



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la  
unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021

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

Maestro en gestión de los servicios de la salud

#### **AUTOR:**

Guevara Aguilar, Santos Emilio (ORCID: 0000-0003-2492-3574)

#### **ASESORA:**

Dra. Caján Villanueva, Marina (ORCID:0000-0002-1559-4556)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en la salud

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

Dedicado a Dios por concederme el milagro de la vida por segunda oportunidad y a mi familia porque son el motivo y la fuerza que me impulsa a continuar superándome.

**Santos**

## **Agradecimiento**

El agradecimiento a mi señora esposa Rudy Gabriela Samaniego Chocán, por estar siempre conmigo, apoyándome en momentos donde era muy difícil, casi imposible continuar con esta investigación. Además, a mi asesora Dra. Marina Caján Villanueva, por la orientación y exigencia para lograr el cumplimiento de esta investigación en forma efectiva y oportuna.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización:.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>201</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>246</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>321</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>36</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de abastecimiento logístico en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II2 Tarapoto, 2021 .....	201
<b>Tabla 2</b> Nivel de calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021 .....	202
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad.....	213
<b>Tabla 4</b> Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	224

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Diagrama de dispersión entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención.....	224
---	-----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención en enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021, la misma que fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 30 enfermeras (os), la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de abastecimiento logístico es malo 53 %. Asimismo, el nivel de calidad de atención de enfermería es regular 47 %; concluyendo que existe relación entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención en enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto 2021, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,874 que indica una correlación positiva alta y significativa ya que el p – valor fue de 0.005 menor a 0.05

**Palabras clave:** Abastecimiento, calidad de atención, cuidados intensivos.

## **Abstract**

The general objective of the research was to establish the relationship between the logistics supply and the quality of nursing care in the Intensive Care Unit of Hospital II 2 Tarapoto, 2021, which was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 30 nurses, the data collection technique was the survey and the instrument the questionnaire, the results determined that the level of logistics supply is poor 53%. Likewise, the level of quality of nursing care is regular 47%; concluding that there is a relationship between the logistics supply and the quality of nursing care in the Intensive Care Unit of Hospital II 2 Tarapoto 2021, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.874 that indicates a high and significant positive correlation since the p - value was 0.005 less than 0.05

**Keywords:** Supply, quality of care, intensive care.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, la gestión de abastecimiento es un proceso que lo realiza tanto las entidades privadas como las estatales; sin embargo, la diferencia de esta gestión se centra en sus procesos logísticos internos y lo que refiere a los procesos externos. De tal manera que la gestión de abastecimiento que realizan los entes del estado, efectúa sus adquisiciones a través del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), están involucrados constantemente en problemas de requerimientos, tiempo de entrega, errores de solicitudes, procesos muy horizontales. Asimismo, el área que está a cargo de controlar los procesos de compra no está siendo eficiente, por lo tanto, los requerimientos y solicitudes no están siendo atendidas en el tiempo estimado, tal es ese el motivo del descontento de los usuarios, que siempre presentan sus quejas a la institución.

Así mismo, Lévano (2017) menciona que, en Ecuador, el proceso de abastecimiento y compras públicas son rigurosas porque cumple con estándares desde la designación del monto específico hasta el despacho. Sin embargo, cuando se realiza el pedido de algún producto o servicio, este no se efectúa en un tiempo prudente, reduciendo el tiempo de entrega, lo que causa el retraso de toda la gestión de abastecimiento, dado que no todas las áreas están predispuestas a aprobar en un tiempo corto el requerimiento. Se ha evidenciado que, algunos colaboradores incurren en faltas ortográficas al momento de redactar los pedidos, siendo este un factor importante debido a que existen varios subtipos de un mismo producto, de ese modo se ve retrasado en la compra y por ende en la distribución. Del mismo modo en el Perú no es ajeno al problema de abastecimiento y la demora en la entrega de los requerimientos, dado que en la actualidad los incidentes con la gestión de abastecimientos en las entidades públicas se han transformado en algo normal, cual genera el descontento de la población, es fundamental el abastecimiento de estos, ya que sin los implementos adecuados y en el tiempo preciso no se podrían salvar vidas. (Madríz, 2018).

Así también, en el Hospital II-2, Tarapoto, cada vez se acrecienta la problemática debido a la falta de información de los usuarios solicitantes, como del mismo sistema de abastecimiento, se he evidenciado que los pedidos no son realizados con anticipación, por el contrario, es a última hora donde los usuarios hacen los pedidos, se sabe que, para el proceso de compra cumple con determinados procedimientos, lo cual tiene que ser aprobado por todas las áreas implicadas, en ese contexto, si el usuario no realiza el pedido con tiempo de anticipación es muy probable que su pedido no llegue en el tiempo esperado, lo cual genera una disconformidad entre la institución y el área usuaria, asimismo existen problemas internos en la institución como el incumplimiento de parte de los proveedores, siendo así que se tiene que solicitar desde otro punto comercial, no contando con una estructura de contingencia para estos eventos conlleva a que la gestión logística sea deficiente.

El **problema general** es: ¿Cuál es la relación entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II-2, Tarapoto, 2021? **Problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel de abastecimiento logístico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II-2, Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II-2, Tarapoto, 2021?

En cuanto a las justificaciones de estudio, la investigación fue **conveniente** debido a que ayudó a mejorar el abastecimiento logístico de la institución de estudio, permitiendo optimizar mejor el trabajo de abastecimiento y desarrollarlo de la calidad de atención, minimizando errores. Así también el estudio tuvo **relevancia social** ya que, radica en que los principales beneficios hacia los usuarios solicitan constantes requerimientos y los colaboradores de las distintas áreas están involucradas en el abastecimiento, dado que se diferencian en la calidad de trabajo que realizan. El estudio se justifica por **valor teórico** ya que, se aplicó las teorías o conceptos ya existentes, además el beneficio es para los futuros investigadores mostrando temas que no han sido estudiados con énfasis, esto con el fin que desarrollen y obtengan resultados positivos, es así que, con el estudio se logró disipar dudas con respecto

a los problemas de abastecimiento. El estudio se justifica por **implicancias prácticas** debido a que, se plantearon soluciones de las problemáticas ocurridos en la institución, asimismo se conoce como corregir problemas reales con temas relacionados con el abastecimiento y la calidad de atención, brindando soluciones ante la problemática identificada. El estudio se justifica por **utilidad metodológica** ya que, se logró desarrollar un instrumento para la recolección de información y que servirá para futuras investigaciones. De tal forma el objeto fue concretar bases teóricas que serán apoyo para crear nuevos conceptos de las variables en estudio.

El **Objetivo general** es: Establecer la relación entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención en enfermería de unidad de cuidados intensivos del Hospital II-2, Tarapoto 2021. Y como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de abastecimiento logístico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2, Tarapoto 2021. Identificar el nivel de calidad de atención en enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 Tarapoto, 2021.

Presentamos las hipótesis. **Hipótesis general: Hi:** Existe relación significativa entre abastecimiento logístico y la calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II-2 Tarapoto, 2021. Las **hipótesis específicas:** **H1:** El nivel de abastecimiento logístico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es bueno. **H2:** El nivel de calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es bueno.

## II. MARCO TEÓRICO

**A nivel internacional**, Guadalupe, F.; Suárez, G., Guerrero, G. & Yanca, C. (2019), *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en emergencia del hospital Milagro, 2018*. (artículo científico). Universidad Estatal de Milagr, Ecuador. Investigación no experimental, descriptivo, la población de 80 439, y la muestra 383 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se concluyó que, después de haber realizado la investigación correspondiente y, a través de los datos recopilados se pudo determinar que la satisfacción en la población analizada, corresponde a un nivel medio, asimismo, se conoció que la mayoría de los usuarios consideran más relevante a la apariencia pulcra de quienes prestan los servicios, mientras que, en un contraste, los aspectos menos valorados fueron las instalaciones en cuanto a los acabados o la comodidad que estos brindan al momento de utilizarlos, por lo tanto, se concibe que la satisfacción de los usuarios tiene que ver en gran manera a la forma como estos se entregan.

Así también, Suarez, G.; Robles, R.; Serrano, H.; Armijo, A. y Anchundia, R. (2019), *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. (artículo científico). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 370, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, en cuanto a los servicios de salud prestados por la entidad, es de nivel regular, el cual fue medido de acuerdo al modelo SERVQUAL, asimismo, el estudio permitió conocer que los usuarios valoren en mayor proporción a la calidad de las instalaciones, a factores como la higiene, el orden y la eficiencia en la información presentada en lo que concierne a los servicios prestados; todos ellos se encontraron deficientes en el objeto de estudio analizado, por lo tanto, es pertinente afirmar que la calidad del servicio prestado, mejorará la experiencia del consumidor.

Así mismo, Fariño, J.; Cercano, A; Vera, A.; Valle, J. y Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud.* (artículo científico). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. El tipo de investigación fue no experimental, descriptivo, la población y muestra fue de 384 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: en cuanto a las dos variables analizadas, tanto la calidad de atención como la satisfacción presentan deficiencias significativas al momento de ser analizadas como parte del proceso de investigación. Asimismo, se detalla que estas conclusiones resultaron luego de analizar los resultados sobre los datos recopilados haciendo uso del modelo SERVQUAL, el cual se aplicó de manera efectiva teniendo en cuenta las dimensiones que este propone para su estudio; de esta manera se pudo conocer las divergencias que se encuentran presentes entre las variables abordadas. En este sentido, es válido afirmar que, en cuanto al objeto de estudio analizado, la calidad de atención se vincula de manera media al nivel de satisfacción de los clientes.

Continuando con, Gargasas A., Samuolaitis, M., Mugiene, I. (2018), *Quality management systems in Education.* (artículo científico). Universidad Vytautas Magnus, Lituania. Es una investigación no experimental, cualitativa, la población y muestra fueron 66 empresas de logística, como técnica la entrevista y se utilizó una guía de entrevista. Llegando a la conclusión la ventaja competitiva surge de la capacidad de una organización para diferenciarse en un entorno competitivo a los ojos del cliente. La optimización de los procesos en la cadena logística teniendo en cuenta la creación de valor añadido, precio, calidad, entre otros factores para ser más competitivos en el sector empresarial o de las entidades empresariales individuales en el mercado. La gestión de la calidad involucra aspectos como la seguridad laboral y la protección del medio ambiente, la atención a la salud de los clientes y empleados y la observancia de las necesidades de la sociedad.

Así también, Switala, M., Cichosz, M., Trzesiok, J. (2019), *How to achieve customer satisfaction? Perspective of logistics outsourcing performance*. (artículo científico). Universidad de Economía de Katowice, Polonia. El tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptivo, la población y muestra de 112 empresas, se realizó una encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, las principales características que afectan los niveles de satisfacción del cliente, a saber, los costos logísticos y los tiempos de entrega más cortos. Según los encuestados, aumentar la flexibilidad resultó ser menos significativo. Sin embargo, el análisis discriminante ha demostrado que también se puede lograr una alta satisfacción con la subcontratación logística con el supuesto de una entrega más larga. Conclusiones: Para destacar en el mercado de servicios logísticos, los LSP no solo deben invertir en reducir costos y mejorar los tiempos de servicio, sino también en factores que causarán una satisfacción del cliente por encima de la media, como una mejora operativa.

Siguiendo con Frichi, Y., Jawab, F., Boutahari, S. (2020), *Modeling the Impact of Hospital Logistics on Quality of Care and Patient Satisfaction*. (artículo científico). Universidad Sidi Mohamed Ben Abdellah, Marruecos. La investigación fue de tipo no experimental, descriptiva, la población y muestra fueron 384 pacientes, se realizó una encuesta y se utilizó el cuestionario. Concluyendo que, el impacto significativo de la logística hospitalaria en la calidad y satisfacción. En particular, los resultados de los dos modelos mostraron que el componente logístico hospitalario más preponderante es la accesibilidad física que consiste en la disponibilidad y accesibilidad de ambulancias, personal médico y de enfermería, personal de apoyo y orientación, instalaciones y equipos técnicos, etc. Los administradores y las partes interesadas del sistema de salud deben prestar especial atención a las actividades logísticas del hospital en general y específicamente a la accesibilidad física para mejorar el servicio.

**A nivel nacional:** Menacho, V., Ibarguen, F. & Córdova, U. (2020), *Calidad de atención e imagen corporativa en EsSalud, Perú*. (artículo científico). Universidad privada San Juan Bautista. Investigación no experimental, descriptivo correlacional, la población y muestra fueron 374 usuarios, se realizó encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios. Concluyendo que, la principal institución en cuanto a Essalud se refiere, debe poner énfasis en focalizar sus recursos en lo que más valoran los pacientes en cuanto a la percepción de sus servicios se refiere, así también se debe hacer cambios contundentes en cuanto a la gestión en lo relacionado a la imagen corporativa, fortaleciendo la identidad institucional con los asegurados. Esto permitirá que la entidad pueda ganarse la confianza de las personas, de tal modo que los servicios prestados sean confiables

Por su parte, Febres, R. & Mercado, M. (2020), *Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. (artículo científico). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Artículo de tipo no experimental, cuantitativo, observacional, descriptivo transversal, la población y muestra fueron 292 pacientes, se realizó una encuesta, el instrumento fue un cuestionario y ficha de observación. Concluyendo que, el nivel de satisfacción por la calidad de atención en el centro de salud fue del 60.3 %, así también se evidenció que el porcentaje de insatisfacción fue de 70 % en cuanto al tiempo de atención, así también la falta de equipos técnicos para el adecuado servicio. De tal manera, la institución debe tener muy en cuenta cómo lo perciben sus pacientes, siendo crucial para la toma de decisiones en cuanto a concientizar al personal de salud para tener una mejora continua garantizando una mejor calidad en la atención del hospital.

Chuquicusma, T., Luján, P., Sánchez, M., Montalban, Y., Silva, R. & Rosas, C. (2020), *Calidad de atención y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú*. (artículo científico). Universidad del Zulia. Artículo de tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo transversal, la población y muestra fueron 70 usuarios, se realizó una encuesta, el instrumento fue un cuestionario y ficha de observación. Concluyendo que, la calidad de atención evidencia una correlación

significativa con tendencia positiva con la satisfacción del usuario, el área de atención mostró un nivel bajo con un 45.7 % en cuanto a la satisfacción del usuario. A nivel local no se encontraron investigaciones relacionadas. Por lo cual, el directivo del hospital debe tomar en consideración ya que casi la mitad de sus usuarios están disconformes con la atención que brinda la institución, cual es un dato preocupante ya que el establecimiento debe velar brindar la mejor experiencia usuaria.

A continuación, se define la variable: **Abastecimiento logístico**, para Moreno (2019), menciona que este consiste en el proceso llevado a cabo para incorporar materiales o mercaderías a una organización que luego serán distribuidas de acuerdo a las necesidades internas o los fines para los que fueron adquiridos. Además, Martínez (2017), el abastecimiento es un procedimiento de mucha importancia que ayuda a garantizar el funcionamiento de una organización, ya que es la encargada de dotarla de los materiales o insumos. De otro lado Ríos (2006), señala que el sistema de abastecimiento es el procedimiento que las empresas u organizaciones realizan para adquirir materiales para la formación de sus servicios, en este proceso se encuentran diversos agentes como el vendedor y el que recibe las mercaderías y los transporta hasta el lugar que disponga la organización, para Torres et al (2017)., el abastecimiento es la función de vigilar para que en el almacén de una empresa o entidad, para ello, el encargado de esta área debe estar en constante evaluación de los inventarios, de modo que pueda suplir las ausencias de manera oportuna.

Con respecto a la importancia del abastecimiento logístico, según Hermida,. (2016), menciona que la importancia del sistema de abastecimiento radica en la capacidad de estas actividades para implementar a la organización, de ella dependen variables como la satisfacción de los usuarios, la rapidez de soluciones, la imagen positiva de la población hacia una entidad u organización, etc. Para Ballou (2004), la importancia de la cadena de suministro o abastecimiento también se sostiene en la capacidad que esta posee para generar valor agregado a los servicios y productos que las empresas o entidades ofrecen a su público; esto cobra importancia al

momento que se deslinda las funciones que realiza dentro de la organización como es la de proveer los recursos siempre a tiempo para que los procesos productivos que dependen de ella no se tengan que paralizar por falta de insumos o materiales indispensables para su funcionamiento, incluso esta función provee los equipos que las organizaciones utilizan para poder realizar sus actividades como son las máquinas.

Asimismo, el sistema de abastecimiento, para Díaz (2018), menciona que, el sistema de Abastecimiento Peruano se creó con la finalidad de garantizar el uso correcto de los servicios y activos del estado mediante procedimientos estructurados y técnicos que involucran a la catalogación, el almacenamiento, mantenimientos, registro de proveedores y recuperación de mercancías para ponerlos a disposición. Además, según la Ley N° 22056, menciona que, son las actividades realizadas para llevar a cabo la dotación de recursos a las organizaciones, de modo que puedan atender sus necesidades dentro de los plazos estipulados. Proceso de control logístico de acuerdo a Lévano. (2017) describe que: “Es la unión de medios destinados y diversas técnicas para controlar la información y el flujo de materiales en coordinación con la demanda y recursos, para lograr asegurar un nivel planteado de menor costo posible en el servicio”. (p.55)

Además, para Fuentes (2019), define que: “Es el proceso del negocio encargado de dominar el movimiento y almacenar de manera que ayude a los diferentes sectores desde la obtención o compra, hasta el despacho al consumidor”. (p.44) Para complementar, según Requejo (2019), define que: “El proceso logístico empieza con el proveedor de nivel y finaliza cuando este producto se encuentra en las manos del cliente de una empresa, puede ser minorista o mayorista”. (p.55) Consecuentemente Pardo (2018) sostiene que, el almacenamiento consiste en asignar un espacio a los productos o insumos que se han adquirido como necesarias para el funcionamiento de una empresa, esta actividad requiere de un planeamiento efectivo para determinar las capacidades de almacenaje que posee la empresa de modo que estas no se saturen o sufran daños.

Así también, los procesos técnicos de abastecimiento, según Martínez et al. (2017) menciona lo siguiente; a) **Planeamiento y Programación**: en esta etapa inicial, se lleva a cabo la planificación de los recursos que son necesarios para su respectiva compra, para ello, se realizan estimaciones de las necesidades en base a las planificaciones de las actividades a realizarse dentro de un periodo de tiempo. b) **Adquisición**: corresponde a las actividades de toma de los bienes comprados a los proveedores para su posterior traslado, en esta etapa, lo adquirido pasa a ser propiedad del comprador. c) **Almacenamiento**: consiste en apilar los bienes comprados en los lugares adecuados para su conservación antes de ser distribuidos hacia su destino final; este procedimiento se realiza con la finalidad de garantizar su integridad mientras dure su estadía. d) **Distribución**: corresponde a la entrega de los bienes hacia las áreas solicitantes, de manera que cumplan el fin para los que fueron adquiridos. e) **Registro y Control**: consiste en el control respectivo de las mercaderías entrantes y salientes de los almacenes. f) **Mantenimiento y Seguridad**: agrupa a aquellas actividades necesarias para garantizar la integridad y preservación de las mercaderías en el almacén.

Del mismo modo, según Torres & Briñez (2017) las funciones del almacén son: **Recepción**: consiste en recibir los bienes adquiridos para ser almacenados de acuerdo a su tipología en las instalaciones acondicionadas para esta función. 2. **Almacenamiento** de productos: es la ubicación específica de cada producto para que pueda permanecer en perfectas condiciones mientras dure su permanencia en el almacén. 3. **Despacho** de productos: concerniente a los procedimientos de acondicionamiento de los productos salientes del almacén para ser transportados hacia su destino final, es decir, separar las unidades solicitadas de su grupo para ser entregadas. Según Palacio, Patiño y Pérez (2012), menciona que los abastecimientos logísticos tienen una estrecha relación entre proveedores, procesos y despacho. Para satisfacer las necesidades, la logística debe cumplir con precios competitivos.

Se plantean las dimensiones del abastecimiento logístico, para Maraví, Matuk, & Chong (2019), menciona lo siguiente; **pedidos:** consiste en el proceso de solicitar uno o varios bienes a una fábrica u otra empresa proveedora, en este paso se pactan los precios, características, condiciones de calidad, entre otras características importantes que moldearán la entrega del mismo al momento de realizar la recepción de los pedidos, los cuales servirán como la lista de cotejo para verificar que el proveedor ha cumplido las especificaciones contratadas o consignadas en el pedido. **Recepción:** consiste en la recepción de las órdenes hacia el proveedor o encargado de suplir estos requerimientos, decir, se trata de verificar que los bienes se entreguen de acuerdo a las características contratadas además de su cantidad y otras condiciones; este proceso es importante porque dota de fiabilidad a la empresa u organización de que cuenta con el stock necesario y en las condiciones que esta lo requiere gracias al control de mercancías al momento de la recepción. **Compra:** consiste en el intercambio de valores entre las partes tanto por parte del comprador como del vendedor, es decir, es la conveniencia para la compra de bienes a un precio determinado y el acuerdo sobre la calidad del mismo, en la cual ambas partes se comprometen a cumplir cada parte del acuerdo.

En cuanto a la segunda variable: **Calidad de atención;** según el Colegio Médico del Perú (2021), lo define como el conjunto de características tangibles e intangibles que dotan a un servicio de calidad y elemento diferenciador atractivo para el usuario a fin de encontrar una mejor alternativa para satisfacer sus necesidades.

Asimismo, Kocman & Weber (2018), la calidad de atención posee muchas concepciones de acuerdo al enfoque al que se aplique o desde la perspectiva analizada que puede ser del usuario o de la entidad que brinda el servicio. Según Pumacayo et al. (2020), la calidad de atención en salud consiste en brindar atención médica competente al paciente cuando recurre a utilizar los servicios proporcionados por la entidad, dicho servicios deben satisfacer sus necesidades a cabalidad y cumplir sus expectativas. Issa (2020) sostiene que, es una concepción muy compleja que debe ser visto como un constructo de atributos tangibles e

intangibles que deben ser adheridos al servicio para cumplir con las necesidades del usuario bajo una perspectiva de servicio como parte de una responsabilidad para con el usuario por tratarse de un elemento tan valioso como es la salud.

Continuando, según Loli et al. (2015) en varias ocasiones se han visto directivos de establecimientos de salud que han visto la mejora en la calidad de los servicios de salud como costos sin fondo, es decir que no benefician, sin embargo, estas concepciones no pueden estar más equivocadas, debido a que las mejoras e inversión en cuando a calidad de atención son quienes valorarán más el servicio recibido y mostrarán su respaldo a asumir los costes que sean necesarios en función a lo que recibe. En el sector salud, existen diversos tangibles como los equipos médicos, la infraestructura, entre otros que ayudan a mejorar la calidad de servicios, asimismo los intangibles como los profesionales puestos a disposición de sus necesidades suponen no solo una mejora en la calidad, sino que añaden un plus de confianza y seguridad al momento de acceder a los servicios.

El Modelo de Calidad de la Atención, se estableció los modelos de éxito con monitoreo sistemático de atenciones del personal y pacientes y tuvo en cuenta la asignación de recursos. Según la OPS (2021) en el sector salud es importante cuidar aspectos como la calidad de atención ya que está orientado a diferentes situaciones que presentan los pacientes. Entre los factores de calidad de atención para Saravana & Geetha (2020), menciona que, existen diferentes factores que determinan la calidad de atención, entre ellos se encuentran la infraestructura, la forma como se presta el servicio, la calidad y experiencia de los profesionales puestos a disposición para atender las demandas en salud, etc.

Asimismo, Krisnamoorthy & Balasubramanian (2019), menciona que para poner en marcha la planificación de los servicios relacionados a tender las demandas de salud, se debe empezar por detectar por los elementos que los usuarios valoran más, mediante opiniones, recomendaciones, no se realiza un estudio de mercado, solo se analizan las necesidades emergentes de la población; a partir de ello, se determina la infraestructura a disponer, la cantidad de personal a emplear, etc., todo

ello en función a la demanda de este servicio por parte de los potenciales usuarios. Otro punto es el de Wang & Brower (2019), sostiene que, cuando las actividades relacionadas a brindar servicios de salud inician por mejorar la calidad de atención, se gesta una cultura prometedora encaminada hacia la mejora continua sin ser forzada, sino que esta se desarrollará como parte de las responsabilidades.

Con respecto a las dimensiones de la calidad de atención, según el Colegio Médico del Perú (2021), menciona que: **Evaluación de estructura;** consiste en realizar las evaluaciones correspondientes a las instalaciones donde se brindan los servicios, asimismo, esto incluye la evaluación del capital humano encargado de llevar a cabo las atenciones médicas y otras actividades que forman parte de la entrega del servicio. Asimismo, en este proceso se lleva a cabo la verificación de la higiene en los servicios higiénicos, las señalizaciones, los libros de reclamaciones y, todo aquello relacionado a la estructura. **Evaluación de proceso:** agrupa a la evaluación de todos aquellos procesos que aplican las entidades para brindar los servicios de salud hacia los usuarios, en los que incluye los procedimientos de diagnóstico, tratamientos y asistencias relacionadas al diagnóstico de los pacientes. Asimismo, se encuentra la forma como se lleva a cabo el procedimiento para recibir la atención médica, los tiempos de espera, las recomendaciones de los médicos quienes atienden a los pacientes, las instrucciones para seguir los tratamientos, en resumen, se refiere al trato que el personal médico brinda al usuario o paciente. **Evaluación de resultados:** consiste en la evaluación del estado final del paciente o usuario después de recibir el servicio médico por parte de la entidad, se evalúa si experimenta satisfacción, el cumplimiento de sus expectativas, entre otros resultantes de la prestación del servicio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

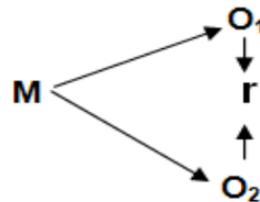
##### Tipo de estudio

Es una investigación básica, ya que se busca directamente probables usos o efectos en la práctica, además que con la aplicación de las teorías utilizadas se dará solución a la problemática encontrada (Hernández et al., 2014)

##### Diseño de investigación

La investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, correlacional, donde no se manipuló ni alteró las variables, además es de corte transversal dado que se estudió en un periodo determinado, asimismo Hernández et al., (2014) aporta en la definición de las investigaciones correlaciones como la observación de la interrelación de las variables tomadas.

La investigación define la relación entre las variables y se presenta el esquema:



##### Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Abastecimiento logístico

O<sub>2</sub> = Calidad de atención de enfermería.

r = Relación entre variables

#### 3.2. Variables y operacionalización:

Las presentes variables de estudio son cuantitativas.

**Variable 1:** Abastecimiento logístico

**Variable 2:** Calidad de atención de enfermería.

La matriz de operacionalización de variables se encuentra en anexos.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** La población de estudio, estuvo constituido por 30 licenciados de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II 2, Tarapoto. Asimismo, fue la dirección general del Hospital II 2 Minsa Tarapoto, quien facilitó la recolección de información.

#### **Criterios de selección**

- **Criterios de inclusión:** Colaboradores que tengan más de un año trabajando en el Hospital II – 2 Tarapoto. Licenciados en enfermería con más de 3 supervisiones, programados en forma continua en la unidad de cuidados intensivos. Licenciados que tengan entre 18 a 60 años. Colaborador que esté dispuesto a participar de la encuesta.

- **Criterios de exclusión:** Personal de enfermería que laboran en la institución en forma provisional, o que este brindando servicio de administrativo. Personal que se encuentren con licencia, vacaciones o aislamiento social, personal que se encuentra realizando pasantías, resindentado o prácticas.

**Muestra:** La muestra de estudio estuvo conformada por el total de la población, es decir, fue de 30 enfermeras (os) especialistas en cuidados intensivos que laboran en la unidad de cuidados intensivos.

**Muestreo:** Es no probabilístico, así también es por conveniencia o llamado también intencionado.

**Unidad de análisis:** Enfermeras (os) que laboran en cuidados intensivos del Hospital II 2, Tarapoto.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **Técnica**

Se hizo uso de la encuesta con la finalidad de conocer la relación que une a las variables, es decir, se utilizó una encuesta para el abastecimiento logístico y otra para medir la calidad de atención en enfermería., Paravié (2020) expresa que la encuesta nos sirve como técnica para captar data a través de un cuestionario con enunciados propuestos para medir la variable.

#### **Instrumentos**

En el estudio para medir la variable del abastecimiento logístico fue un cuestionario y este fue adaptado del estudio de Sánchez y Huamán (2018). El cuestionario está estructurado en 13 enunciados. Dividido en 3 dimensiones, dimensión pedidos (ítem 1 al 5), dimensión recepción (ítem 6 al 9), dimensión compras (ítems 10 al 13). Asimismo, la escala de medición ordinal con una valoración de: 1 = Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni desacuerdo ni acuerdo, 4= De acuerdo, 5= Muy de acuerdo.

El instrumento para medir la variable de calidad de atención es el cuestionario que fue adaptado del estudio de Córdova (2015). El cuestionario está estructurado de 20 enunciados, dividido en 3 dimensiones las cuales son, dimensión evaluación de estructura (ítems 1 al 7), dimensión evaluación de procesos (ítems 8 al 13), dimensión evaluación de resultados (ítems 14 al 20), asimismo la escala de medición es la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

#### **Validez**

En el presente estudio, la validez fue medida por el juicio de tres expertos, los cuales valoraron los instrumentos, determinando que pueden medir las variables de esta investigación. Según la valoración se llegó a un promedio de 4.7 que es 94 % de concordancia entre los expertos.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable1 Abastecimiento logístico	1	metodólogo	4,6	Existe suficiencia
	2	Gestión pública	4,8	Existe concordancia
	3	Gestión pública	4,7	Existe Coherencia
Variable 2 Calidad de atención	1	metodólogo	4,6	Existe suficiencia
	2	Gestión pública	4,8	Existe concordancia
	3	Gestión pública	4,7	Existe Coherencia

### Confiabilidad

La confiabilidad fue establecida por el coeficiente Alfa de Cronbach. Para que sean confiables los instrumentos el valor obtenido tuvo que ser mayor a 0.70.

### Análisis de confiabilidad: Abastecimiento logístico

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	30	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.957	13

### **Análisis de confiabilidad: Calidad de atención**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	30	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	30	100,0
Total		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.946	20

### **3.5. Procedimientos**

Como primer procedimiento se escogió a los profesionales para poder validar los instrumentos, una vez aprobado los instrumentos se procedió a solicitar la ejecución de la encuesta en la institución. Posteriormente se aplicaron ambos instrumentos que luego se trasladó al programa Excel para tener la información estructurada, la información fue analizada en programa estadístico Spss versión 26 para finalmente elaborar los resultados de investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, por lo que se utilizó el programa estadístico SPSS versión 26. Para la estadística descriptiva se utilizó (media, varianza, desviación estándar, rangos, frecuencias y porcentajes), así también para la estadística inferencial se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, así también para la prueba de normalidad se utilizó la de Shapiro Wilk,

ya que la muestra fue menor a 50 elementos, así mismo la información fue presentada en tablas de frecuencia y figuras.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró principios éticos según Hermansen Ulibarri & Fernández Droguett (2018) de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, debido a que en el estudio en el proceso de la recopilación de los datos se tuvo especial cuidado en no perjudicar, dañar o poner en riesgo a los encuestados, teniendo en consideración el distanciamiento respectivo asimismo el uso correcto de las medidas preventivas. Así también se ejecutó con el total respeto de la manera de pensar que cada colaborador se merece, se recalca que todos los datos recopilados son trabajados de manera anónima.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de abastecimiento logístico en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021.

**Tabla 1**

*Nivel de abastecimiento logístico en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	13 – 30	16	53 %
Regular	31 – 47	8	26 %
Bueno	48 - 64	6	21 %
Total		30	100 %

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021.

##### **Interpretación**

Respecto al abastecimiento logístico, es malo en un 53 %, regular en un 26 % y bueno en un 21 %.

##### 4.2. Nivel de calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 46	10	33 %
Regular	47 – 72	14	47 %
Bueno	73 - 98	6	20 %
Total		30	100 %

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021.

## Interpretación

Respecto a la calidad de atención, es regular en un 47 %, malo en un 33 % y bueno en un 20 %.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Abastecimiento logístico	,924	30	,022
Calidad de atención	,930	30	,031

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021.

## Interpretación

Se utilizó Shapiro Wilk debido a que la muestra fue menor a 50 sujetos. Se obtuvo una significación de 0.022 lo cual es menor a 0.05; de esa manera podemos decir que no tiene distribución normal. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para establecer la correlación.

#### 4.3. Relación entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021.

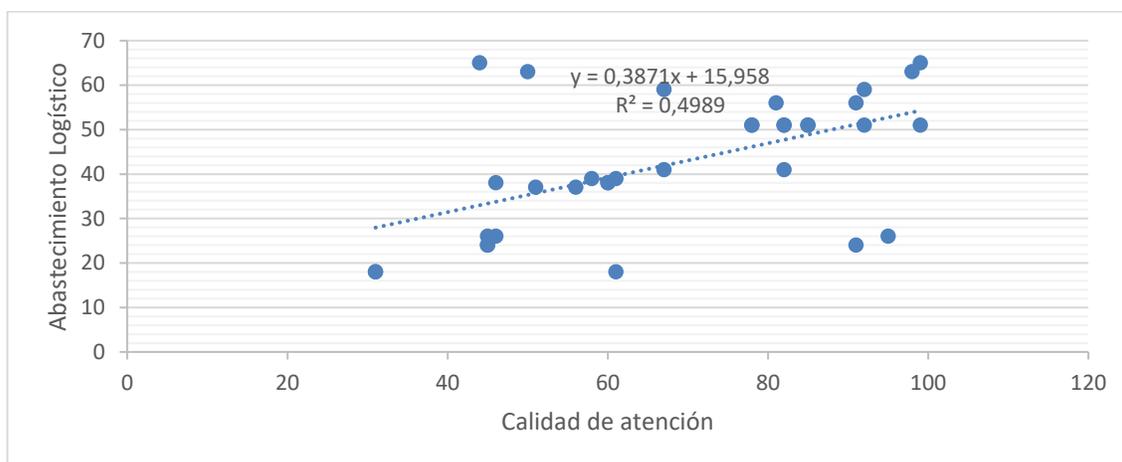
**Tabla 4**

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman*

			Abastecimiento logístico	Calidad de atención
Rho de Spearman	Abastecimiento logístico	Coefficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	30	30
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	30	30

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021



**Figura 1.** Diagrama de dispersión entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021

## **Interpretación**

Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0, 874 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,005 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II-2 Tarapoto, 2021.

## V. DISCUSIÓN

En este apartado se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, teniendo que el nivel de abastecimiento logístico, es malo en un 53 %, regular en un 26 % y bueno en un 21 %; dichos resultados se deben a que se entrega los pedidos en las fechas programadas cumpliendo así la demanda de los usuarios o quien haga las veces, el personal de enfermería explica al familiar del paciente acerca de sus pedidos (productos o insumos) generados, el área encargada de la entrega de los medicamentos y/o insumos mantiene en una buena ubicación los medicamentos a entregar, el hospital no cuenta en todo momento con disponibilidad de medicamentos, materiales y/o insumos, los entregados no cumplen con las especificaciones requeridas, lo cual genera la disconformidad por parte de los usuarios los cuales siempre muestran sus quejas por la demora de los servicios prestados.

Asimismo se concuerda con la definición de Díaz (2018), quien menciona que, el sistema de Abastecimiento Peruano se creó con la finalidad de garantizar el uso correcto de los servicios y activos del estado mediante procedimientos estructurados y técnicos que involucran a la catalogación, el almacenamiento, mantenimientos, registro de proveedores y recuperación de mercancías para ponerlos a disposición. Además, las actividades realizadas para llevar a cabo la dotación de recursos a las organizaciones, de modo que puedan atender sus necesidades dentro de los plazos estipulados. Del mismo modo, el proceso de control logístico de acuerdo a Lévano. (2017) describe que: “Es la unión de medios destinados y diversas técnicas para controlar la información y el flujo de materiales en coordinación con la demanda y recursos, para lograr asegurar un nivel planteado de menor costo posible en el servicio”. (p.55)

Sumando a esto el contexto de pandemia colapsó todos los niveles logísticos del Hospital, lo cual hacía un deficiente manejo de los recursos necesarios para tantos pacientes que llegaban al centro de salud, siendo este un problema ya que, para cada orden de compra existe un procedimiento el cual tiene ciertos filtros para su

ejecución, muchas veces estas áreas encargadas no cumplen de manera eficiente sus roles, por lo cual es perjudicial tanto para el área usuaria como para los pacientes, las quejas y desesperación se hacían notar, el contexto de pandemia donde se desarrolló el estudio hizo notar la falta mecanismos y procedimientos de contingencia ante tal magnitud de pacientes enfermos, dando como evidencia la precaria gestión de abastecimiento logístico en la institución. Así también se concuerda con Gargasas et al., (2018), quien expresa que la ventaja competitiva surge de la capacidad de una organización para diferenciarse en un entorno competitivo a los ojos del cliente. La optimización de los procesos en la cadena logística teniendo en cuenta la creación de valor añadido, precio, calidad, entre otros factores para ser más competitivos en el sector empresarial o de las entidades empresariales individuales en el mercado. La gestión de la calidad involucra aspectos como la seguridad laboral y la protección del medio ambiente, la atención a la salud de los clientes y empleados y la observancia de las necesidades de la sociedad.

Con respecto a lo mencionado, los resultados guardan relación con lo expuesto por Switala et al., (2019) donde menciona que los principales factores que afectan los niveles de satisfacción del cliente, a saber, los costos logísticos y los tiempos de entrega más cortos. Según los encuestados aumentar la flexibilidad resultó ser menos significativo. Sin embargo, el análisis discriminante ha demostrado que también se puede lograr una alta satisfacción con la subcontratación logística con el supuesto de una entrega más larga, no solo deben invertir en reducir costos y mejorar los tiempos de servicio, sino también en factores que causarán una satisfacción del cliente por encima de la media, como una mejora operativa. Del mismo modo la institución debe plantearse mejorar la cadena logística teniendo en cuenta la creación de valor añadido, precio, calidad, satisfacción del cliente y la mejora de la eficiencia de otros factores. Así también siguiendo con Frichi et al., (2020) menciona que el impacto significativo de la logística hospitalaria en la calidad y satisfacción, mostraron que el componente logístico hospitalario más preponderante es la accesibilidad física que consiste en la disponibilidad y

accesibilidad de ambulancias, personal médico y de enfermería, personal de apoyo y orientación, instalaciones y equipos técnicos, etc. Los administradores y las partes interesadas del sistema de salud deben prestar especial atención a las actividades logísticas del hospital en general y específicamente a la accesibilidad física para mejorar el servicio.

El nivel de la calidad de atención, es regular en un 47 %, malo en un 33 % y bueno en un 20 %; dichos resultados se deben a que el personal de enfermería, muestra interés y preocupación por el confort y reposo de todo usuario o paciente, el personal de enfermería enseña a la familia acerca de los medicamentos puestos a su paciente, se explica al familiar sobre los exámenes y procedimiento que se va a realizar al usuario, acude oportunamente al llamado del familiar del usuario y da oportunidad para que el familiar del usuario expresara sus problemas, estos resultados guardan relación con lo expuesto por Guadalupe, Suárez, Guerrero y Yancha (2019) quienes mencionan que se pudo determinar que la satisfacción en la población analizada correspondiente a un nivel medio, asimismo, se conoció que la mayoría de los usuarios consideran más relevante a la apariencia pulcra de quienes prestan los servicios, mientras que, en un contraste, los aspectos menos valorados fueron las instalaciones en cuanto a los acabados o la comodidad que estos brindan al momento de utilizarlos, por lo tanto, se concibe que la satisfacción de los usuarios tiene que ver en gran manera a la forma como estos se entregan.

Así mismo Suarez, Robles, Serrano, Armijo y Anchundia (2019) afirman que la percepción de los servicios prestados por la entidad, es de nivel regular, el cual fue medido de acuerdo al modelo SERVQUAL, asimismo, el estudio permitió conocer que los usuarios valoren en mayor proporción a la calidad de las instalaciones, a factores como la higiene, el orden y la eficiencia en la información presentada en lo que concierne a los servicios prestados; todos ellos se encontraron deficientes en el objeto de estudio analizado. En la misma línea Fariño, Cercano, Vera, Valle y Ocaña (2018) mencionan que, en cuanto a las dos variables analizadas, estas reflejan ser regulares, tanto la calidad de atención

como el producto final del consumo de un servicio presentan deficiencias significativas al momento de ser analizadas como parte del proceso de investigación. Asimismo, se detalla que estas conclusiones resultaron luego de analizar los resultados sobre los datos recopilados haciendo uso del modelo SERVQUAL, el cual se aplicó de manera efectiva teniendo en cuenta las dimensiones que este propone para su estudio; de esta manera se pudo conocer las divergencias que se encuentran presentes entre las variables abordadas.

Del mismo modo Febres (2020), evidenció un gran porcentaje de insatisfacción fue de 70 % en cuanto al tiempo de atención, así también la falta de equipos técnicos para el adecuado servicio. De tal manera, la institución debe tener muy en cuenta cómo lo perciben sus pacientes, siendo crucial para la toma de decisiones en cuanto a concientizar al personal de salud para tener una mejora continua garantizando una mejor calidad en la atención del hospital. En cuanto a la calidad de atención es entendido que las personas no tienen una buena imagen de las instituciones públicas se refiere, el mal manejo, la corrupción durante tantos años ha generado una desconfianza en la población tal es así como se concuerda con Menacho et al., (2020) quien explica que la principal institución en cuanto a Essalud se refiere, debe poner énfasis en focalizar sus recursos en lo que más valoran los pacientes en cuanto a la percepción de sus servicios se refiere, así también se debe hacer cambios contundentes en cuanto a la gestión en lo relacionado a la imagen corporativa, fortaleciendo la identidad institucional con los asegurados. Esto permitirá que la entidad pueda ganarse la confianza de las personas, de tal modo que los servicios prestados sean confiables.

Así también en similitud con Loli et al. (2015) quien menciona que la mejora en la calidad como costos sin fondo, es decir que no benefician, sin embargo, estas concepciones no pueden estar más equivocadas, debido a que las mejoras e inversión en cuando a calidad de atención son quienes valorarán más el servicio recibido y mostrarán su respaldo a asumir los costes que sean necesarios en función a lo que recibe. En el sector salud, existen diversos tangibles como los

equipos médicos, la infraestructura, entre otros que ayudan a mejorar la calidad de servicios, asimismo los intangibles como los profesionales puestos a disposición de sus necesidades suponen no solo una mejora en la calidad, sino que añaden un plus de confianza y seguridad al momento de acceder a los servicios. Es así como en nuestro contexto de estudio debe funcionar, ya que en un futuro con una buena organización serán los mismos pacientes quienes respalden a la institución.

Existe relación significativa entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 Tarapoto, ya que el Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0, 874 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,005 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ); indicando que a mayor abastecimiento logístico, mejor nivel de atención, resultados similares con lo planteado por Chuquicusma et al., (2020) , quien en su estudio muestra que la calidad de atención evidencia una correlación significativa con tendencia positiva con la satisfacción del usuario, el área de atención mostró un nivel bajo con un 45.7 % en cuanto a la satisfacción del usuario, por lo tanto, a medida que entidad logre mejorar la calidad de atención en cuanto a los servicios que brinda, podrá incrementar la satisfacción de sus usuarios beneficiando de esta manera tanto a la imagen de la entidad como a los usuarios al recibir mejor calidad de atención para satisfacer sus necesidades y exigencias al momento que hacen uso de estos servicios indispensables, por lo tanto se deja en claro la oportunidad de mejora conociendo los beneficios que ofrecen.

De este modo podemos decir que una mayor inversión en la variable abastecimiento logístico tendrá una incidencia significativa sobre la atención al cliente, por lo que a medida que esta se vaya mejorando, se podrá incrementar lo cual genera beneficios bilaterales, en cuanto a la entidad, ayuda a mejorar su imagen proyectada hacia el público, mientras que para los usuarios es beneficioso

porque recibirán un mejor servicio en menos tiempo y así tratar de satisfacer sus perspectivas.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II 2, Tarapoto, ya que el Rho de Spearman alcanzó un coeficiente de 0,874 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).
- 6.2. El nivel de abastecimiento logístico, es malo en un 53 %, regular en un 26 % y bueno en un 21 %.
- 6.3. El nivel de la calidad de atención, es regular en un 47 %, malo en un 33 % y bueno en un 20 %.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al jefe de farmacia, entregar los pedidos en las fechas programadas, cumpliendo así la demanda de los usuarios o quien haga las veces, realizar un control de los productos y/o insumos entregados.
  
- 7.2. Al jefe de farmacia, informar a los usuarios o acompañantes del paciente de la disponibilidad de los productos y/o insumos. Los medicamentos, materiales y/o insumos entregados deben cumplir con las especificaciones requeridas.
  
- 7.3. Al personal asistencial, orientar a la familia sobre los tratamientos y procesos que se realizarán, brindar el tratamiento en el horario establecido por el servicio, aplicar protocolos de salud antes y después de atender al paciente.

## REFERENCIAS

- Chuquicusma, T., Luján, P., Sánchez, M., Montalban, Y., Silva, R., & Rosas, C. (2020). *Calidad de atención y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú*. (Artículo científico). *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31), 39–51. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.04>
- Colegio Médico del Perú. (2021). *Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública*. *Acta Medica Peruana*, 37(1), 8–10.
- Díaz, C. (2018). *Enfoque basado en procesos para mejorar la logística de entrada de una empresa de servicios de salud. Trujillo, 2018*. (Artículo científico). Universidad Privada del Norte.
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). *Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. (Artículo científico). *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Frichi, Y., Jawab, F., & Boutahari, S. (2020). *Modeling the impact of hospital logistics on quality of care and patient satisfaction*. (Artículo científico). *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2), 296–320. <https://doi.org/10.3926/jiem.3143>
- Fuentes, M. (2019). *La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en las redes asistenciales Essalud Región Puno 2015-2016*. (Artículo científico). *Revista de la Universidad Nacional del Altiplano*.
- Gargasas, A., Samuolaitis, M., & Mugiene, I. (2018). *Quality management systems in Education*. (Artículo científico). *Quality Management Systems - a Selective Presentation of Case-Studies Showcasing Its Evolution*, 41(2), 290–304. <https://doi.org/10.5772/intechopen.71431>
- Henao, L. (2017). *Calidad de servicio, satisfacción y antecedentes de la lealtad hacia las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. (Artículo científico). *Revista Contaduría y Administración*, 65(3), 20.
- Hermansen Ulibarri, P., & Fernández Droguett, R. (2018). *La foto-etnografía como metodología de investigación para el estudio de manifestaciones conmemorativas contestatarias en el espacio público*. (Artículo científico). *Universitas Humanística*, 86(86). <https://doi.org/10.11144/javeriana.uh86.fmie>

- Hermida, D. (2016). *Caracterización de la gestión logística en las Pymes de la industria de autopartes en la ciudad de Bogotá D.C.* (Artículo científico). *Revistas Unisalle*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. In Mr. Graw Hill Education (6ta ed.).
- Issa, J. (2020). *Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga*. (Artículo científico). *Handbook of Medical Image Computing and Computer Assisted Intervention*, 8(5), 55.
- Kocman, A., & Weber, G. (2018). *Job satisfaction, quality of work life and work motivation in employees with intellectual disability: A systematic review*. (Artículo científico). *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(1), 1–22.
- Krisnamoorthy, M., & Balasubramanian, K. (2019). *Factors influencing millennials' satisfaction of café restaurants in Kuala Lumpur, Malaysia*. (Artículo científico). *Universidad de Taylor, Malasia*, 8, 255–276.
- Lévano, E. (2017). *Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C.* (Artículo científico). *Universidad Ricardo Palma*.
- Loli, A., Del Carpio, J., & Cuba, E. (2015). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. (Artículo científico). *Revista de Investigación En Psicología*, 16(1), 171. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Madríz, D. (2018). *Estrategias de gestión logística para el mejoramiento de la productividad y la calidad del servicio en hoteles y posadas del Estado Táchira*. (Artículo científico). *Revista Científica UNET*, 11–37.
- Maraví, G., Matuk, D., & Chong, M. (2019). *Impacto de la infraestructura en las operaciones logísticas. Gestión de carga y entrega de mercancías*. (Artículo científico). *Memoria. Investigaciones En Ingeniería*, 17(17), 31–47.
- Martínez, J., De La Hoz, B., García, J., & Molina, I. (2017). *Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico*. (Artículo científico). *Espacios*, 38(58).
- Menacho, I., Mallqui, V., Ibarguen, F., & Córdova, U. (2020). *Calidad de atención e*

- imagen corporativa en EsSalud, Perú.* (Artículo científico). *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1190–1204. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33198>
- Moreno, E. (2019). *Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente.* (Artículo científico). *Revista Industrial Data*, 22(2), 105–116. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- OPS. (2020). *Impulsar la agenda de salud sostenible para las américas 2030.* Organización Panamericana de La Salu, 2030.
- Paravié, D. (2020). *Una Pyme industrial aplicando La metodología de investigación-acción.* (Artículo científico). *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 1, 45–59.
- Pardo, J. (2018). *Propuesta del modelo de gestión logística para la empresa de Billares Europa.* (Artículo científico). *Revista de La Salle*, 1–140.
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, K., & Rodríguez, J. (2020). *Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo.* (Artículo científico). *Apuntes Universitarios*, 10, 46–64.
- Requejo, H. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión del almacén de material promocional y publicitario para reducir costos de la empresa Backus sede Chiclayo.* (Artículo científico). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Saravana, K., & Geetha, S. (2020). *Assessment of customer satisfaction of domestic tourists in resorts.* (Artículo científico). *Revista Internacional de Hostelería y Sistemas de Turismo*, 13(1), 60.
- Switala, M., Cichosz, M., & Trzesiok, J. (2019). *How to achieve customer satisfaction? Perspective of logistics outsourcing performance.* (Artículo científico). *Scientific Journal of Logistics*, 15(1), 39–51.
- Torres, J., & Briñez, M. (2017). *Políticas de Servicio para la Gestión Logística en las Empresas de Comercialización de Crudo Natural.* (Artículo científico). *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 19(2), 260–287.
- Torres, J., Briñez, M., & Romero, V. (2017). *Políticas de servicio para la gestión logística en las empresas de comercialización de crudo natural.* (Artículo científico). *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 19(2), 260–287.

Wang, T., & Brower, R. (2019). *Job satisfaction among federal employees: The role of employee interaction with work environment*. (Artículo científico). *Public Personnel Management*, 48(1), 3–26.

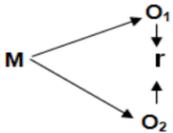
# Anexos

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Abastecimiento logístico	Domínguez (2012), menciona que, el abastecimiento logístico es el proceso llevado a cabo para incorporar materiales o mercaderías a una organización que luego serán distribuidas de acuerdo a las necesidades internas o los fines para los que fueron adquiridos.	El abastecimiento es la actividad mediante el cual las empresas u organizaciones se agencian de bienes para llevar a cabo sus actividades, esta comprende diferentes procesos que permiten la adquisición de productos o materiales.	Pedidos	Calidad de pedidos generado Pedidos sin problemas pedidos generados disponibilidad de pedidos	Ordinal
			Recepción	Entregas perfectamente recibidas orden de compra recibidos	
			Compra	Proveedores Medicamentos entregados	
Calidad de atención	El Ministerio de Salud (2002), lo define como el conjunto de características tangibles e intangibles que dotan a un servicio de calidad y elemento diferenciador atractivo para el usuario a fin de encontrar una mejor alternativa para satisfacer sus necesidades.	Consiste en llevar a cabo prestaciones de calidad hacia los usuarios del servicio de salud dentro de sus diferentes dimensiones con la finalidad de satisfacer sus necesidades.	Evaluación de estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios higiénicos limpios</li> <li>- Existencia de letreros</li> <li>- Paneles de información al cliente</li> <li>- Existencia de buzón de sugerencias</li> <li>- Percepción general de la estructura</li> </ul>	Ordinal
			Evaluación de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información sobre la atención solicitada</li> <li>- Trato recibido en admisión o ventanilla</li> <li>- Trato recibido del personal de enfermería y técnico</li> <li>- Tiempo de espera para obtener la cita o consulta</li> <li>- Tiempo en consultorio</li> <li>- Tiempo de atención en consultorio.</li> </ul>	
			Evaluación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción general de la atención recibida en la consulta externa anteriormente</li> <li>- Percepción general de la atención recibida en la fecha</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

**Título:** Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II 2 Tarapoto, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención en enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de abastecimiento logístico en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención en enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de abastecimiento logístico en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021.</p> <p>Identificar el nivel de calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de abastecimiento logístico en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2021, es bueno.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento empleado es el cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño descriptivo correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 --- r --- O2     style r fill:none,stroke:none     </pre> <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Abastecimiento logístico O<sub>2</sub> = Calidad de atención r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b> La población de estudio, estuvo constituido por 30 licenciados de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II 2, Tarapoto</p> <p><b>Muestra</b> La población de estudio, estuvo constituido por 30 licenciados de la unidad de cuidados intensivos del Hospital II 2, Tarapoto</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Abastecimiento logístico</td> <td>Pedidos</td> </tr> <tr> <td>Recepción</td> </tr> <tr> <td>Compra</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de atención</td> <td>Evaluación de estructura</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de proceso</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de resultados</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Abastecimiento logístico	Pedidos	Recepción	Compra	Calidad de atención	Evaluación de estructura	Evaluación de proceso	Evaluación de resultados	
Variables	Dimensiones												
Abastecimiento logístico	Pedidos												
	Recepción												
	Compra												
Calidad de atención	Evaluación de estructura												
	Evaluación de proceso												
	Evaluación de resultados												

**Instrumento de recolección de datos**  
**Cuestionario de Abastecimiento logístico**

**Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información acerca del abastecimiento logístico. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad, agradezco de antemano la atención brindada.

<b>Opciones de respuesta</b>	
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni desacuerdo ni acuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Pedidos</b>						
1	Considera que los pedidos generados son procesados a tiempo.					

2	Considera que los productos, materiales y/o equipos entregados son de alta calidad.					
3	Se entrega los pedidos en las fechas programadas, cumpliendo así la demanda de los usuarios o quien haga las veces.					
4	El personal de enfermería explica al familiar del paciente acerca de sus pedidos (productos o insumos) generados.					
5	Se informa a los usuarios o acompañantes del paciente de la disponibilidad de los productos y/o insumos.					
<b>Dimensión 2: Recepción</b>						
6	Los tiempos de entrega de las recetas, productos y/o insumos son los adecuados.					
7	Considera que existe un control de los productos y/o insumos entregados.					
8	Los productos o medicamentos entregados en función a una receta médica por el personal médico.					
9	Considera que el área encargada de la entrega de los medicamentos y/o insumos mantiene en una buena ubicación los medicamentos a entregar.					
<b>Dimensión 3: Compras</b>						
10	Considera que el hospital en todo momento cuenta con disponibilidad de medicamentos, materiales y/o insumos.					
11	Considera que se compra de acuerdo a las necesidades y demanda de los usuarios.					
12	Considera usted que los medicamentos, , materiales y/o insumos entregados as cumplen con las especificaciones requeridas.					
13	Cree usted que la demora se debe a la gestión de compras.					

## Cuestionario de calidad de atención

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información acerca de la calidad de atención. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad, agradezco de antemano la atención brindada.

Opciones de respuesta	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Evaluación de estructura</b>						
1	El personal de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					

2	El área donde labora se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
3	El personal de enfermería participa en el autocuidado de su paciente.					
4	El personal de enfermería, muestra interés y preocupación por el confort y reposo de todo usuario o paciente.					
5	El personal de enfermería, orienta a la familia de sobre el estado del paciente					
6	El personal de enfermería orienta a la familia sobre los tratamientos y procesos que se realizaran al paciente.					
7	El personal de enfermería enseña a la familia que medicamentos acerca de los medicamentos puestos a su paciente.					
<b>Dimensión 2: Evaluación de procesos</b>						
8	El conocimiento asertivo del personal médico le transmite confianza.					
9	Se brinda el tratamiento al paciente en el horario establecido por el servicio.					
10	Brinda una atención de calidad y calidez.					
11	Se aplica protocolos de salud antes y después de atender al paciente.					
12	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda al usuario.					
13	Explica al familiar sobre los exámenes y procedimiento que se va a realizar al usuario					
<b>Dimensión 3: Evaluación de resultados</b>						
14	Saluda y trata por su nombre al familiar del usuario.					
15	Se muestra comprensivo y lo escucha.					
16	Brinda un trato amable al familiar del paciente.					
17	Brinda apoyo emocional al familiar del usuario					
18	Acude oportunamente al llamado del familiar del usuario.					
19	Da oportunidad para que el familiar del usuario expresara sus problemas.					
20	Mantiene la privacidad del familiar del usuario.					

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Guevara Delgado, Luis Alberto  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario, V1: Abastecimiento logístico  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Santos Emilio Guevara Aguilar

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Abastecimiento logístico					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Abastecimiento logístico, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Abastecimiento logístico					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD : SI ES APLICABLE

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 22 de mayo de 2021



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Guevara Delgado, Luis Alberto  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Santos Emilio Guevara Aguilar

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD : SI ES APLICABLE

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 22 de mayo de 2021

  
 Grupo Quevara  
 S. R. L.  
 S. R. L. Santos Emilio Guevara Aguilar  
 GERENTE



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Nérida Idelsa González González
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín; Hospital II 2 Tarapoto.
Especialidad : Maestro en docencia y gestión universitaria. Especialista en Cuidados Intensivos.
Instrumento de evaluación : Cuestionario, V1: Abastecimiento Logístico.
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Santos Emilio Guevara Aguilar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, and PERTINENCIA. Each row has a checkmark in the 4 or 5 column.

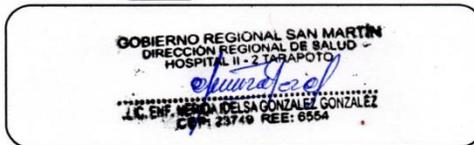
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Blank lines for opinion on applicability.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 24 de mayo de 2021



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Nérida Idelsa González González
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín; Hospital II 2 Tarapoto.
Especialidad : Maestro en docencia y gestión universitaria. Especialista en cuidados intensivos.
Instrumento de evaluación : Cuestionario, V2: Calidad de atención de enfermería.
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Santos Emilio Guevara Aguilar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, and PERTINENCIA. A final row shows PUNTAJE TOTAL.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Blank lines for opinion on applicability.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 24 de mayo de 2021



Sello personal y firma

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

SOLICITA AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION EN EL  
SERVICIO DE UCI

**CARGO**

SRA : JACQUELIN LINDSAY CASTAÑEDA CARDENAS  
DIRECTORA DEL HOSPITAL II 2 MINSA TARAPOTO

ATENCION : OFICINA DE CAPACITACION Y APOYO A LA DOCENCIA.

Yo, Santos Emilio Guevara Aguilar, identificado con DNI N° 18183367, domiciliado en el Jr. San Martin N°178 – Cacatachi, estudiante de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que al encontrarme en el tercer ciclo y en la elaboración, de proyecto de investigación, aplicación e informe correspondiente de la tesis titulada "ABASTECIMIENTO LOGÍSTICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS, HOSPITAL II 2 TARAPOTO, 2021".

Por lo expuesto, recorro a su despacho para solicitar AUTORIZACION para realizar la aplicación de encuesta a las enfermeras (os) del servicio de UCI del hospital que usted dirige.

Atentamente,

Tarapoto, 20 de Mayo del 2021.

  
Lic. Enf. Santos Emilio Guevara Aguilar  
CODIGO ORCID: 0000-0003-2492-3574



## Base de datos estadísticos

### Variable 1: Abastecimiento logístico

Nº	Pedidos						Recepción					Compras					TOTAL
	p1	p2	p3	p4	p5	Subtotal	p6	p7	p8	p9	Subtotal	p10	p11	p12	p13	Subtotal	
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	32
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	44
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	16
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	20
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	44
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	22
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	51
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	34
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	47
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	19	56
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	55
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	35
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	9	32
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	44
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	23

## Variable 2: Calidad de atención

Evaluación de estructura									Evaluación de procesos						Evaluación de resultados						TO TA L			
N º	p r 1	p r 2	p r 3	p r 4	p r 5	p r 6	p r 7	Sub tota l	pr 8	p r 9	pr 10	pr 11	pr 12	pr 13	Sub tota l	pr 14	pr 15	pr 16	pr 17	pr 18		pr 19	pr 20	Sub tota l
1	2	3	3	3	2	3	3	19	5	3	2	3	3	2	18	2	2	2	2	3	3	3	17	54
2	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	3	4	4	20	4	3	3	3	3	3	4	23	65
3	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	2	7	2	1	1	1	1	1	1	8	22
4	1	2	2	2	1	1	2	11	1	2	1	2	2	2	10	1	1	1	1	2	2	2	10	31
5	3	4	4	3	3	3	4	24	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	3	4	4	3	23	68
6	1	2	2	2	1	1	2	11	1	2	1	2	2	2	10	2	1	1	1	2	2	2	11	32
7	4	4	4	4	1	4	4	25	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	4	28	76
8	3	2	2	3	3	3	2	18	3	2	3	2	3	2	15	3	3	3	3	2	2	3	19	52
9	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	5	3	24	3	4	4	4	4	4	5	28	81
10	5	4	4	5	5	5	4	32	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	4	4	5	33	92
11	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	4	4	4	4	29	82
12	3	2	2	4	3	3	2	19	3	2	3	2	4	3	17	2	3	3	3	2	2	4	19	55
13	2	3	3	2	2	2	3	17	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	2	3	3	2	16	47
14	4	3	3	4	4	4	3	25	4	3	4	3	4	2	20	3	4	4	4	3	3	4	25	70
15	2	2	2	1	2	2	2	13	2	2	2	2	1	1	10	2	2	2	2	2	2	1	13	36