemática es cuando se posponen algunos pagos debido a que lo consideran elevados, sin evaluar que tener a los colaboradores desmotivados porque no les pagan, genera mayor improductividad, pues son una pieza básica y se evidencia que cuando el colaborador se siente motivado y comprometido con su labor implica más de 100% de productividad comparada con el colaborador no satisfecho con sus labores, razón por la cual es mandatorio aplicar unas buenas prácticas laborales además una eficiente comunicación en el área de trabajo para lograr que se informen de los beneficios que tienen.⁸

Un estudio indica que ALICORP, es una empresa valorada por 64% de los directivos sondeados por la encuestadora Ipsos Perú, como la compañía peruana que posee la más óptima cadena de suministro. Aun cuando hacia el 2014 tuvo inconvenientes financieros que lograron impactar en los productos obtenidos, se encontró que la gestión de sus registros es próspera y su ROA logrará mantener una inclinación favorable futura. Por otro lado, en esta misma investigación se logró concluir que en los aspectos de las cadenas de suministro se imponen las empresas de retail y uso masivo.⁹

En un estudio del Gerente de Comercio Internacional del Banco Mundial, demostró que, en nuestro Perú, las empresas logran una productividad muy baja, porque existen algunos factores de productividad prosperan lentamente, aunado a un fraccionamiento del mercado sin

competitividad, esto a su vez logra que la productividad y el crecimiento de las empresas se estanque, lo que es un problema, pero también es una oportunidad para mejorar. En el Perú, se visualiza que en servicios hay empresas menos eficientes, pero en franco crecimiento comparado con otros sectores.¹⁰

La presente investigación realiza una revisión de la situación y problemática actual de los procesos de planificación, abastecimiento, almacenamiento. Se seleccionó a los medicamentos como elemento trazador de la cadena de suministro de los productos farmacéuticos.

Se investigó en la farmacia de la clínica San Gabriel porque en varias ocasiones los pacientes manifestaron su disconformidad por la cadena de suministro, lo cual sería dependiente de la satisfacción de los clientes; para ello se analizaron las dimensiones: planificación, abastecimiento, almacenamiento y de la segunda variable, expectativas. Motivo en el cual, a la problemática, se planteó hacer un estudio en la cadena de suministro de medicamentos y evaluar la satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.

1.2. Formulación del problema

1.1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022?
- ¿Qué relación existe entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y la

satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022?

- ¿Qué relación existe entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.
- Determinar la relación que existe entre el abastecimiento de la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.
- Determinar la relación que existe entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú

1.4 Justificación de la investigación

1.3.3. Teórica

Este trabajo realiza un gran aporte al aplicar de un buen manejo administrativo no faltara medicamentos y los clientes estarán satisfechos, considerando que las opiniones de los clientes externos son cada vez más significativas, donde los usuarios son el principal objetivo de las instituciones de salud, brindando una atención que supera los parámetros de calidad establecidos, pero que también cubre la satisfacción del usuario y otras necesidades. Este proyecto tomará como base teórica la investigación de variables de cadena de suministro de medicamentos y su repercusión en la satisfacción.³²

1.3.4. Metodológica

Para conocer la necesidad de la cadena de suministros y su repercusión en la satisfacción de los clientes en la Clínica San Gabriel. El cual abarca el nivel de investigación Salud y bienestar. La percepción de los clientes de Clínica San Gabriel es una evaluación subjetiva que se forma después de experimentar un servicio o producto, por lo que algunas personas lo identifican como una experiencia percibida o un servicio percibido, porque incluye todas las experiencias directas o indirectas de los usuarios. En otras palabras, podemos decir que las percepciones de los usuarios son el resultado de confrontar las expectativas versus la realidad experimentada.³⁵

La estrategia que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta, se realizó con un instrumento de recolección de datos(cuestionario), con veinte preguntas las cuales abarcan las dimensiones de las variables estudiadas, su procesado en base de datos SPSS. Se describe la realidad problemática de la Clínica San Gabriel. como se muestra en la variable en estudio.

Es por ello, que se considera un diagnóstico de la realidad del servicio. Considerando que nuestro estudio tiene como propósito conocer el grado de satisfacción de los clientes atendidos, describe la realidad problemática en la Clínica San Gabriel, también se manejan métodos de investigación científica, desde preguntas hasta sugerencias. En este trabajo, la implementación y confiabilidad del instrumento fue verificado por 3 juicios de expertos.

1.3.5. Práctica

Considerando que la investigación tiene como propósito establecer la su repercusión en la satisfacción de los clientes, representa la problemática de la cadena de suministro de medicamentos. Además, representa el escenario problemático de la cadena de suministro de medicamentos y cómo se representa en las variables estudiadas. Por tanto, es un diagnóstico de la Clínica San Gabriel y el servicio que presta en la farmacia.

Asociar la cadena de suministro de medicamentos y su repercusión (La cadena de suministro repercute en la satisfacción del cliente priorizando la satisfacción de clientes, lo que impulsa la transformación, en usuarios habituales debido a la calidad del servicio.) en la satisfacción del cliente.³⁰

1.5. Limitaciones de la investigación

Durante la aplicación de las encuestas, se encontró con algunas personas que se rehusaban a ser encuestadas para el logro del presente estudio.

Asimismo, según el Sistema Integrado de Suministro de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (SISMED) MINSA, la cadena de suministro incluye las siguientes dimensiones: selección, programación, adquisición, almacenamiento, distribución y uso.³⁴

Por convenir a la presente investigación solo se consideraron las dimensiones: planificación (programación), abastecimiento (adquisición) y almacenamiento; mientras que no se consideraron las dimensiones: distribución, uso y selección.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Conto et al (2019) en Ecuador, en su tesis “Análisis de la Cadena de Suministro de medicamentos como herramienta de gestión en la organización Puntocom de Cuenca”, **Objetivo:** evaluar la cadena de suministro de medicamentos para determinar qué etapas tiene el proceso y si tienen deficiencias y para efectuar estrategias que permitan mejorar la efectividad de la empresa, **Metodología:** será el estudio FODA, PORTER y el análisis de fases operativas a partir de la adquisición de mercaderías, el transporte, emisión de facturas y la distribución de productos a los consumidores para reconocer los procesos e identificar los defectos en el abastecimiento, fabricación, transporte y clientes, **Conclusión:** es muy importante el mantenimiento de la cadena de suministros para lograr la estabilidad, la eficiencia en la gestión y la satisfacción de los usuarios.¹¹

Manrique M., et al. (2019), en su trabajo: “Gestión de cadena de suministro de medicamentos: una mirada desde la perspectiva teórica” **Objetivo:** describir aspectos con mayor relevancia en la gestión de la cadena de suministro de medicamentos, considerando como referentes las teorías de Ballou (2004); Chopra y Meindl (2008); Krajewski, Ritzman y Malhotra

(2008); López (2008); Pulido (2014), y otros. **Metodología:** La revisión de metabolitos primarias y secundarias además del análisis y contrastación llevó a hacer visible que el logro del éxito en la cadena de suministro de medicamentos depende de la capacidad para integrarse e interrelacionarse en las empresas. **Resultados:** Cada eslabón para llegar al público objetivo debe tener los estándares y referencias para lograr consecuencias favorables en todo el eslabón: abastecimiento, producción, distribución y comercialización es relevante. **Conclusiones:** el estudio de las fases de gestión y control permite a las empresas aumentar la productividad, lograr mayor competitividad y viabilizar así su participación en todos los mercados.¹²

Deloitte (2019). En su trabajo: “Eficiencia en la cadena de suministro de medicamentos estudio comparativo de prácticas y tendencias en México”. **Objetivo:** Es comparar prácticas y tendencias que brinden percepciones exclusivas en los retos claves que se enfrentan en cadena de suministro de medicamentos, y un balance por el tamaño de las empresas y las industrias. **Metodología:** La encuesta se realizó con la participación de líderes de cadena de suministro de medicamentos de variadas industrias en México, se obtuvieron 89 respuestas. La información se tomó desde finales del 2017 hasta inicios del 2019. **Resultados:** En promedio, el 49% de las empresas, 2% más que el año anterior, han logrado tercerizar alguna área de la Cadena de Suministro de medicamentos como una forma de sus estrategias enfocadas a su principal comercio, sin embargo, el 26% de directivos muestran duda en el proceso de tercerización de las áreas de la Cadena de Suministro de medicamentos. **Conclusiones:** El informe abarca el estado actual y retos clave que enfrenta la función de la Cadena de Suministro de medicamentos, incluyendo facilitadores como la Tecnología, la Tercerización y el Capital Humano.¹³

Campoverde, J. et al. (2019) en su trabajo: “Aplicación de un modelo matemático para diseñar la cadena de suministro de medicamentos en el sector de neumáticos en Ecuador”.

Objetivo: Estudiar la cadena de suministro de medicamentos usando como referente el sector de producción de neumáticos en el Ecuador para determinar cuáles serán los centros de distribución necesarios, así como los sectores de consumo los cuales servirán respectivamente. **Metodología:** usando un modelo de Programación Lineal Entera Mixta. **Resultados:** indican que el sector puede llegar a ser más eficiente si se incrementan los centros de distribución. **Conclusión:** Los centros de distribución son necesarios en los lugares de consumo a las cuales deben atender.¹⁴

Choque, et al., (2019), en su trabajo. Satisfacción percibida del servicio de Farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. **Objetivo:** “determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre”. **Metodología:** La muestra fue 53 farmacias. Realizaron una conferencia a los trabajadores de farmacia y 108 clientes. **Resultados:** La mayor cantidad de clientes fueron femenino 61,11%, así mismo el mayor porcentaje señaló que está bien localizado y accesible a la farmacia 53,7%, el horario de atención 59,26%, en el trato y amabilidad del personal farmacéutico 56,48%; en cambio, calificaron como buena la sala de espera 43,52%. **Conclusión:** La sensación de los trabajadores respecto la sala de espera fue buena con un 41,51 %, así como también en la información proporcionada al cliente externo 49,06%. Indicando que los clientes están satisfechos.¹⁵

Ulhua y Ascona(2019) en la tesis: “Cadena de suministros y satisfacción del cliente de la empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL de la Provincia de Espinar – 2019”: **objetivo:** resolver la correlación existente entre la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente empresa ferretera Valentina S.R.L, **Metodología:** investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y de diseño no experimental, rho fue 0,450; el cual se ubica en el rango de correlación moderada entre la variable cadena de suministro y la

satisfacción del cliente, **Resultado:** un 62,5% de empleados alegaron que constantemente la cadena de suministros acontece favorablemente, por otro lado, el 42,36% de los clientes señalaron que la satisfacción percibida por parte de los que laboran es sobresaliente, **Conclusiones:** hay una existencia moderada entre la Cadena de suministros y la satisfacción del cliente de la empresa Ferretera Valentina SRL.¹

Beraún (2020), En su trabajo “Las prácticas de las cadenas de abastecimiento, de las empresas productoras de uva en Ica y su conexión con la salida al mercado de USA en el transcurso del estadio 2012 al 2018”. **Objetivo:** encontrar qué relación existe entre las etapas integradas de las empresas que producen con las exportaciones a USA. **Metodología:** El enfoque es cuantitativo, el diseño de tipo no experimental, de corte transversal y se utilizaron encuestas a las empresas que producen señalando las variables más representativas en las exportaciones de acuerdo a la experiencia en el sector. **Resultados:** Todas las experiencias que conforman la totalidad de la cadena de suministro. De las 30 empresas que se analizó, las que se relacionan con la organización de las ventas y operaciones si tienen relación con la salida de uva fresca a USA. **Conclusiones:** A pesar que la gestión de transporte es positivo en la cadena de abastecimiento, pocas son las compañías que logran invertir en cadenas de frío pues generan altos costos.¹⁶

Espichán y Rodríguez (2019) en su trabajo: Propuesta de administración de procesos de la cadena de abastecimiento en las empresas mypes productoras de arándanos en la provincia de Cañete con el propósito de aumentar la competitividad y sostenibilidad” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. **Objetivo:** Conocer y estudiar el uso de la cadena de suministro de medicamentos del arándano en el Perú y lograr proponer algunos adelantos en la administración. **Metodología:** usaron un enfoque cualitativo, exploratorio y se usó entrevistas

a las MYPES que producen arándanos. **Resultados:** Basados en la comparación cualitativa, se desarrolla el diseño de un modelo de gestión basado en el Modelo de Referencia SCOR conjuntamente con las buenas prácticas referidas en la guía del CSCMP. De tal forma que después de identificarse los puntos críticos en los procesos con el modelo SCOR, se analizarán las buenas prácticas para los procesos concordados con la guía del CSCMP Standards. **Conclusión:** El control y manejo de las condiciones térmicas es importante en la distribución de arándanos, debido a que la cadena de frío es un factor crítico que debe ser analizado profundamente.¹⁷

Checya (2019), en su investigación “ *Propuesta de mejora en la cadena de suministro de medicamentos de una empresa de fabricación, comercialización y servicios en la ciudad de Arequipa*”, **Objetivo:** Realizar una propuesta de mejora de la cadena de suministro de medicamentos en la organización, para aumentar la satisfacción de los clientes finales logrando una mayor rentabilidad, **Metodología:** se desarrolló en 4 secciones, la 1°abarca la problemática en el almacén y logística, la 2° describe la conceptualización de la cadena de suministro de medicamentos , de las propuestas desarrolladas, indicadores procedimentales logísticos, inventario y procedimientos; en la 3 ° describe las actividades de la empresa; la 4° señala el diagnóstico del almacén y logística; **Conclusión:** se desarrolló la propuesta de mejora ayudado en la mejora de las deficiencias en el proceso productivo organizacional y la evaluación de las propuestas iniciando con indicadores económicos para elegir las decisiones mejores.¹⁸

Espilco y Tresierra (2019), en su trabajo: “Actividades logísticas que influyeron positivamente en la exportación de mangos frescos desde el puerto de Paita hacia Estados Unidos el transcurso del estadio 2012 y 2017” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Objetivo: Identificar la organización que tuvo influencia en las exportaciones de mangos peruanos a USA. **Metodología:** El enfoque cuantitativo y se utilizó una encuesta a trabajadores con experiencia en logística y en comercio internacional de las empresas que exportan mango desde Paita. **Resultados:** Se muestran las actividades esenciales que influyeron positivamente, destacan la infraestructura, el transporte y el almacenaje. **Conclusión:** El almacenamiento en el Puerto de Paita está condiciones óptimas para almacenar contenedores refrigerados, lo que influye positivamente en las exportaciones de mangos a USA .¹⁹

Fernández (2020). En su trabajo de licenciatura: “Examen especial de cumplimiento a las buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y su efecto en la atención del usuario Hospital de Lambayeque – 2018” **Objetivo:** determinar el efecto del cumplimiento de las BPA de los productos farmacológicos frente a la atención de los pacientes del Hospital de la ciudad de Lambayeque, **Metodología:** Se utilizó la encuesta a los pacientes para determinar el grado de satisfacción y una guía del BPA para conocer la realidad que presenta el almacén especializado y cómo esto influye en los usuarios. **Resultado:** 51 % de usuarios satisfechos, semejantemente se aplicó una guía de BPA, descubriendo la importante conexión a aseguramiento de calidad. **Conclusión:** Encontrándose deficiencias muy importantes relacionados: aseguramiento de calidad, falta de empleados, las instalaciones equipos e instrumentos y almacén.²⁰

Diaz (2022), en su tesis: “Expectativa y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Magdalena, Cajamarca,2019”. **Objetivo:** Especificar la relación entre la expectativa y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia. **Metodología:** Se estudió a 187 pacientes aplicándoles cuestionarios tipo SERVQUAL estructurado tipo Likert **Resultado:** satisfacción regular (3.7%), satisfacción buena (67.4%);

satisfacción excelente (23.5%); Asimismo para el nivel de expectativa el puntaje logrado fue: baja expectativa (1.1), regular expectativa (70.6%) y buena expectativa (28.3%). **Conclusiones:** los pacientes que se atendieron en el servicio de farmacia presentan un alto nivel de satisfacción en la atención recibida (90.9%), un regular nivel de expectativa (70.6%); Asimismo se ratifica que las expectativas, así como la satisfacción de los pacientes tienen una relación directa y significativa con Rho de Spearman equivalente a 61.6%.²¹

Bellido et al. (2021), en su tesis “Propuesta de diseño de la cadena de suministro de productos farmacéuticos y dispositivos médicos para el sector público a partir de un modelo conceptual” donde el **Objetivo:** principal la satisfacción de sus necesidades del cliente y, a partir de ello, obtener información de la demanda desde la prescripción de la receta y dispensación de los medicamentos, con un sistema informático integrado que permita actuar a todos los agentes de la cadena, para garantizar la disponibilidad de los productos en todos los niveles. **Metodología:** Se presenta una revisión de literatura y marco teórico enmarcados en la cadena de suministro, obtenido de fuentes de información como libros, artículos científicos, investigaciones empíricas e informes de organizaciones internacionales y de salud. La presente investigación realiza una revisión de la situación y problemática actual de los procesos de programación, adquisición, almacenamiento, y distribución. Se seleccionó a los medicamentos como elemento trazador de la cadena de suministro de los productos farmacéuticos dispositivos médicos. Se presenta una revisión de literatura y marco teórico enmarcados en la cadena de suministro. **Resultado:** Los resultados del análisis de la cadena de suministro actual establecen que la cadena de suministro tiene recursos tangibles que deben ser optimizados para mejorar su desempeño en beneficio de los pacientes. **Conclusiones.** el presente trabajo de investigación será una fuente de información que

permitirá extrapolar este planteamiento a nivel nacional y aplicarlo a cadenas de suministro de otros sectores.⁵¹

Chavez C. (2019) En su tesis “Logística de distribución y satisfacción del cliente en el aprovisionamiento de medicamentos en puestos de salud de la Diresa Huancavelica por la Empresa Halcourier SRL 2019” cuyo **Objetivo:** general de la tesis fue Determinar la relación de la logística de distribución y la satisfacción del cliente en el aprovisionamiento de medicamentos en puestos de salud de la Diresa Huancavelica por la Empresa Halcocourier SRL 2019, **Metodología :** Se desarrolló un estudio censal en la que se tomó el 100% de las unidades de análisis. Se empleó la técnica de la encuesta, la cual se dividió en dos partes: una sobre logística de distribución y satisfacción del cliente. **Resultado:** Obtenido que es adecuado afirmar que la logística de distribución se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente **en el** aprovisionamiento de medicamentos en puestos de salud de la Diresa Huancavelica por la Empresa Halcocourier es adecuado afirmar que la logística de distribución se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente en el aprovisionamiento de medicamentos en puestos de salud de la Diresa Huancavelica por la Empresa Halcocourier SRL 2019 ($r_s = 0.764$; $p < 0,05$), **Conclusión:** Se obtuvo una correlación positiva considerable, es decir a medida que es decir a medida que aumenta un rango el otro también aumenta. ⁵³

2.2. Bases teóricas

La cadena de suministro de medicamentos:

Las palabras "gestión de la cadena de suministro de medicamentos " aparecieron en 1980 y se generalizó en los 90. Antes de eso, se conocía de "logística" y "gestión de operaciones."²⁰ La cadena de suministro de medicamentos es un grupo de empresas que comercializan servicios o productos.²¹ Una cadena de suministro de medicamentos incluye las etapas del cumplimiento del

pedido de un cliente. La cadena de suministro de medicamentos comprende tanto al fabricante como a los proveedores, transportistas, almacenes, minoristas, incluso a los mismos clientes.²¹

La cadena de suministro de medicamentos incluye un grupo asistencial y opciones para el suministro que ejecutan las funciones desde la adquisición de materiales, la transformación de ella y terminando con la distribución a los clientes finales.²²

Es la coordinación general con estrategia de las actividades usuales de negocios mediante funciones de negocios y los demás negocios de la cadena de suministro de medicamentos, para superar el rendimiento futuro empresarial y de toda la cadena de suministro de medicamentos.²³

La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas ha propuesto la Directiva Administrativa sobre la Gestión del Sistema Integrado de Suministros Público de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos ,y Productos Sanitarios - SISMED a fin de establecer los procesos técnicos y administrativos estandarizados y articulados respecto a la selección, programación, adquisición, almacenamiento, distribución y uso de productos farmacéuticos y productos sanitarios; así como la gestión de información, financiamiento supervisión monitoreo, evaluación en todas las dependencias y establecimientos de salud del Ministerio de Salud y en los Gobiernos Regionales.⁵²

Cadena de Suministro de medicamentos

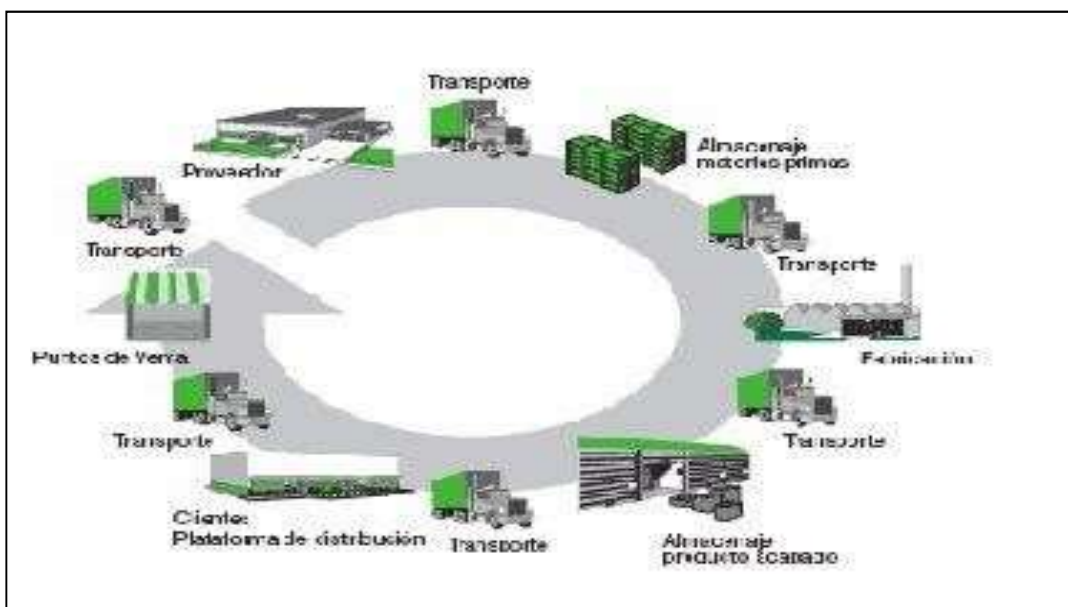


Gráfico 1: Fuente Essentials of Supply Chain Management – Michael Hugos.³⁶

Es diferente la definición de gestión de cadena de suministro de medicamentos y logística; ésta es referida a las actividades en una organización única y cadenas de suministro de medicamentos son referidas a las redes de las empresas que laboran conjuntamente y se comunican para vender productos. Asimismo, la logística tradicional concentra las actividades desde la adquisición, distribución, mantenimiento y gestión de inventarios. Con esto se reconoce completamente la logística tradicional incluido el marketing, el desarrollo de los productos novedosos, las finanzas y el servicio a los clientes.²⁰

El inventario repercute en el servicio a los clientes, y estos a la duración del pedido y al diseño de la red de comunicación; el sistema de logística debe evaluarse completo y no fraccionado. La cadena de suministro de medicamentos se debe construir desde los almacenes, los centros de distribución, stock movilizado, servicio de transporte y sistemas de información que permitirán un equilibrio adecuado entre los ingresos y el grado de servicio a los clientes

diseñados.²⁰

El tener la información de manera oportuna, logra controlar la incertidumbre, y esto es importante. Se mejora la eficiencia en la cadena de suministro de medicamentos al sincronizarse la demanda y la capacidad de suministro, mediante la información que permite conocer el stock y las estadísticas integrales de consumo. Las relaciones entre el proveedor y el cliente en cada etapa de la cadena permiten disminuir el costo y el tiempo, así como efectivizar un modelo de respuesta a los clientes.²⁵

Drivers en la cadena de suministro de medicamentos

Existe un modelo orientado a la práctica de la gestión de la cadena. Individualmente las empresas tienen sus propias características acerca de la necesidad y los retos en la operatividad, sin embargo, los problemas son siempre los mismos. Las empresas de cadena de suministro de medicamentos deben decidir individual o colectivamente en sus actividades en 5 áreas .²⁰

Drivers de la cadena de suministro de medicamentos

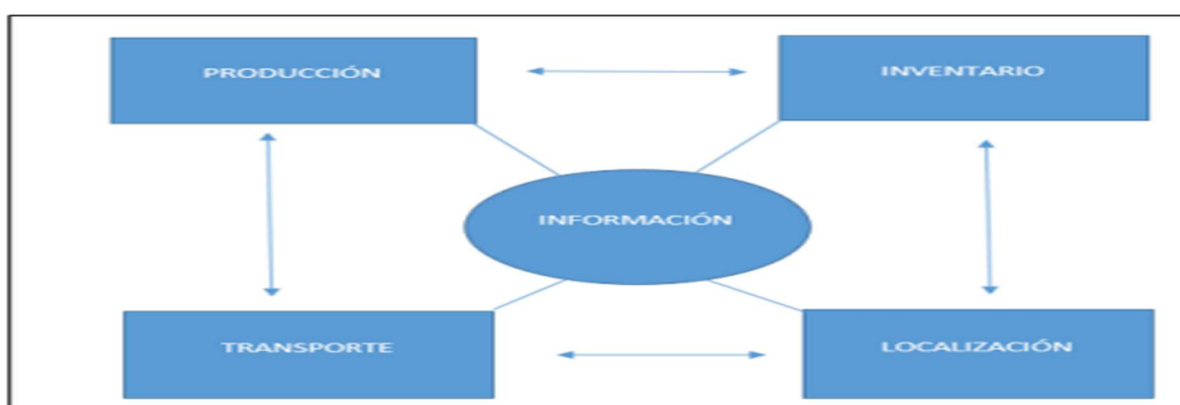


Gráfico 2: Fuente Essentials of Supply Chain Management – Michael Hugos.³⁶

1.2.1 variable 1: Cadena de suministro de medicamentos

1.2.1.1 Definición

La cadena de suministro de medicamentos se integra de las empresas que diseñan, producen y entregan productos a los clientes. La gestión de la cadena de suministro de medicamentos va desde la coordinación de producción, inventario, ubicación y transporte combinando mejor la respuesta, así como la proactividad en el rubro atendidos. La gestión de esta cadena es para aumentar las ventas de bienes y servicios, mientras se reduce los costos del inventario y de operación.²³

El inventario - Incluye todas las áreas de la cadena, desde las materias primas hasta los productos finales que tienen los fabricantes, distribuidores y minoristas a lo largo de la cadena de suministro de medicamentos. Los directivos decidirán el lugar al que deseen llegar equilibrando la capacidad de respuesta y eficiencia. El lograr mucho stock permite que la empresa soporte las probables necesidades fluctuantes de los usuarios. En cambio, tanto la producción y el almacenaje de los stocks significa costo, para llegar a tener alta eficiencia, el valor de los inventarios debe ser lo más bajo posible.²⁰

La satisfacción del cliente. - Es uno de los principales indicadores que se utilizan para medir la lealtad del cliente y si este volverá a utilizar nuestro servicio, razón por la cual la logística de distribución debe de cumplir a cabalidad todas sus funciones, las cuales son: Entregar el producto al cliente final.⁵³

Localización. – Es el lugar de los locales de la cadena de suministro de medicamentos. Incluye las actividades a realizar en cada una de ellas. Para lograr capacidad de respuesta versus la eficiencia, la indecisión es decidir centralizar actividades para abaratar costos y eficiencia, o descentralizar en varios lugares que estén cerca de los clientes y proveedores.²¹

Al decidir la ubicación, se deben considerar los factores relacionados con dicha ubicación incluyendo los costos de instalación, mano de obra, las habilidades disponibles, las condiciones

estructurales, impuestos, y la cercanía a los proveedores y clientes. Estas decisiones son estratégicas pues implica mucho dinero a largo plazo.²¹

Información. – Es la base sobre la cual se deciden. Es la interconexión entre las actividades y operaciones en toda la cadena. En búsqueda de eficacia, las empresas tomarán buenas decisiones en sus operaciones. Esto maximizará la rentabilidad.²³

1.2.1.2 Dimensión 1: Planificación

1.2.1.2.1 Concepto planificación

Anticiparse y satisfacer las futuras demandas. La información disponible se utiliza para proveer al futuro de manera eficiente en el control y desempeño de una empresa, orientando decisiones como: salir de un mercado que ya existe o introducirse en uno nuevo.²⁵

1.2.1.2.2 Compras

Existen dos alternativas de compra (licitación privada y trato directo) que se usan de manera excepcional y descrita en la normativa antes indicada.⁴⁷

1.2.1.2.3 Referencia de precios

Es el monto que se pagará por la compra de un servicio.⁴⁷ En las cuales se reflejan al momento de hacer el pedido del producto.⁴⁷

1.2.1.2.4 Objetivo de la empresa

Diversos estudios han evaluado el impacto de la revisión sistemática de la medicación conducida por el farmacéutico sobre variables de adecuación, recursos sanitarios y/o costes.⁴⁷

1.2.1.2.5 Información

Se manifiesta en forma de: Manuales, directivas, guías, bases de datos, mensajes, MOF,

decretos.³⁸

1.2.1.2.6 Stock

Según la Real Academia Española es: “Mercancías destinadas a la venta, guardadas en un almacén o tienda”.³⁸

Modelo SCOR

Es una forma de conseguir una elevada comprensión de las operaciones dentro de la gestión de medicamentos y la manera como se interrelacionan, se utiliza la investigación operativa de la cadena o modelo SCOR²³

Modelo SCOR

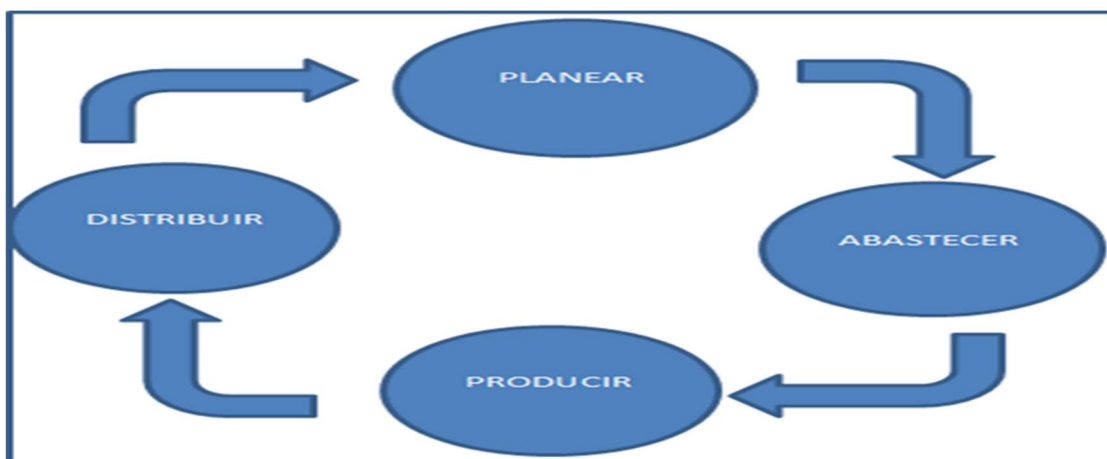


Gráfico 3: Fuente Essentials of Supply Chain Management – Michael Hugos³⁶

1.2.1.3 Dimensión Abastecimiento

1.2.1.3.1 Definición abastecimiento

Va desde la adquisición de los insumos para crear los productos y/o servicios. Comprende 2 operaciones: la compra de materiales y servicios y el crédito y las colecciones. Ambas tienen mucho impacto en la eficiencia.²⁵

1.2.1.3.2 Plazo de entrega

Es el tiempo estimado en la dispensación y la garantía de que los productos lleguen al usuario final(pacientes), de manera rápida, segura y eficaz.⁴⁹

1.2.1.3.3 Proveedores

La estructuración correcta de un suministro eficiente se da del cumplimiento operativo y estratégico de esfuerzos, con las diversas firmas que proveen de los productos requeridos, siendo apoyados por las redes de distribución en todas sus áreas y así obtendremos una ventaja competitiva, estas firmas deben de integrarse desde el proceso inicial hasta la correcta y eficiente entrega hacia los clientes.⁴⁸

1.2.1.3.4 Entrega de pedido.

Si los productos no se entregan de forma rápida, en cada requerimiento, pondremos en riesgo el esfuerzo general de mercantilizar. El contar con el producto requerido y un inventario eficiente son partes integrales de la comercialización.²⁹

1.2.1.3.5 Comunicación

Es el flujo de información entre redes sean o no formales, que se encaminan según los roles de los flujogramas. La comunicación descendente son los mensajes que van desde la jefatura hacia los empleados en los niveles subordinados.³⁸

1.2.1.3.6 Existencia de medicamento

Se controlan por los métodos de inventario general (Se realiza para la totalidad de los medicamentos e insumos al final del periodo fiscal. con fines contables., inventario periódico (Se

realiza en intervalos prefijados por la institución) e inventario permanente (Se realiza cada vez que se produce un movimiento del medicamento o insumo. Ayuda a detectar más rápidamente cualquier inconsistencia.⁴²

1.2.1.4 Dimensión Almacenamiento

1.2.1.4.1 Definición Almacenamiento

Los almacenes de medicamentos se ubican usualmente en las capitales de región y, “en el caso de las DIRESA y las redes asistenciales del Seguro Social de Salud, éstas comparten usualmente el mismo ámbito geográfico de distribución. Los mecanismos de préstamos o transferencias entre almacenes no están claramente definidos, y usualmente no se realizan”.¹

El Consejo Nacional de Salud (2013) señala que: “persisten deficiencias en la infraestructura, equipamiento y en las prácticas de almacenamiento, distribución y transporte de medicamentos, los cuales afectan la calidad de los productos y su oportuna distribución. Esto debido a que se han destinado insuficientes recursos para inversiones en la red de almacenamiento y distribución”.¹

1.2.1.4.2 Distribución

Según el espacio la distribución es de acuerdo a cada función que se requiera realizar: almacenaje, recepción, despacho, oficina y servicios auxiliares.²⁹

1.2.1.4.3 Calidad de medicamentos

Apropiado para el uso previsto, debe contar con registro sanitario.⁴²

1.2.1.4.4 Efecto de medicamentos

“Objetivo básico y central del uso de fármacos, modificar el curso natural de la enfermedad disminuyendo su morbimortalidad”.⁴²

1.2.1.4.5 Adecuado

Considerando la Real Academia Española es: Indicado para alguien o algo. Adecuado para ella.³⁷

1.2.1.4.6 Área de distribución

Según el espacio la ubicación está de acuerdo a cada función que se pretenda ejecutar: almacén, recepción, compras, oficina y servicios auxiliares.²⁹

Atención al Cliente

“El movimiento de producto terminado a los clientes es la atención al cliente, En esta área, el embarque hacia el lugar del cliente representa el destino final. La disponibilidad de un producto es una parte vital del esfuerzo de comercialización de cada participación de un canal.”²⁹

Servicio al Cliente

Lo más importante en la logística es la atención de los clientes manteniendo la eficacia en los costos. A pesar de su importancia, es muy difícil explicar qué es y especialmente cómo se hace. Así se define: persona con la es agradable hacer negocios y ser empático con los clientes, es necesario más detalle para entender completamente este concepto. Filosóficamente, es la función logística para satisfacer la mercadotecnia.²⁹

1.2.2 Variable 2: Satisfacción al Cliente

1.2.2.1 Definición de satisfacción del cliente

Es la verificación de la expectativa. Es decir, si se logran cumplir o se superan las

expectativas del cliente respecto del proveedor. Y si, el desempeño percibido es menor del esperado, estará insatisfecho.²⁹

1.2.2.3 Dimensión Expectativa

Usualmente se mueven entorno al servicio logístico básico ofrecido; es decir, el desempeño, la disponibilidad, y la confiabilidad.²⁹

1.2.2.3.1 Trato que recibe: Es la consecuencia de cumplir un servicio. La aplicación y el interés, en parte, tienen su origen debido a los elementos diferenciadores del servicio (intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad).⁴⁹

1.2.2.3.2 Tiempo de espera:

Según la Real Academia Española es: Permanecer en un sitio hasta que llegue o suceda.⁴⁴

1.2.2.3.3 Confianza

Son las características que engloba una persona o de una cosa ejemplo: importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, excelencia, clase, importancia, condición, (Mendoza J.2013)²

1.2.2.3.4 Confortable:

Según la Real Academia Española es: Que produce comodidad.⁴⁰

1.2.2.3.5 Calidad de Atención:

“El movimiento de producto terminado a los clientes es la atención al cliente, En esta área, los clientes representan la última etapa, contar con los productos adecuados en el momento de ser requerido es fundamental del esfuerzo en la comercialización.²⁹

Si no hubiera productos, al necesitar estos, se pondría en riesgo gran parte del esfuerzo

general de comercialización. En la atención al cliente, el inventario y contar con los productos adecuados es imprescindible”.²⁹

Según la Real Academia Española es: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.⁴⁵

Éxito del Cliente

Es cumplir lo requerido por el cliente. Los pedidos se ubican en un nivel inferior, abajo que las expectativas por las percepciones anteriores.²⁹

Venta al Crédito

Incluye algunos riesgos que obligan a la empresa a comercializar con mucha prudencia. Los deudores pueden provocar pérdidas si los créditos se dan libremente. Aquí, se debe añadir el gasto por la cobranza que pueden ser notarialmente cuando suben las cuentas dudosas o incobrables. Este tipo se efectúa con los clientes frecuentes y que tienen un consumo regular, algunas ventas son riesgosas, pero si hay mucha eficacia puede ser provechoso. Así, las empresas que dan crédito suben los precios de venta, para sufragar la incobrabilidad. 32.3. Formulación de hipótesis.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la planificación de la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.

- Existe relación significativa entre el abastecimiento en la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.
- Existe relación significativa entre el almacenamiento en la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Se manejó el método hipotético-deductivo, estrategia de investigación que parte del método científico y la comprobación de hipótesis en base a los datos disponibles obtenidos en el estudio.

3.2. Enfoque investigativo

Enfoque cuantitativo porque utilizan variables y además porque el resultado es numérico, en base a análisis y de la recolección de los datos empíricos, se comprobó las hipótesis planteadas.

3.3. Tipo de investigación

Es un estudio de tipo básico, **corte transversal** y prospectiva. De tipo básico, porque es un tipo de investigación científica con el objetivo de mejorar las teorías científicas para una mejor comprensión y predicción de fenómenos naturales o de otro tipo.

3.4. Diseño de la investigación

Partiendo desde aquí se establece que el diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipulan las variables.

3.4.1 Nivel

Es de nivel correlacional ya que se logra medir el nivel de relación existente entre las variables.

3.4.2 Corte

Es de corte transversal, porque los datos se recopilan en un tiempo único.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: La población estará constituida por los clientes, que hacen uso de la farmacia de la Clínica San Gabriel durante 1 mes lo que hace la cantidad de 6727 clientes.

Inclusión: pacientes varones o mujeres mayores de edad que cuenten con su receta médica.

Exclusión: personas sin receta médica, menores de edad, personas mentalmente discapacitadas y las personas que no quisieron participar de la encuesta. La muestra se realiza utilizando la fórmula de muestra para poblaciones finitas.

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

Donde:

N = Total de la población (constituida por 6727 personas, la población es finita)

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de Confiabilidad = 1.96 al cuadrado

p = 0.5 valor de la proporción que se desea estimar

q = 1-p

d = 0.05 (Error de estimación, máxima aceptada 5%)

Reemplazando:

$$n = \frac{(6727) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(6727-1) (0.05)^2 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 364 pacientes(muestra) ; se obtuvo una confiabilidad de: ,887

3.6. Tabla 1: Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Cadena de Suministro de medicamentos	Es el suministro de material, su transformación en un producto terminado y la distribución de estos productos a los clientes finales generando calidad en los procesos, incluye capacidad de respuesta, eficiencia y control para aumentar la ventaja competitiva, muchas empresas consideran que un sistema de cadena de suministro bien diseñado, implementado es una herramienta importante. (Navarro, 2019) ³	Para la operacionalización de la variable 1 se realizará considerando las dimensiones: Planificación, abastecimiento, almacenamiento con sus respectivos indicadores utilizando la escala de medición ordinal politómica y la escala valorativa Nunca, Casi nunca, En ocasiones, Casi siempre, Siempre.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> •Compras •Referencia de precios •Objetivo •Información •Stock 	Ordinal politómica	1=Nunca 2=Casi nunca 3=En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre
			Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> •Plazo de entrega •Proveedores •Entrega de pedidos •Comunicación •Existencia de medicamentos 		
			Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> •Área de distribución •Calidad de medicamentos •Efecto del medicamento •Adecuado •Distribución 		
satisfacción de los clientes	Es el cumplimiento de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. (Morillo, 2016) ⁴	La operacionalización de la variable 2, se realizará considerando la dimensión expectativa y sus indicadores respectivos también con la escala de medición ordinal politómica, y la escala valorativa nunca casi nunca, en ocasiones, casi siempre, siempre.	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> +Trato que recibe +Tiempo espera +Confianza +Confortable +Calidad de Atención 	Ordinal politómica	1=Nunca 2=Casi nunca 3=En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

Se usará una encuesta, para recolectar la información.

3.7.2. Instrumento

Es el cuestionario.

3.7.3. Descripción

La técnica usada es la encuesta, y los datos utilizados en el proceso de investigación se diseñan partiendo de definir las dimensiones.

La complacencia de los clientes en la Farmacia de la San Gabriel, se medirá mediante una escala Likert de 5 categorías (intervalos) donde 5= siempre, 4= casi siempre, 3= en ocasiones, 2= casi nunca y 1= nunca. Las percepciones se evaluaron a partir de 20 preguntas estratificadas en 4 dimensiones identificadas como de cadena de suministro: Elementos: planificación, abastecimiento, almacenamiento y satisfacción de clientes: Expectativa.

Las escalas serán validadas usando el coeficiente Alfa de Cronbach (porque las respuestas son politómicas). Así mismo el instrumento será validado a juicio de tres expertos en el tema (metodólogo, estadístico y temático).

Posteriormente a la aplicación del instrumento en la muestra indicada, se realizará el cuadro de resultados utilizando la prueba de Rho Spearman.

3.7.4. Validación

Fue validado por un juicio de expertos

Expertos (3), la Dra. Caldas Herrera Emma, los Dres.: Tasayco Yataco Nesquen José y Márquez Caro Orlando; un metodólogo, un estadístico, un experto en el tema investigativo.

3.7.5 Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento se efectuó una prueba piloto con 20 usuarios del servicio de farmacia y se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach para la medición.

Tabla 2 confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	364	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	364	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	20

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Una vez aplicada la encuesta, se utilizará para registrar la información el software estadístico SPSS versión 25 y Excel 2016. Estas herramientas permiten verificar el nivel de confiabilidad y la descripción detallada de los gráficos y estadísticas, incluyendo la correlación de cada una de las variables del programa aplicando la Correlación de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Para garantizar los principios éticos del estudio se utilizaron los datos intactos se protegieron y respetaron a los encuestados en sus derechos individuales, su diversidad sociocultural, dignidad humana, identidad, privacidad; se utilizó el consentimiento informado para obtener el consentimiento voluntario para la participación de los clientes, además el estudio ha sido aprobado por el comité de ética de la universidad NORBERT WIENER.

Se obtuvo y analizó los datos muy rigurosamente y se interpretó los resultados con el fin de dar información válida y confiable, permitiendo alcanzar los objetivos enunciados en la investigación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

➤ Variable 1: Cadena de suministros de medicamentos

Tabla 3:

CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTA	7	1,9	1,9	1,9
	MEDIA	210	57,7	57,7	59,6
	BAJA	147	40,4	40,4	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

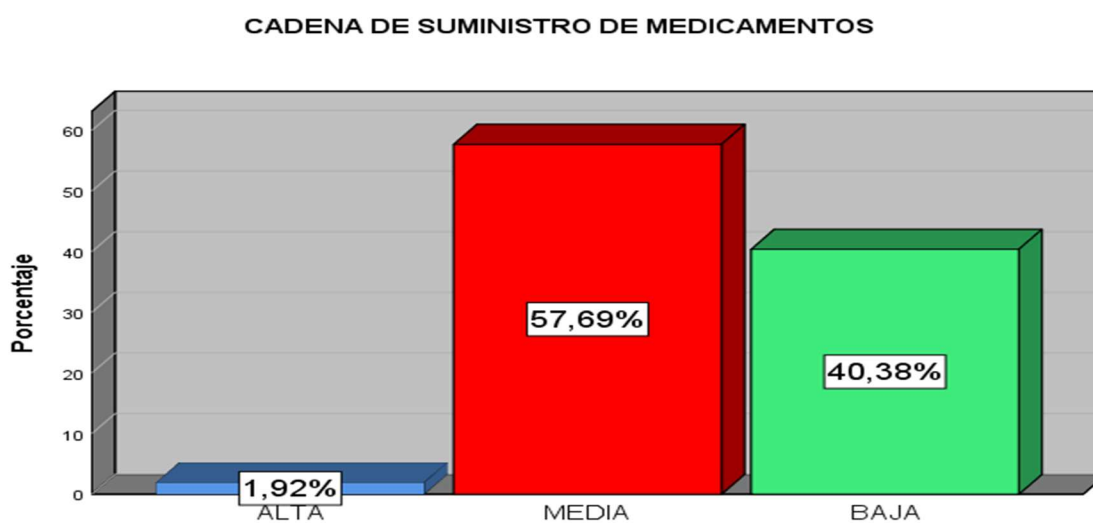


Gráfico 4: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 3 y gráfico 4, los hallazgos que se encontraron fueron que casi todos (98,4%) de los encuestados tuvieron una opinión media y baja de la cadena de suministro y solo el 1,92% de los clientes encuestados respondieron que la cadena de suministro es alta.

➤ **Variable 2: Satisfacción de los clientes**

Tabla 4:

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	MUY INSATISFECHO	19	5,2	5,2	5,2	
	INSATISFECHO	224	61,5	61,5	66,8	
	INDIFERENTE	121	33,2	33,2	100,0	
	Total	364	100,0	100,0		

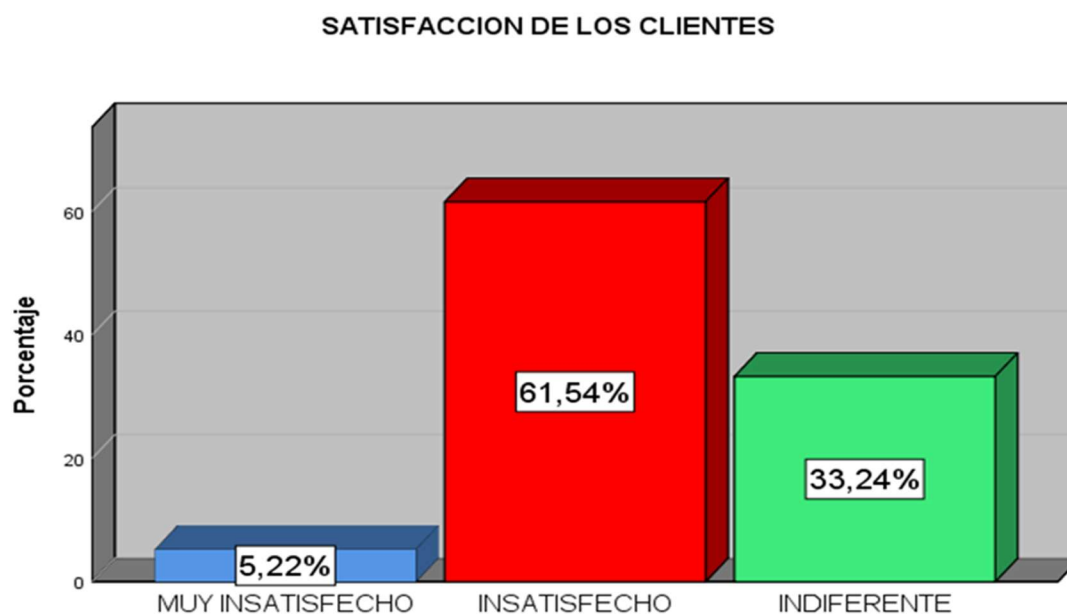


Gráfico 5: Elaboración propia

Interpretación: según la tabla 4 y gráfico 5 se contemplaron que hay una gran mayoría de usuarios insatisfechos (61,54%), sin embargo, un considerable porcentaje se encontró indiferente (33,24%), la opción satisfecho y muy satisfecho no se apreciaron.

- **Descriptivo de las Dimensiones**

- **Dimensión: Planificación**

Tabla 5:

PLANIFICACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTA	23	6,3	6,3	6,3
	MEDIA	186	51,1	51,1	57,4
	BAJA	155	42,6	42,6	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

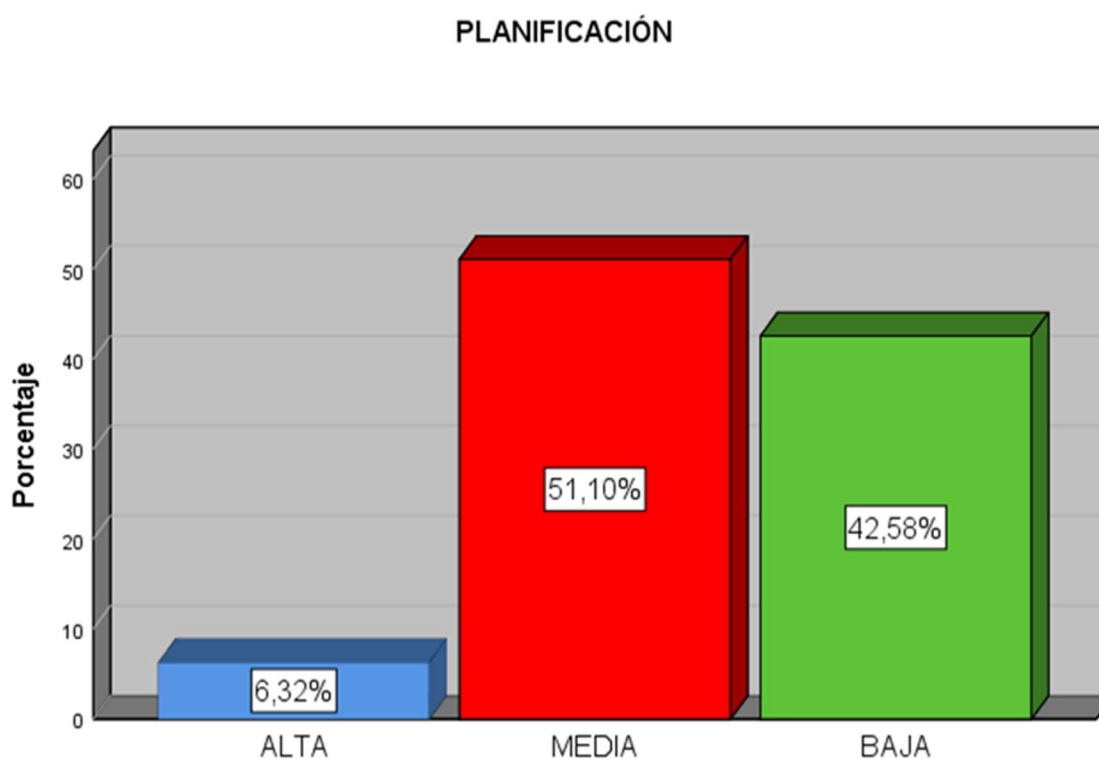


Gráfico 6: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla N° 5 y gráfico N° 6 se evidenciaron que un gran número de encuestados consideraron que la planificación era media (51,10%) y un gran porcentaje contestaron que la planificación es baja (42,58%).

- **Dimensión: Abastecimiento**

Tabla 6:

ABASTECIMIENTO						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	ALTA	21	5,8	5,8	5,8	
	MEDIA	200	54,9	54,9	60,7	
	BAJA	143	39,3	39,3	100,0	
	Total	364	100,0	100,0		

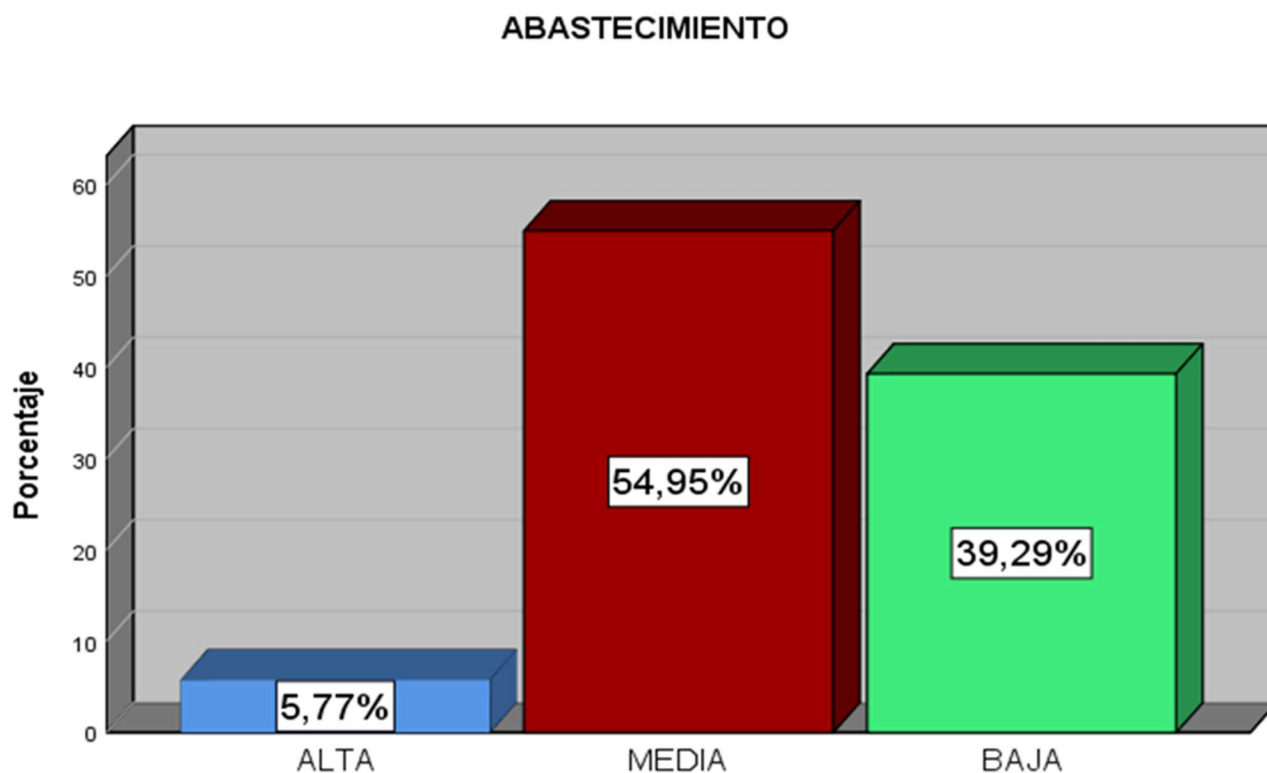


Gráfico 7: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 6 y gráfico 7, se observaron que un gran número de clientes encuestados consideraron que existe un abastecimiento medio (54,95%) y un porcentaje considerable de encuestados consideraron que el abastecimiento es bajo (39,29%), por lo que la gran mayoría de los pacientes se encontraron insatisfechos.

Dimensión: Almacenamiento

Tabla 7:

ALMACENAMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTA	5	1,4	1,4	1,4
	MEDIA	179	49,2	49,2	50,5
	BAJA	180	49,5	49,5	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

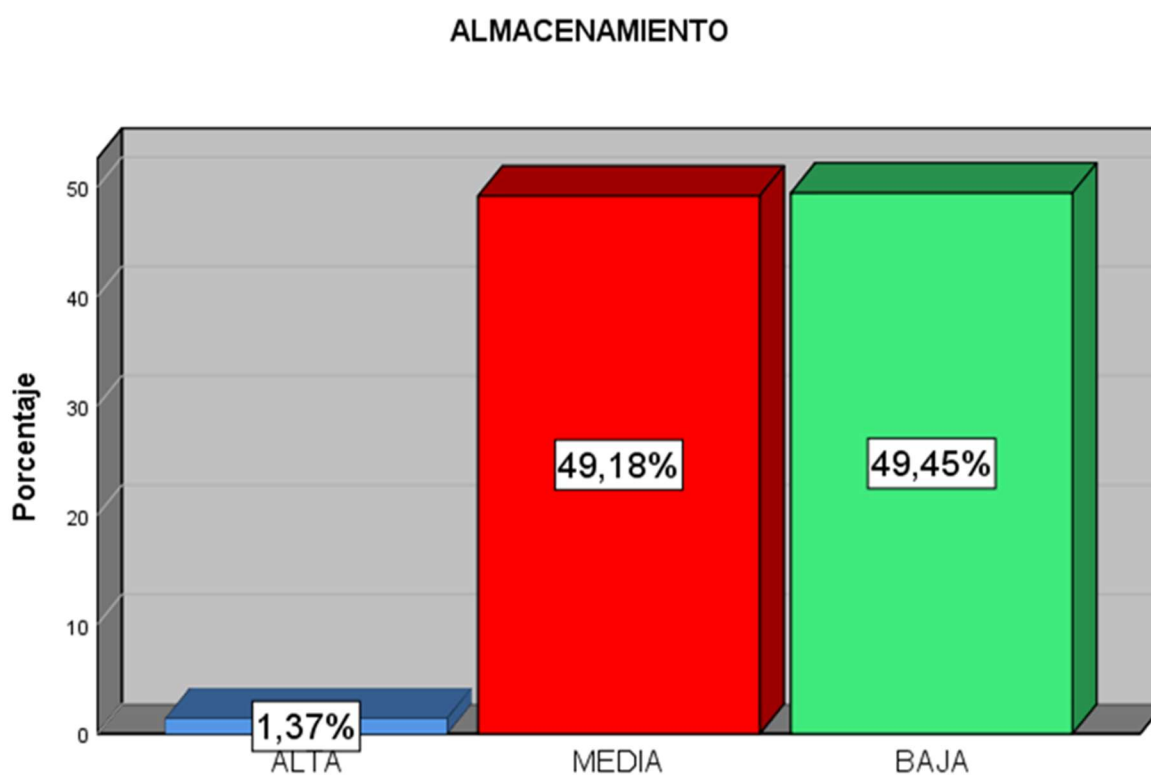


Gráfico 8: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 7 y gráfico 8: Se evidenciaron que un alto porcentaje de encuestados se tuvieron una opinión baja y media (98,63%) acerca del almacenamiento y un mínimo porcentaje (1,37%) considero el almacenamiento con un parámetro de alto en la farmacia de la Clínica San Gabriel.

➤ **Dimensión: Expectativa**

Tabla 8

		EXPECTATIVA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY INSATISFECHO	19	5,2	5,2	5,2
	INSATISFECHO	224	61,5	61,5	66,8
	INDIFERENTE	121	33,2	33,2	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

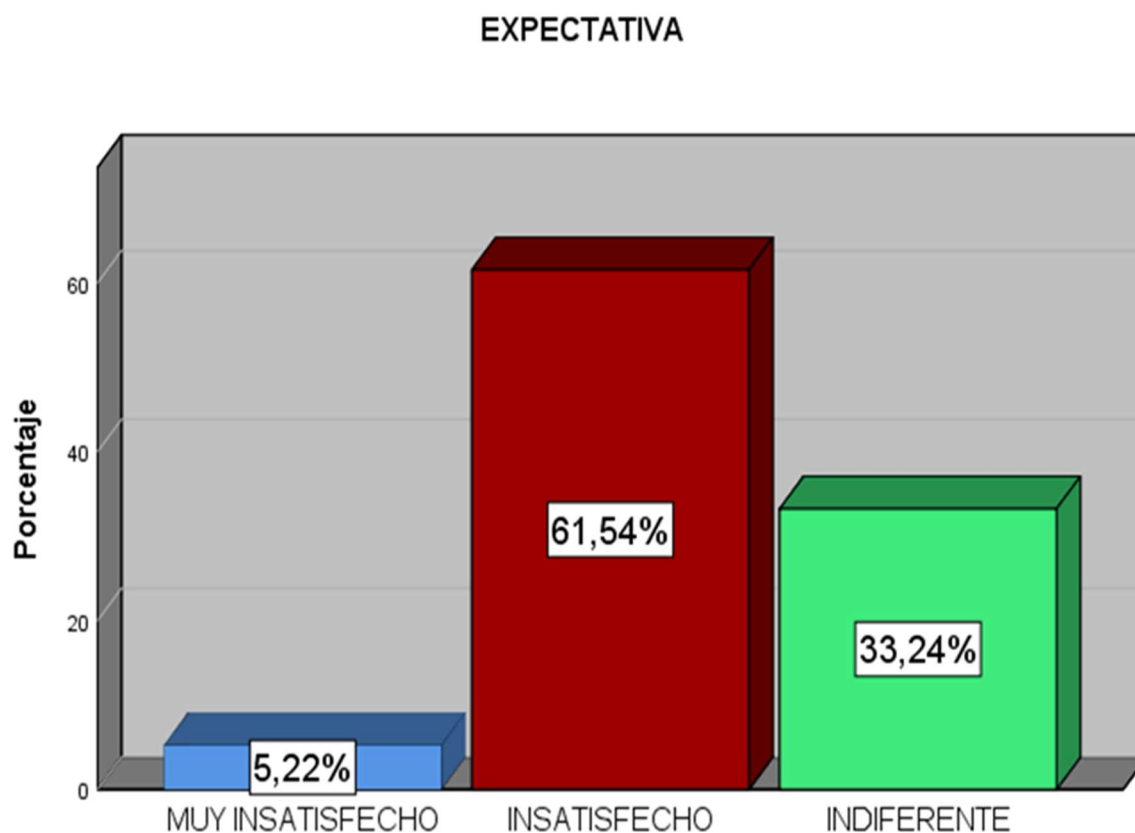


Gráfico 9: Elaboración propia

Interpretación: Según la Tabla 8 y gráfico 9 se evidenciaron que en la dimensión expectativa la gran mayoría de encuestados se encontraron insatisfechos (61,54%) y la opción satisfecho y muy satisfecho no se evidenciaron.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Análisis estadístico inferencial

H_i: Existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la clínica San Gabriel

H₀: No existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la clínica San Gabriel

Tabla 9:

Correlaciones				
			CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	SATISFACCION DE LOS CLIENTES
Rho de Spearman	CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	SATISFACCION DE LOS CLIENTES	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

Conclusión: Como el P valor es $< 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general: Lo que indica que si existe relación entre cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes. Además, se obtuvo el coeficiente de correlación 0,580 que significó correlación positiva moderada y directa, es decir que si la cadena de suministro de medicamentos mejora, la satisfacción de los clientes también mejorará.

H₁: Existe relación significativa entre la planificación de la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022

H₀: No existe relación significativa entre la planificación de la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022

Tabla 10:

Correlaciones			PLANIFICACIÓN	SATISFACCION DELOSCLIENTES
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	SATISFACCIONDELOSCLIENTES	Coefficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

Conclusión: Debido que el p valor $< 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1: Es decir si hubo relación entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en farmacia de la Clínica San Gabriel. El valor del Rho de Spearman 0,456, lo que indica una correlación positiva moderada y directa. Es decir que, si se planifica mejor la cadena de suministro, la satisfacción de los clientes también va a mejorar.

H₂: Existe relación significativa entre el abastecimiento en la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.

H₀: No existe relación significativa entre el abastecimiento en la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.

Tabla 11:

Correlaciones			ABASTECIMIENTO	SATISFACCION DELOSCLIENTES
Rho de Spearman	ABASTECIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	SATISFACCIONDELOSCLIENTES	Coefficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

Conclusión: Como el P valor $< 0,05$, entonces rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, es decir si existió relación entre el abastecimiento en la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes. El coeficiente de correlación obtuvo es 0,404 que significó correlación positiva moderada. Es decir que, si mejora el abastecimiento, la satisfacción de los clientes también va a mejorar.

H₃: Existe relación significativa entre el almacenamiento en la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.

H₀: No existe relación significativa entre el almacenamiento en la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.

Tabla 12:

		Correlaciones		
			ALMACENAMIE NTO	SATISFACCION DELOSCLIENT ES
Rho de Spearman	ALMACENAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	SATISFACCIONDELOSCLIE NTES	Coeficiente de correlación	,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

Conclusión: Teniendo en cuenta que el P valor $< 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis; es decir, si existió una correlación entre almacenamiento y satisfacción de los clientes atendidos en farmacia de la Clínica San Gabriel. y mediante la prueba de Rho Spearman que se obtuvo (0,461) la cual demostró un grado de correlación positiva moderada. Es decir que en la medida que el almacenamiento mejore, la satisfacción de los clientes también va a mejorar.

4.1.3. Discusión de resultados

- Se encontró relación entre la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes, con un Rho de Spearman de 0,580 es decir correlación positiva moderada. El cual **difirió** con los resultados de Chávez C., quien encontró correlación positiva alta con Rho de Spearman 0,764 entre las variables Logística de distribución y la satisfacción del cliente en el aprovisionamiento de medicamentos en puestos de salud de la Diresa Huancavelica por la Empresa Halcocourier SRL 2019”. Se debe a que en la actualidad las personas buscan ser satisfechas en el menor tiempo posible. Se destaca aquí que el sistema de capacitaciones debe de ser más eficiente y así también buscamos posibilitar el flujo ágil de los productos al contar con una eficiente cadena de suministros.

En el buen manejo de una cadena de suministros logra identificar las deficiencias y los costos que se originan en sus diversos periodos, los cuales se busca reducir desde un punto de vista general. También se facilita la utilización más eficaz del capital humano.

- Se encontró relación entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes en la Clínica San Gabriel. Con una relación positiva moderada de 0,456. **Difirió** con el trabajo de Ulhua S. y Ascona M. 2021, en la cual fue 0,350 evidenció una correlación baja. Esto se debe a que en la actualidad la población prioriza con mayor énfasis en la planificación de la salud .

Esto con el fin de proveer las medidas específicas para planificar eficientemente la cadena de suministro en todas sus etapas e incrementar sus resultados tanto para los clientes como la rentabilidad de la Clínica San Gabriel.

- Se encontró relación entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes con una correlación positiva moderada de 0,404. El cual

coincidió con la tesis de Rodríguez J (2020). siendo la relación moderada ($r=0,619$), aquí se observó que el abastecimiento y satisfacción de están directamente relacionadas, un buen abastecimiento hace que haya menos insatisfacción. Es necesario asegurar que en la farmacia de la Clínica San Gabriel se logre disponibilidad de los medicamentos cuando sean requeridos, teniendo un costo adecuado para los usuarios y dándole un valor agregado, incrementando la satisfacción de los mismos.

- Se encontró relación entre almacenamiento y satisfacción, según se observa en el cuadro de almacenamiento contestaron en su mayoría la opción baja y media en un (98,7%). El cual se **opuso** a los resultados de Fernández (2020). En su tesis, obtuvo un (51 %) de satisfacción. En este resultado también se encontró deficiencias muy importantes relacionadas a la falta de personal, las instalaciones inadecuadas, almacén.

Cuando hay descoordinación se realiza un trabajo ineficiente ya que cada trabajador va por su cuenta, sin un fin común. Debemos enfocarnos a mejorar la eficiencia e incrementar la competitividad, también debemos asegurar que los trabajadores estén motivados, capacitados frecuentemente ya que esto conlleva a mejorar la satisfacción de los clientes atendidos en farmacia de la Clínica San Gabriel.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se determinó la relación entre la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022. Con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,580).
2. Se determinó la relación entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022. Con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,456).
3. Se determinó la relación entre el abastecimiento de la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022. Con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,404).
4. Se determinó la relación entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022. Con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,461).

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda mejorar la comunicación directa entre las áreas de: Planificación Abastecimiento, Almacenamiento; adecuar indicadores para que la jefa de almacén de la farmacia trabaje de forma diferente en la Clínica San Gabriel.
2. Se sugiere implementar modelos de compras y establecer acuerdos corporativos estratégicos, en la clínica San Gabriel.
3. Motivar con mucha frecuencia al personal, brindarles los recursos para poder alcanzar sus objetivos, realizar frecuentes capacitaciones al personal ingresante, buscando el bien común tanto para pacientes como para el personal que labora en la Clínica San Gabriel.
4. Se ha evidenciado una relación positiva moderada entre la cadena de suministro y las dimensiones: planificación, abastecimiento y almacenamiento. Sobre los cuales se aconseja priorizar la cadena de suministro de medicamentos y que ésta se lleve a cabo de la mejor manera, en todos sus niveles, de esa manera evitar inconvenientes como una falta de abastecimiento, con la finalidad de brindar medicamentos y así elevar la satisfacción para los clientes que hacen uso de la farmacia en la clínica San Gabriel.

REFERENCIAS

1. Ulhua, S. Ascona, M. Cadena de suministros y satisfacción del cliente de la empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL de la Provincia de Espinar - 2019 [TESIS]. PE: Universidad Peruana Unión; 2021. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5312>
2. Franco, C. y Castañeda, J. (2020). Logística, la base de la competitividad de las empresas. Revista Portafolio. [Internet] <https://www.portafolio.co/analisis-logistica-la-base-de-la-competitividad-de-las-empresas-542579>
3. Douglas, L. Stock, J. Ellram, L. 1998 Fundamentals of Logistics Management. <https://blogdelocalidad.com/iso-90012015-que-son-las-necesidades-y-expectativas-de-las-partes-interesadas/>
4. Chopra, S y Meindl, P. 2001 Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operations https://base-logistique-services.com/storage/app/media/Chopra_Meindl_SCM.pdf
5. Ganeshan, R. y Harrison, T., 1995 An Introduction to Supply Chain Management
6. Mentzer, J., 2001 Defining Supply Chain Management, pp 18 - 19 En Journal of Business Logistics, vol. 22, No. 2
7. Cámara de comercio y Producción de Lambayeque (2018), El 70% de los negocios de Lambayeque están constituidos por empresas familiares. Recuperado de <http://rpp.pe/Perú/Lambayeque/el-70-de-los-negocios-de-Lambayeque-están-constituidos-por-empresas-familiares-noticia1112086?ref=rpp>
8. Peralta, N. (2015). Cuarto estudio sobre la situación del Supply Chain Management en el Perú. RevistaSemanaEconómica...Recuperadodé:https://gs1pe.org/pdf_gs1pe/04_cuarto_estudio_SC_Peru_gs1pe_web.pdf.

9. Navarro, E (s.f.). Problemas y soluciones en la gestión logística y almacenes en MYPES. Revista Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/problemas-soluciones-gestión-logística-almacenes-pymes/>
10. Requejo, B. L. (2019). Mejora continua del proceso productivo para incrementar la productividad en el área de pilado del Molino Chiclayo S.A.A. [tesis]. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú url: <https://hdl.handle.net/20500.12692/40334>
11. Conto, A. Guerrero, J. Análisis de la Cadena de suministros como herramienta de gestión en la empresa PuntoCom en la ciudad de Cuenca. [tesis]. Universidad del Azuay, Cuenca Ecuador <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8781/1/14434.pdf>
12. Manrique, M. Teves, J. Taco A. y Flores, J. Gestión de la cadena de suministro de medicamentos: una mirada desde la perspectiva teórica. Revista Venezolana de Gerencia. Vol. (24), n (88). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051009>
13. Deloitte (2019) Eficiencia en la Cadena de Suministro de medicamentos Estudio comparativo de prácticas y tendencias en México 2019. Deloitte. Pp. (27). Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/strategy/SoyLogistico.pdf>
14. Campoverde, J. Romero, C. Naula, f. Loyola, D. coronel, K. y Jiménez, J. (2019). application of a mathematical model for the supply chain design in the tire sector in Ecuador, <https://www.revistaespacios.com/a19v40n13/19401310.html>
15. Choque E. et al., Satisfacción percibida del servicio de Farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre. Rev.BioScientia.2019;2(4):19-29. [21 julio 2022]. Disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
16. Beraún C, Alvaro M 2020. Las prácticas de las cadenas de suministro de medicamentos de las empresas productoras de uva en Ica y su relación con las exportaciones al mercado de Estados

- Unidos durante el periodo 2012 al 2018. en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima Perú. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652905/Beraun_CA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Espichán, K; Rodríguez, K Patricia 2019. “Propuesta de un modelo de gestión de procesos de la cadena de suministro de medicamentos en las empresas mypes productoras de arándanos en la provincia de Cañete con el propósito de incrementar la competitividad y sostenibilidad” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima Perú. en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653079/Espichan_AK.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 18. Cheyca, L. (2019). Propuesta de mejora en la cadena de suministro de medicamentos de una empresa de fabricación, comercialización y servicios en la ciudad de Arequipa. [tesis de grado]. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8658>
 19. Espilco Inga, L. M., & Tresierra Ugarte, L. K. (2019, April 24). Actividades logísticas que influyeron positivamente en la exportación de mangos frescos desde el puerto de Paita hacia Estados Unidos durante los años 2012 y 2017. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. Retrieved from <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/62601>
 20. Fernández C. Examen especial de cumplimiento a las buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y su efecto en la atención del usuario Hospital de Lambayeque – 2018[tesis de licenciatura]Perú; Universidad Santo Toribio de Mogrovejo;2020 <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2663>

21. Diaz E. Expectativa y Satisfacción atendidos en el servicio de farmacia del centro de salud Magdalena, Cajamarca -2019. [tesis para optar el grado de Maestra en Farmacia y Bioquímica]. Lugar: Cajamarca; 2022. Disponible en: url <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19562/Diaz%20Idrogo%2c%20Ethel%20Dianira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Rodríguez J. Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud “Yugoslavo”, Nuevo Chimbote – 2020[tesis para obtener grado de maestro en gestión pública]Perú Universidad cesar vallejo; 2020. disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48147/Rodriguez_PJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Douglas L. Stock J. Ellram L. 1998 Fundamentals of Logistics Management o [Internet]. Universidad Estatal de Pensilvania: Irwin/McGraw-Hill; 1998; [14 Abr 2011]. https://books.google.com.ni/books/about/Fundamentals_of_logistics_management.html?id=K8xXAAAAYAAJ
24. Chopra S. y Meindl P. Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operations [Internet]. Kellogg School of Management: fifth edition; 2001 [02 Junio 2022]. https://base-logistique-services.com/storage/app/media/Chopra_Meindl_SCM.pdf.
25. Ganeshan, R y Harrison, Te, 1995 An Introduction to Supply Chain Management [Internet]. China: International Business Search; 2012 [06-07-22]. <https://www.icesi.edu.co/blogs/bitacoragestionsch1210/files/2012/10/A-New-Introduction-to-Supply-Chains-and-Supply.pdf>

26. Mentzer J. 2001 Defining Supply Chain Management, pp 18 - 19 En Journal of Business Logistics, vol. 22, No. 2
27. Norma Técnica de Salud: Sistema de Dispensación en dosis unitaria para los establecimientos del sector Salud. http://bvs.minsa.gob.pe/local/DIGEMID/838_DIGEMID56.pdf.
28. Ballou R. 2004 Logística: Administración de la cadena de suministro de medicamentos, Quinta edición. <http://www.monografias.com/trabajos24/logística/logística.shtml>. [En línea] [05 de junio de 2022.] Comentario: Este documento nos ayudará a conocer acerca de los elementos y características de la logística.

<http://www.monografias.com/trabajos15/logística/logística.shtml>. [En línea] [Citado el: 03 de junio de 2022.] Comentario: Este documento nos ayudará a conocer sobre la gestión de la cadena logística.
29. <http://www.mailxmail.com/curso-incremento-ventas-motivacion-personal/conceptos-generales-clientes-internos-externos>. [En línea] [Citado el: 04 de junio del 2022.] Comentario: Este documento nos ayudará a conocer los conceptos de cada uno de los elementos del marketing.
30. Pujol B. (2003). Diccionario de Marketing. Editorial. Cultural S.A 2003. Madrid.
31. Bowersox D. et al. (2007). Administración y logística de la cadena de suministro de medicamentos. Editorial. Mc Graw-Hill Interamericano. México DF.
32. MAILXMAIL 2022 <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/gestion-logistica>. [En línea] [Citado el: 05 de junio del 2022.] Comentario: Este documento ayudará a comprender en qué momento se puede aplicar una logística en la empresa.

33. <http://www.monografias.com/trabajos/marketing/marketing.shtml>. [En línea] [Citado el: 05 de junio del 2022.] Comentario: Este documento ayudará a comprender los procesos del marketing, clases y sus elementos.
34. Sistema Integrado de Suministro de Productos Farmacéuticos Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios SISMED[Internet].[05 de junio del 2022]disponible en:
https://appsalud.minsa.gob.pe > portal_sismed
35. Monografias (2022) <http://www.monografias.com/trabajos11/conin/conin.shtml>. [En línea] [Citado el: 06 de junio del 2022.] Comentario: Este documento ayudará a conocer el control de inventario, los costos de los mismos.
36. Hugos, M. fundamentos de Essentials of Supply Chain Management [Internet]. Wiley;2010 [trabajo original publicado el 2010]. <https://www.perlego.com/book /1008074/essentials-of-supply-chain-management-pdf>
37. Real Academia Española. (2016). Diccionario de la lengua española. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/adecuado?m=form>
38. Real Academia Española. (2016). Diccionario de la lengua española. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/stock?m=form>
39. Quindemil (2014). La información y la comunicación en la gestión organizacional, revista cubana de publicaciones. Cuba,54-67.
40. Real Academia Española. (2016). Diccionario de la lengua española. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/confortable%C3%A9n>
41. Guerra J. Manual BPA R.M.1240-2004/MINSA [Internet]. <https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Acceso/URM/Gestión>

URMTrabSalud/ReunionTecnica/VIII/D%C3%ACa1/CursoBPACajamarca/BPA
Cajamarca.pdf

42. Procesos de Sistema de Suministro de Medicamentos e Insumos en el Ministerio. de Salud DIGEMID. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1064_DIGEMID61-6.pdf
43. Sánchez R. Diseño de un procedimiento operativo para la validación de la prescripción de medicamentos en un servicio farmacéutico ambulatorio del municipio de Ocaña, Norte de Santander[tesis]. Universidad Nacional Abierta Distancia; 2021. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/42768/rasanchezg.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
44. Real Academia Española. (2016). Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/tiempo-de-espera?m=form>
45. Real Academia Española. (2016). Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/calidad?m=form>
46. Salazar J. Sinerg Innov Lima: Sinergia e Innovación Enero junio 2014 vol. 2(1) Pág.160-228.
47. Martínez J. Intervención del farmacéutico en la prescripción potencialmente inapropiada en pacientes polimedicados: Protocolo ensayo clínico PHARM-PC. *farm hospit* 2021;45(4).210-215.
48. Brios, L. “Eficiencia En La Gestión De Compras Para Incrementar La Rentabilidad De La Clínica Universitaria Sac, Distrito De Comas” [Licenciada en Administración tesis]. Universidad Privada Del Norte;2022 <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26325>.
49. Roca V.” Desempeño del talento humano y su incidencia en la fidelización del cliente en el Supermercado Supermaxi del Cantón Salinas, Santa Elena” [tesis de titulación] Universidad

Estatad Península de Santa Elena; 2019.<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4686/1/UPSE-TAE-2019-0039.pdf>

50. Servicio de Salud Metropolitano Occidente Hospital San Juan de Dios-CDT Almacenamiento y conservación de medicamentos en las Unidades y/o Servicios Clínicos.2014: pag3-7 ;
http://www.hsjd.cl/Intranet/Calidad/Servicios%20de%20Apoyo/APF1/1.5/Almacenamiento%20y%20conservacion%20de%20medicamentos%20en%20las%20Unidades%20y%20Servicios%20clinicos_2.pdf
51. Bellido J.et al;2021 “propuesta de diseño de la cadena de suministro de productos farmacéuticos y dispositivos médicos para el sector público a partir de un modelo conceptual” [tesis de grado]. Lima: universidad del pacífico; 2021.Disponible en: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3208/BellidoJose_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
52. Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos sanitarios, Ley 29459, Resolución ministerial 116-2018 MINSA.Lima,15 de febrero 2018.
53. Chávez C. “Logística de distribución y satisfacción del cliente en el aprovisionamiento de medicamentos en puestos de salud de la Diresa Huancavelica por la Empresa Halcourier SRL 2019” [tesis de licenciatura]. Huancayo: Universidad Alas Peruanas;2021 disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10142/Tesis_Log%C3%ADstica.Distribuci%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n.Cliente_Medicamentos.Puestos.Salud_DIRESA%20Huancavelica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes atendidos en la Farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022””

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en la clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>Existe relación significativa entre la planificación de la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre el abastecimiento de la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre el almacenamiento de la cadena de suministro y la satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú 2022.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Cadena de suministros de medicamentos</p> <p>Dimensiones:</p> <p>*Planificación</p> <p>*Abastecimiento</p> <p>*Almacenamiento</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción de los clientes</p> <p>Dimensión:</p> <p>*Expectativa</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Enfoque <li style="padding-left: 20px;">Cuantitativo ➤ Método <li style="padding-left: 20px;">Hipotético- deductivo ➤ Diseño <li style="padding-left: 20px;">No experimental ➤ Nivel o Alcance <li style="padding-left: 20px;">Correlacional ➤ Corte <li style="padding-left: 20px;">Transversal ➤ Escala de medición: <li style="padding-left: 20px;">Ordinal-Politómica ➤ Población <li style="padding-left: 20px;">6727 personas (atendidas en un mes) ➤ Muestra <li style="padding-left: 20px;">364 personas

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Cadena de suministros de medicamentos

Definición Operacional: Para la operacionalización de la variable 1 se realizará considerando las dimensiones: Planificación, abastecimiento, almacenamiento con sus respectivos indicadores utilizando la escala de medición ordinal politómica y la escala valorativa 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=En ocasiones, 4= Casi siempre, 5=Siempre.

Matriz operacional de la variable 1.

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de Medición	Escala valorativa
Planificación	Es la secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, de tal forma que se puede alcanzar uno o varios objetivos. (Mora, Vera, & Melgarejo, 2015)	La operacionalización de la dimensión se hará considerando los indicadores: compras, referencia de precios, objetivo, información y stock.	<ul style="list-style-type: none"> •Compras •Referencia de precios •Objetivo •Información •Stock 	Ordinal Politómica	1=Nunca 2=Casi nunca 3=En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre
Abastecimiento	Es una función integral en la cadena de suministro, la función de compras es un factor importante que impacta en el resultado final y agrega valor a lo largo de la cadena. (Mendoza & Cevallos, 2016)	Para medir la dimensión se consideraron los indicadores: plazo de entrega, proveedores Entrega de pedidos Comunicación, existencia de medicamentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Plazo de entrega •Proveedores •Entrega de pedidos •Comunicación •Existencia de medicamentos 		
Almacenamiento	Es el proceso mediante el cual se asegura la buena conservación y protección de los medicamentos, su fácil y segura identificación y localización, su rápido manejo y el máximo aprovechamiento del espacio. ⁵⁰	La operacionalización de la dimensión se considera los indicadores: Área de distribución, Calidad de medicamento, efecto del medicamento, adecuado, distribución.	<ul style="list-style-type: none"> •Área de distribución •Calidad de medicamentos •Efecto del medicamento •Adecuado. •Distribución 		

Variable 2: Satisfacción de los clientes:

Definición Operacional: La operacionalización de la variable 2, se realizará considerando la dimensión expectativa y sus indicadores respectivos también con la escala de medición ordinal politómica, y la escala valorativa nunca casi nunca, en ocasiones, casi siempre, siempre.

Dimensión	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de Medición	Escala valorativa
Expectativa	Se relaciona con lo se está esperando de un servicio. Son creencias que en algún punto siguen las respuestas Ya sea positivo o negativo.	La operacionalización de la dimensión se hará considerando los indicadores: trato que recibe, tiempo de espera, confianza, Confortable, calidad de atención.	+Trato que recibe +Tiempo espera +Confianza +Confortable +Calidad de Atención	Ordinal polinómico	1=Nunca 2=Casi nunca 3=En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre

Anexo 3: Instrumentos

Título de la investigación: “Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes atendidos en la Farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022”.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial (no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación)



Facultad de farmacia y bioquímica

Encuesta anónima

Lea las preguntas que se citan a continuación y marque(x)el casillero utilizando la siguiente escala: Siempre =5; Casi siempre =4; En ocasiones =3; Casi nunca =2; Nunca =1

Nº	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	¿Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel cumple adecuadamente con las compras de los medicamentos para la atención a los clientes?					
2	¿Considera que la planificación en los precios de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es asequible a su economía?					
3	¿Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel planifica el objetivo de satisfacer la necesidad de medicamentos en los clientes?					
4	¿Considera planificado que en la farmacia de la Clínica San Gabriel se informe adecuadamente sobre el stock de medicamentos?					
5	¿Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel planifica tener el stock permanente de los medicamentos?					
6	¿Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel cumple con el tiempo de entrega prometido de los medicamentos?					
7	¿Considera que el abastecimiento de la farmacia de la Clínica San Gabriel tiene medicamentos cuyos proveedores son de garantía?					
8	¿Considera los servicios de entrega de los pedidos del área de almacén de farmacia de la Clínica San Gabriel son los adecuados respecto al abastecimiento?					
9	¿Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel se comunica constantemente con los clientes y proveedores referente al abastecimiento?					
10	¿Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel tiene existencias de medicamentos en cantidades suficientes?					
11	¿Considera que los medicamentos de la farmacia de la Clínica San Gabriel mantienen una correcta distribución respecto al almacenamiento?					
12	¿Considera que en el almacenamiento de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es importante para mantener la calidad?					
13	¿Considera que el mal almacenamiento de los medicamentos de la farmacia de la Clínica San Gabriel puede alterar el efecto del medicamento?					
14	¿Considera que en el almacenamiento de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es importante para mantener la calidad					
15	¿Considera que el almacenamiento de medicamentos en la farmacia de la Clínica San Gabriel mantiene una correcta área de distribución?					
16	¿Considera que el trato que recibe del personal de farmacia de la Clínica San Gabriel es adecuado?					
17	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en la farmacia de la Clínica San Gabriel superan sus expectativas?					
18	¿Considera alta, la expectativa de la confianza brindada por el personal de la farmacia de la Clínica San Gabriel?					
19	¿Segun su expectativa la farmacia de la Clínica San Gabriel cuenta con áreas confortables para brindarle un servicio donde se sienta satisfecho?					
20	¿Considera que la calidad de atención en general de la farmacia de la Clínica San Gabriel cubre sus expectativas?					

“Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes atendidos en la Farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022”					
Marque con un aspa (X) según sea conveniente					
VARIABLE 1 : Cadena de suministros de medicamentos					
PROPOSICIONES	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Planificación					
1	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel cumple adecuadamente con las compras de los medicamentos para la atención a los clientes.				
2	Considera que la planificación en los precios de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es asequible a su economía.				
3	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel planifica el objetivo de satisfacer la necesidad de medicamentos de los clientes.				
4	Considera planificado que en la farmacia de la Clínica San Gabriel se informe adecuadamente sobre el stock de medicamentos.				
5	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel planifica tener el stock permanente de los medicamentos.				
DIMENSIÓN 2: Abastecimiento					
6	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel cumple con el tiempo de entrega prometido de los medicamentos.				
7	Considera que el abastecimiento de farmacia de la Clínica San Gabriel tiene medicamentos cuyos proveedores son de garantía.				
8	Considera que los servicios de entrega de los pedidos del área de almacén de farmacia de la Clínica San Gabriel son los adecuados respecto al abastecimiento.				
9	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel mantiene una comunicación constante con los clientes y los proveedores referente al abastecimiento.				
10	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel tiene existencias de medicamentos en cantidades suficientes.				
DIMENSIÓN 3: Almacenamiento					

11	Considera que los medicamentos de la farmacia de la Clínica San Gabriel mantienen una correcta distribución respecto al almacenamiento.					
12	Considera que en el almacenamiento de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es importante para mantener la calidad.					
13	Considera que el mal almacenamiento de los medicamentos de la farmacia de la Clínica San Gabriel puede alterar el efecto del medicamento.					
14	Considera que el almacenamiento de los medicamentos de la clínica San Gabriel es adecuado para mantener la calidad.					
15	Considera que el almacenamiento de medicamentos en la farmacia de la Clínica San Gabriel mantiene una correcta área de distribución.					
VARIABLE 2: Satisfacción de los clientes						
	PROPOSICIONES	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Expectativas						
16	Considera que el trato que recibe del personal de farmacia de la Clínica San Gabriel es adecuado.					
17	considera que el tiempo de espera en la atención en la farmacia de la Clínica San Gabriel superan sus expectativas.					
18	Considera alta, la expectativa de la confianza brindada por el personal de la farmacia de la Clínica San Gabriel.					
19	Según su expectativa la farmacia de la Clínica San Gabriel cuenta con áreas confortables para brindarle un servicio donde se sienta satisfecho.					
20	Considera que la calidad de atención en general de la farmacia de la Clínica San Gabriel cubre sus expectativas.					

Anexo 4: Validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS

INSTRUMENTOS TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes atendidos en la Farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Cadena de suministros de medicamentos							
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel cumple adecuadamente con las compras de los medicamentos para la atención a los clientes.	X		X		X		
2	Considera que la planificación en los precios de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es asequible a su economía.	X		X		X		
3	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel planifica el objetivo de satisfacer la necesidad de medicamentos de los clientes.	X		X		X		
4	Considera planificado que en la farmacia de la Clínica San Gabriel se informe adecuadamente sobre el stock de medicamentos.	X		X		X		
5	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel planifica tener un stock permanente de los medicamentos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Abastecimiento							
6	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel cumple con el tiempo de entrega prometido de los medicamentos.	X		X		X		
7	Considera que el abastecimiento de farmacia de la Clínica San Gabriel tiene medicamentos cuyos proveedores son de garantía.	X		X		X		
8	Considera que los servicios de entrega de los pedidos del área de almacén de farmacia de la Clínica San Gabriel son los adecuados respecto al abastecimiento.	X		X		X		

9	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel se comunica constantemente con los clientes y proveedores referente al abastecimiento.	X		X		X		
10	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel tiene existencias de medicamentos en cantidades suficientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Almacenamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que los medicamentos de la farmacia de la Clínica San Gabriel mantienen una correcta distribución respecto al almacenamiento.	X		X		X		
12	Considera que en el almacenamiento de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es importante para mantener la calidad.	X		X		X		
13	Considera que el mal almacenamiento de los medicamentos de la farmacia de la Clínica San Gabriel puede alterar el efecto del medicamento.	X		X		X		
14	Considera que en el almacenamiento de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es importante para mantener la calidad.	X		X		X		
15	Considera que el almacenamiento de medicamentos en la farmacia de la Clínica San Gabriel mantiene una correcta área de distribución.	X		X		X		
	VARIABLE 2: Satisfacción de los clientes							
	DIMENSIÓN: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera que el trato que recibe del personal de farmacia de la Clínica San Gabriel es adecuado.	X		X		X		
17	considera que el tiempo de espera en la atención en la farmacia de la Clínica San Gabriel superan sus expectativas.	X		X		X		
18	Considera alta, la expectativa de la confianza brindada por el personal de la farmacia de la Clínica San Gabriel.	X		X		X		
19	Según su expectativa la farmacia de la Clínica San Gabriel cuenta con áreas confortables para brindarle un servicio donde se sienta satisfecho.	X		X		X		
20	Considera que la calidad de atención en general de la farmacia de la Clínica San Gabriel cubre sus expectativas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Emma Caldas Herrera

DNI: 08738787

Especialidad del validador: Farmacéutica Clínica

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

02 de agosto de 2022.



Dra. Emma Caldas Herrera

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes atendidos en la Farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Cadena de suministros de medicamentos							
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel cumple adecuadamente con las compras de los medicamentos para la atención a los clientes.	X		X		X		
2	Considera que la planificación en los precios de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es asequible a su economía.	X		X		X		
3	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel planifica el objetivo de satisfacer la necesidad de medicamentos de los clientes.	X		X		X		
4	Considera planificado que en la farmacia de la Clínica San Gabriel se informe adecuadamente sobre el stock de medicamentos.	X		X		X		
5	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel planifica tener un stock permanente de los medicamentos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Abastecimiento							
6	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel cumple con el tiempo de entrega prometido de los medicamentos.	X		X		X		
7	Considera que el abastecimiento de farmacia de la Clínica San Gabriel tiene medicamentos cuyos proveedores son de garantía.	X		X		X		
8	Considera que los servicios de entrega de los pedidos del área de almacén de farmacia de la Clínica San Gabriel son los adecuados respecto al abastecimiento.	X		X		X		
9	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel mantiene una comunicación constante con los clientes y los proveedores referente al abastecimiento.	X		X		X		

10	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel tiene existencias de medicamentos en cantidades suficientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Almacenamiento		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que los medicamentos de la farmacia de la Clínica San Gabriel mantienen una correcta distribución respecto al almacenamiento.	X		X		X		
12	Considera que el almacenamiento de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es importante para mantener la calidad de los medicamentos.	X		X		X		
13	Considera que el mal almacenamiento de los medicamentos de la farmacia de la Clínica San Gabriel puede alterar el efecto del medicamento.	X		X		X		
14	Considera que el almacenamiento de los medicamentos de la clínica San Gabriel es adecuado para mantener la calidad de los medicamentos.	X		X		X		
15	Considera que el almacenamiento de medicamentos en la farmacia de la Clínica San Gabriel mantiene una correcta área de distribución.	X		X		X		
VARIABLE 2:								
DIMENSIÓN: Expectativa		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera que el trato que recibe del personal de farmacia de la Clínica San Gabriel es adecuado	X		X		X		
17	considera que el tiempo de espera en la atención en la farmacia de la Clínica San Gabriel superan sus expectativas.	X		X		X		
18	Considera alta, la expectativa de la confianza brindada por el personal de la farmacia de la Clínica San Gabriel.	X		X		X		
19	Según su expectativa la farmacia de la Clínica San Gabriel cuenta con áreas confortables para brindarle un servicio donde se sienta satisfecho.	X		X		X		
20	Considera que la calidad de atención en general de la farmacia de la Clínica San Gabriel cubre sus expectativas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []** **Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. TASAYCO YATACO NESQUEN JOSÉ

DNI: 21873096

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



30 de julio de 2022

Dr. Tasayco Yataco Nesquen José

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes atendidos en la Farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1:							
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel cumple adecuadamente con las compras de los medicamentos para la atención a los clientes.	X		X		X		
2	Considera que la planificación en los precios de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es asequible a su economía.	X		X		X		
3	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel planifica el objetivo de satisfacer la necesidad de medicamentos de los clientes.	X		X		X		
4	Considera planificado que en la farmacia de la Clínica San Gabriel se informe adecuadamente sobre el stock de medicamentos.	X		X		X		
5	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel planifica tener un stock permanente de los medicamentos.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Abastecimiento							
6	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel cumple con el tiempo de entrega prometido de los medicamentos.	X		X		X		
7	Considera que el abastecimiento de farmacia de la Clínica San Gabriel tiene medicamentos cuyos proveedores son de garantía.	X		X		X		
8	Considera que los servicios de entrega de los pedidos del área de almacén de farmacia de la Clínica San Gabriel son los adecuados respecto al abastecimiento.	X		X		X		

9	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel mantiene una comunicación constante con los clientes y los proveedores referente al abastecimiento.	X		X		X		
10	Considera que la farmacia de la Clínica San Gabriel tiene existencias de medicamentos en cantidades suficientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Almacenamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que los medicamentos de la farmacia de la Clínica San Gabriel mantienen una correcta distribución respecto al almacenamiento.	X		X		X		
12	Considera que el almacenamiento de los medicamentos de la Clínica San Gabriel es importante para mantener la calidad de los medicamentos.	X		X		X		
13	Considera que el mal almacenamiento de los medicamentos de la farmacia de la Clínica San Gabriel puede alterar el efecto del medicamento.	X		X		X		
14	Considera que el almacenamiento de los medicamentos de la clínica San Gabriel es adecuado para mantener la calidad de los medicamentos.	X		X		X		
15	Considera que el almacenamiento de medicamentos en la farmacia de la Clínica San Gabriel mantiene una correcta área de distribución.	X		X		X		
	VARIABLE 2: Satisfacción del cliente							
	DIMENSIÓN: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera que el trato que recibe del personal de farmacia de la Clínica San Gabriel es adecuado	X		X		X		
17	considera que el tiempo de espera en la atención en la farmacia de la Clínica San Gabriel superan sus expectativas.	X		X		X		
18	Considera alta, la expectativa de la confianza brindada por el personal de la farmacia de la Clínica San Gabriel.	X		X		X		
19	Según su expectativa la farmacia de la Clínica San Gabriel cuenta con áreas confortables para brindarle un servicio donde se sienta satisfecho.	X		X		X		
20	Considera que la calidad de atención en general de la farmacia de la Clínica San Gabriel cubre sus expectativas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: MARQUEZ CARO ORLANDO JUAN

DNI: 09075930

Especialidad del validador: METODÓLOGO

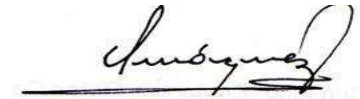
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

6 de agosto de 2022



Dr. Marquez Caro Orlando Juan

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

En la tabla siguiente se presenta el resumen del procesamiento de los datos para determinar el alfa de Cronbach.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	364	100,0
	Exclusion	0	,0
	Total	364	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	20

Anexo 6: Aprobación del Comité de Ética



RESOLUCIÓN N° 288-2022-DFFB/UPNW

Lima, 12 de septiembre de 2022

VISTO:

El Acta N° 261 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista RAMOS PARIONA TERESA ESPERANZA egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

CONSIDERANDO:

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;


RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DE LA CLÍNICA SAN GABRIEL, LIMA PERÚ, 2022" presentado por el/la tesista RAMOS PARIONA TERESA ESPERANZA autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Anexo 7: Formato de consentimiento informado


Universidad
Norbert Wiener

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: **CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DE LA CLÍNICA SAN GABRIEL, LIMA PERÚ, 2022**. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Ramos Pariona Teresa Esperanza*. El propósito de este estudio es averiguar cómo es la cadena de suministros y su repercusión en la satisfacción del cliente. Su ejecución contribuirá a un mayor conocimiento para el beneficio de la salud.

Los resultados de las encuestas se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno

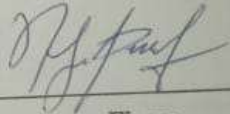
Beneficios: Su ejecución contribuirá a un mayor conocimiento para el beneficio de la salud de la población a nivel de las instituciones públicas y privadas las cuales tienen servicio de farmacia.

Confidencialidad:
Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:
Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Ramos Pariona Teresa Esperanza número de teléfono: 993619109 o el Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO
Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Sí acepto participar No acepto participar



Firma

14/10/2022

Anexo 8: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Anexo 9: Informe del asesor de turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
13 informe final Ramos Pariona Teresa E speranza tesis final drs.okokfinal.docx	Teresa Ramos Pariona
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
15607 Words	88998 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
101 Pages	5.0MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Mar 30, 2023 10:11 PM GMT-5	Mar 30, 2023 10:13 PM GMT-5
<p>● 20% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 19% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 6% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref 	
<p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de trabajos entregados • Material citado • Coincidencia baja (menos de 10 palabras) • Bloques de texto excluidos manualmente • Material bibliográfico • Material citado • Fuentes excluidas manualmente 	

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener.edu.pe Internet	2%
2	upc.aws.openrepository.com Internet	1%
3	issuu.com Internet	1%
4	repositorio.upla.edu.pe Internet	1%
5	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
6	revistas.upc.edu.pe Internet	<1%
7	busquedas.elperuano.pe Internet	<1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
9	repositorio.ulasamericas.edu.pe Internet	<1%

Reporte de similitud

9	uwiener on 2023-01-30 Submitted works	<1%
10	upc.aws.openrepository.com Internet	<1%
11	repositorio.uasf.edu.pe Internet	<1%
12	Universidad Wiener on 2023-03-10 Submitted works	<1%
13	issuu.com Internet	<1%
14	medes.com Internet	<1%
15	uwiener on 2023-02-21 Submitted works	<1%
16	repositorio.upia.edu.pe Internet	<1%
17	repositorio.upse.edu.ec Internet	<1%
18	rae-ear.org Internet	<1%
19	Universidad Wiener on 2023-02-03 Submitted works	<1%
20	uwiener on 2023-02-13 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

Reporte de similitud



unlener on 2023-02-02

Submitted works

<1%

Descripción general de fuentes

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

Índice GeneralPortada

repositorio.uwienner.edu.pe

1.5. Limitaciones de la investigaciónCAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO2.1. Antecede...

uwienner on 2023-02-12

Confiabilidad3.8. Procesamiento y análisis de datos3.9. Aspectos éticosCAPÍTULO...

uwienner on 2023-02-26

Índice de TablasTabla 1

uwienner on 2023-03-08

Tabla 5

uwienner on 2023-02-04

Índice de GráficosGráfico 1

uwienner on 2023-03-03

ResumenLa presente investigación tuvo como objetivo: Determinar

hdl.handle.net

satisfacción de los clientesTabla

hdl.handle.net

3.5. Población, muestra y muestreo3.6

uwienner on 2023-03-13

Línea de investigaciónSalud y

repositorio.uwienner.edu.pe

Código ORCID: 0000-0001

uvlener.on.2023-03-21

LA CLÍNICA SANGABRIEL, LIMA

repositorio.ucv.edu.pe

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica Tesis

uvlener.on.2023-03-08

de tipo: básica, diseño: no experimental, de nivel correlacional, método : hipotético ...

repositorio.ucv.edu.pe

se utilizó para el análisis

repositorio.uvlener.edu.pe

tres expertos

repositorio.ucv.edu.pe

análisis inferencial señaló una significancia de $p=0,01$ y un coeficiente de correlac...

repositorio.ucv.edu.pe

Obteniendo como resultado que de acuerdo a los instrumentos aplicados

repositorio.ucv.edu.pe

que sí existe relación entre la

hdl.handle.net

AbstractThe

repositorio.ucv.edu.pe

Spearman's correlation test were used for the statistical analysis

search.indoin.gov.tr

IntroducciónLa investigación trata

repositorio.ucv.edu.pe

capítulos las cuales se detallan

repositorio.uwiener.edu.pe

el objetivo general y

www.slideshare.net

a la metodología

repositorio.uwiener.edu.pe

de Correlación de Spearman con nivel de significancia del

repositorio.uwiener.edu.pe

la discusión de los resultados obtenidos

repositorio.autonomadeica.edu.pe

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Se

repositorio.uwiener.edu.pe

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA 1.1. Planteamiento del problema En la actualidad la

uwiener on 2023-02-13

opciones de entrega

repositorio.uss.edu.pe

de la

upc.aws.openrepository.com

de Comercio Internacional del Banco Mundial

hdl.handle.net

La presente investigación realiza una revisión de la situación y problemática actua...

hdl.handle.net

de medicamentos y

repositorio.ucv.edu.pe

1.5. Limitaciones de la investigación

repositorio.uwiener.edu.pe

las siguientes dimensiones: selección, programación, adquisición, almacenamient...

hdl.handle.net

el Sistema Integrado de Suministro de Productos Farmacéuticos,Dispositivos Méd...

web.regionlima.gob.pe

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO2.1. Antecedentes de la investigaciónInternacionales

Universidad Wiener on 2022-09-25

Análisis de la Cadena de Suministro

repositorio.uss.edu.pe

en la gestión de la cadena de suministro

repositorio.uasf.edu.pe

Eficiencia en la cadena de suministro

repositorio.uss.edu.pe

el estado actual y retosclave que enfrenta la

www2.deloitte.com

la cadena de suministro

revistaespacios.com

et al., (2019), en su

Universidad Wiener on 2022-12-05

Cadena de suministros y satisfacción del cliente dela empresa Ferretera & Logísti...

repositorio.upeu.edu.pe

cadena de suministros

repositorio.upeu.edu.pe

entre la Cadena de suministros y la satisfacción del cliente de la empresa Ferretera...

repositorio.upeu.edu.pe

Las prácticas de las cadenas de

upc.aws.openrepository.com

Elenfoque

repositorio.ucv.edu.pe

de procesos de la cadena de

repositorioacademico.upc.edu.pe

Propuesta de mejora en la cadena de suministro de

repositorio.unsa.edu.pe

Espilco y Tresierra (2019), en su

repositorioacademico.upc.edu.pe

Examen especial de cumplimiento a las buenas prácticas de almacenamiento de pr...

hdl.handle.net

determinar

hdl.handle.net

Expectativa y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia de...

dspace.unitru.edu.pe

Propuesta de diseño de la cadena de suministro de productos farmacéuticos y dis...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

tesis "Logística de distribución y satisfacción del cliente en el aprovisionamiento d...

repositorio.uap.edu.pe

La cadena de suministro de

Gutierrez, Rodolfo Anthonie Rios. "Desarrollo de una Propuesta de Valor Integral a Traves de la Cadena de S...

La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas ha propuesto la Directiv...

busquedas.elperuano.pe

en todas las dependencias y establecimientos de salud del Ministerio de Salud y e...

busquedas.elperuano.pe

de distribución

repositorioacademico.upc.edu.pe

la cadena de suministro

repositorioacademico.upc.edu.pe

Objetivo básico y central del uso de fármacos, modificar el curso natural de la enfe...

www.scribd.com

Según la Real Academia Española es: Propiedad o conjunto de propiedades inhere...

www.dspace.espol.edu.ec

2.3. Formulación de hipótesis 2.3.1. Hipótesis general Existe relación significativa e...

repositorio.uwilenar.edu.pe

2.3.2. Hipótesis específicas? Existe relación significativa entre la

uwilenar on 2023-01-24

la cadena de suministro y lasatisfacción de

repositorio.ucv.edu.pe

la cadena de suministro y lasatisfacción de

repositorio.ucv.edu.pe

Lima Perú 2022

repositorio.uwilenar.edu.pe

finita) N = Tamaño de la muestra Z = Nivel de Confiabilidad = 1.96 al cuadrado p = 0....

repositorio.uwilenar.edu.pe

y sus

repositorio.uwienner.edu.pe

Confiabilidad Para determinar la

repositorio.ucv.edu.pe

3.8. Procesamiento y análisis de datos Una vez

repositorio.uwienner.edu.pe

los objetivos

repositorio.uwienner.edu.pe

la tabla N

pt.scribd.com

Interpretación: Según la tabla

repositorio.uwienner.edu.pe

Elaboración propia

repositorio.ucv.edu.pe

4.1.2. Prueba de hipótesis

uwienner on 2023-02-21

H0: No existe relación

hdl.handle.net

Existe relación significativa entre la

hdl.handle.net

Lima Perú 2022 H0: No existe relación

repositorio.uwienner.edu.pe

Anexo 10: carta de conformidad del asesor



CARTA DE CONFORMIDAD

Lima 16 de noviembre de 2022

Dr. Cueva Mestanza Rubén Eduardo
Asesor Temático

Presente. -

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que he revisado la Tesis titulada "**Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes atendidos en la Farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022**", Ramos Pariona Teresa Esperanza, después de haber evaluado y verificar que la tesista ha levantado todas las observaciones, considero que la tesis esta apta para seguir con los procedimientos.

Aprovecho la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Elmer Oyarce Alvarado".

DR. ELMER OYARCE ALVARADO
Asesor Temático

Anexo 11: Carta de conformidad del metodólogo



CARTA DE CONFORMIDAD

Lima 22 de noviembre del 2022

Dr. Cueva Mestanza Rubén
Director de Farmacia y Bioquímica

Presente. -

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que he revisado la Tesis titulada "**Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes atendidos en la Farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022**", de la Br. Ramos Pariona Teresa Esperanza, después de haber evaluado y verificar que la tesista ha levantado todas las observaciones, considero que la tesis está apta para seguir con los procedimientos.

Aprovecho la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "TESTEVES" with a stylized flourish.

.....
Docente metodólogo
Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman

Anexo 12: Carta de conformidad del estadista



CARTA DE CONFORMIDAD

Lima 28 de diciembre de 2022

Dr. Cueva Mestanza Rubén Eduardo
Estadístico

Presente. -

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que he revisado la Tesis titulada **“Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes atendidos en la Farmacia de la Clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022”**, de la Br: Ramos Pariona Teresa Esperanza, después de haber evaluado y verificar que la tesista ha levantado todas las observaciones, considero que la tesis esta apta para seguir con los procedimientos. La revisión comprendió solamente la parte estadística del trabajo de investigación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to be "LEON APAC, GABRIEL ENRIQUE".

Mg. LEON APAC, GABRIEL ENRIQUE

Estadístico

Anexo 13: Fotos de la encuesta

