



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión logística y calidad de atención a los usuarios
internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

Ubilluz Macedo, Ricky Baltazar (orcid.org/0000-0002-4585-6131)

ASESOR:

Dr. Huaranga Rivera, Herbert Victor (orcid.org/0000-0002-8054-4213)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico Empleo y Emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por regalarme cada día de mi vida y permitirme disfrutar, junto a los seres que amo. A mis padres: BALTAZAR Y TANITH, por su darme la vida y su apoyo incondicional para hacer realidad este propósito en mi vida. mis amados hijos Ángel Matías y Aiko Alexandra, por ser mi motivación y mi fortaleza para seguir adelante, A mis hermanos Marco y Victor por formar parte importante en esta etapa profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, a dios por regalarme la vida y la dicha de ser Papá de dos maravillosos niños, por darme la fortaleza la paz y las ganas de seguir superándome profesionalmente.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla cruzada de Gestión logística y calidad de atención al usuario interno	18
Tabla 2	Tabla cruzada de Gestión de compras y abastecimiento y calidad de atención al usuario interno	20
Tabla 3	Tabla cruzada de Gestión de inventarios y calidad de atención al usuario interno.....	21
Tabla 4	Tabla cruzada de gestión de distribución y almacenamiento y calidad de atención al usuario interno	23
Tabla 5	Prueba de normalidad de las variables gestión logística y calidad de atención al usuario interno	24
Tabla 6	Correlación entre la gestión logística y calidad de atención al usuario interno	25
Tabla 7	Correlación entre la gestión de compras y abastecimiento y calidad de atención al usuario interno	26
Tabla 8	Correlación entre la gestión de inventarios y calidad de atención al usuario interno.....	27
Tabla 9	Correlación entre la gestión de distribución y almacenamiento y calidad de atención al usuario interno	29

Índice de Figuras

Figura 1	Gestión logística y calidad de atención al usuario interno	19
Figura 2	Gestión de compras y abastecimiento y calidad de atención al usuario interno	20
Figura 3	Gestión de inventario y calidad de atención al usuario interno.....	22
Figura 4	Gestión de distribución y almacenamiento y calidad de atención al usuario interno.....	23

Resumen

Para el estudio, se tuvo como objetivo: determinar la relación entre la gestión logística y calidad de atención al usuario interno, Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. La metodología, fue de enfoque cuantitativo, estudio de tipo aplicada, diseño no experimental, pues no se manipuló las variables y transaccional, pues se desarrolló en un periodo de tiempo y correlacional, la muestra fue de 175 trabajadores, para la recopilación de los datos se utilizó como instrumento el cuestionario, validado por tres expertos y confiabilidad del Alfa de Cronbach 0.805, para gestión logística y 0.736 para atención al usuario interno. Resultados: el 29.2% considera que no se tiene un buen nivel de gestión logística y un 34.8% considera que no se tiene un buen nivel en la calidad de atención al usuario interno, sin embargo, el 52.6% considera que existe un buen nivel de gestión logística y atención al usuario interno al mismo tiempo, del análisis inferencial, el p-valor fue 0.000, se acepta la hipótesis de la investigación, el nivel de correlación fue 0.570, correlación positiva moderada. Se concluye que existe relación entre la gestión logística y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

Palabras claves: gestión logística, inventarios, calidad de atención, gestión de compras.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between logistics management and quality of care for the internal user, Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. The methodology was quantitative approach, applied type study, non-experimental design, because the variables were not manipulated and transactional, because it was developed in a period of time and correlational, the sample was 175 workers, for data collection was used as an instrument the questionnaire, validated by three experts and reliability of Cronbach's Alpha 0.805, for logistics management and 0.736 for internal user care. Results: 29.2% consider that they do not have a good level of logistics management and 34.8% consider that they do not have a good level in the quality of attention to the internal user, however 52.6% consider that there is a good level of logistics management and attention to the internal user at the same time, from the inferential analysis, the p-value was 0.000, the hypothesis of the research is accepted, the correlation level was 0.570, moderate positive correlation. It is concluded that there is a relationship between logistics management and the quality of internal user care at the Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

Key words: logistics management, inventories, quality of care, purchasing management.

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión Logística es un proceso muy importante dentro de la cadena de abastecimiento en la cual se planifica, se organiza y se cumple con plazos para lograr objetivos trazados en un determinado sector ya sea privado o público, esto se refleja en la calidad de atención al usuario final obteniendo una respuesta inmediata ante la falta de un suministro el cual se requiere.

Desde un contexto internacional el control logístico, como también el control de los inventarios se considera una de las actividades con mayor complejidad, pues se tiene que conciliar los intereses que en algunos casos genera conflictos al interior de la organización, como, por ejemplo: respecto a las ventas, una opción apropiada podría ser el disponer de una cantidad importante de productos, para que se pueda dar respuesta a los clientes demandantes. Por otro lado, existen varios tipos de elementos a considerar en la gestión de inventarios, de los que resaltan, el nivel de servicio que se le da al cliente y el valor que se tiene sobre los inventarios. Es muy importante el valor que se les da a los inventarios, pues en muchos casos estos representan entre 25% y 30% del activo corriente de las organizaciones, por lo que, una atención al mínimo se considera indispensable. Todo ello con la finalidad de que la organización cumpla los objetivos en este aspecto, que en la actualidad adolecen. (Prieto, 2019).

Dentro del contexto nacional, la Gestión Logística también se considera un factor clave para las organizaciones, pues al manejar los materiales, insumos, mercaderías, estos al no tener un buen manejo, un control eficiente, pues puede poner en riesgo las actividades /de la organización y por consiguiente generar perjuicio económico para las empresas, por lo que se le pone mucho énfasis en la actualidad; estudios muestran de forma cuantitativa que la gestión logística afecta la atención del usuario interno puesto que son los que se relacionan directamente con el área y por consiguiente son los que enfrentan toda la problemática que existe en el área de logística. (Agüero, 2020).

Desde un contexto local, la entidad que será objeto de investigación será el Hospital Santa Gema de Yurimaguas que tiene como actividad económica la prestación de servicios en salud, en el que se han detectado deficiencias en cuanto al proceso de adquisición de medicamentos, material, instrumental e insumos

médicos. Según indica el jefe de la unidad de logística, la entidad no cuenta con manuales de procedimientos o documentos propios que regulen las compras, además no se realiza un control de ingreso y salida de bienes del almacén por tanto existe un retraso para el registro de información en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).

Por otro lado, la constante rotación del personal dentro de la entidad hace que exista una demora en los procesos de abastecimiento y esto afecta en el desempeño de sus funciones, teniendo en cuenta que una gestión logística ineficiente afecta en la calidad en el servicio brindado a los usuarios, sobre todo al usuario interno. El riesgo de no contar con una buena gestión logística será el desabastecimiento de los medicamentos, material, instrumental e insumos médicos en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas generando malestar y disconformidad en la calidad de atención y servicio que se les da a los usuarios internos.

El beneficio que pretende esta investigación es dar a conocer una que buena Gestión Logística coadyuva en el cumplimiento de metas propuestas generando confianza y brindar una buena calidad de atención a los usuarios internos.

De acuerdo a la realidad problemática descrita se plantea como problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación de la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?, también se tiene como problemas específicos: ¿Cuál es la relación de la Gestión de Compras y Abastecimiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?; ¿Cuál es la relación de la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?; ¿Cuál es la relación de la Gestión de Distribución y almacenamiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?.

Para la investigación se tiene como justificación práctica, puesto que los resultados del estudio van a permitir solucionar los problemas relacionados a la Gestión Logística y cómo estos se relacionan con la atención del usuario interno, al conocer cuáles son los puntos débiles en que se deben mejorar se pueden plantear estrategias de mejora para la institución, también se considera como justificación social, debido a que los usuarios internos en primer lugar y también los

usuarios externos del hospital, como son la población en general, se verán beneficiados por la mejoras implementadas por el hospital para mejorar la calidad de servicio del usuario interno, se justifica teóricamente, debido a que los resultados permitirán ser comparados y socializados con el interés que se puedan evidenciar problemas similares y se puedan aplicar los resultados en beneficio de las empresas que lo necesiten, por último se tiene como justificación metodológica puesto que se utilizarán instrumentos validados por la comunidad científica y que al aplicarlos se tendrán resultados confiables para poder hacer inferencia, además es importante para la comunidad científica, puesto que se muestran instrumentos que pueden ser utilizados en otros estados con similares características y también porque los resultados pueden ser comparados con otros estudios y se puede generar nuevo conocimiento.

De acuerdo a los problemas planteados se propone como objetivo general: Determinar la relación de la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. Como también se plantean los objetivos específicos: Determinar la relación de la Gestión de Compras y Abastecimiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; Determinar la relación de la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; Determinar la relación de la Gestión de Distribución y Almacenamiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

Por último, se presenta como hipótesis general: Existe relación significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. Como también se plantean como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la Gestión de Compras y Abastecimiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; Existe relación significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; Existe relación significativa entre la Gestión de Distribución y Almacenamiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Desde un contexto internacional, de acuerdo con Campoverde y Cayetano (2017), el estudio tiene como objetivo estudiar la gestión logística y las principales funciones involucradas en el almacén, caso de la empresa STAR OFFICE, Guayaquil. Desde el aspecto metodológico de la investigación, en el estudio, es una investigación descriptiva, con el enfoque cuantitativo – cualitativo, es decir enfoque mixto, la muestra lo conforman 30 trabajadores de la empresa, instrumento de investigación la guía de observación y la guía de entrevista, como resultados se muestra que la aplicación de las técnicas aplicadas demostraron la existencia de una inadecuada gestión logística. Se concluye por lo tanto que es necesario la elaboración de un manual que permita mejorar cada uno de los procesos de materiales en la gestión logística, por ello se ve imprescindible mejorar aspectos como la recepción, el control de entrada, salida, todo lo respecto a los pedidos, como también de lo que se despacha, además, no se tiene una buena comunicación entre las áreas comercial y almacén, por lo que los problemas se agravan más.

Según Serrano (2016), en su estudio sobre Gestión Logística de Inventarios, caso de la empresa Calmetal S.A, Ecuador, la investigación es de tipo descriptivo, en la recolección de datos se consideró como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario, población del estudio, los colaboradores, de las áreas que tienen relación directa con las variables en estudio, muestra, 30 trabajadores, también se aplicó la técnica de la entrevista, con el objetivo de poder profundizar mas sobre el tema de estudio, el estudio llega a la conclusión que en la organización se encontraron deficiencias en la gestión logística, una de las principales fueron que no existe una buena comunicación entre las áreas que tiene relación directa con el manejo de las mercaderías, además de no contar con sistemas de seguridad que permitan a la organización tener un mejor control sobre los bienes de la empresa y sobre las ventas y quienes son los que realizan las ventas, pues existen riesgos que se pueden ocasionar perdidas por robos y otros riesgos inherentes al giro del negocio.

Por otro lado Vicente (2016) en su investigación relacionada a la Gestión Logística y la Eficiencia de Gestión de Abastecimiento, Mendoza-Argentina, su

enfoque considerado para el estudio fue el cuantitativo, no experimental como diseño, y de nivel descriptivo correlacional, muestra de 270 casos. Concluye, respecto a los modelos como procesos, están relacionados a la satisfacción, también los modelos cognitivos se encuentran relacionados de manera directa con el aspecto y característica del producto, teniendo en cuenta por otro lado la influencia del mismo sobre el cliente, pues influye en el proceso para la toma de decisiones, como también en la etapa de evaluación.

Según Cortez (2018), en su investigación sobre Logística de Distribución y Rentabilidad, el objetivo del estudio fue analizar la gestión logística y la distribución con la rentabilidad, caso de empresa industrial, Ecuador. Enfoque de tipo mixto, nivel descriptiva de campo correlacional, muestra 5 trabajadores, a quienes se les aplicó los instrumento del estudio, como también a las áreas afines a la gestión logística, con el objetivo de poder abarcar a todos los involucrados necesarios para el estudio, estudio de análisis de documentos, Se concluye que sí se encuentra una relación estadísticamente significativa entre las variables, resultado que permite a la empresa poder tomar acciones correctivas y de mejora respecto a la logística de distribución.

Por otro lado, Quijije (2021) en su estudio referente a Ventajas que tienen las empresas que logran implementar nueva tecnología en los procesos de Gestión del tipo Logística, Ecuador. Estudio descriptivo, de análisis de documentos, Resultados, los trabajadores muestran deficiencias en el proceso de gestión logística, por lo que se realizaron capacitaciones en nuevas tecnologías con el objetivo de poder optimizar los procesos, poder lograr mayor rendimiento, como también en los procesos de despacho y supervisión permanente, permitirá lograr su crecimiento e internacionalización. Se concluye que existen ventajas competitivas y de Gestión Logística en las empresas que implementen nuevas tecnologías en sus procesos de atención en el área de logística.

También, Castellanos y Olivares (2021) en su investigación cuyo objetivo fue analizar el proceso de organización logística, estudio de empresas distribuidoras de productos lácteos, Venezuela. Estudio de tipo aplicada, estudio hipotético deductivo, de análisis estadístico, instrumento utilizado en el recojo de los datos se utilizó el cuestionario, con una confiabilidad del Alfa de Cronbach de 0.949.

Concluye que las empresas que tienen un esquema de alto uso de una estructura organizacional, división respecto al trabajo de manera organizada, la jerarquización de las funciones y por último opciones dentro de la organización como el proceso de Gestión Logística como parte fundamental.

Desde un contexto nacional, Según Mansilla (2016), en su estudio respecto a Propuesta de mejora para la Gestión de la cadena Logística, caso empresa manufacturera, investigación de tipo descriptivo, de análisis documental. Resultados, de análisis situacional la empresa presenta problemas respecto al flujo de información, tomando en cuenta desde que ingresa el pedido, terminando en la atención al cliente, esto principalmente porque hay tiempos inutilizables, o mal usados, exceso de restricciones, lo que ocasiona cuellos de botella, que perjudican los procesos logísticos. Concluye que la propuesta busca poder mejorar la eficiencia respecto al sistema logístico dentro de la organización, teniendo un espacio apropiado, como también una comunicación eficiente al interior de la empresa con las diferentes áreas.

Según Dávila (2017) en su estudio respecto a Gestión Logística y su efecto con la satisfacción de los colaboradores usuarios de la gestión logística en la empresa, caso de una entidad del estado, 2017, Estudio considerada de tipo básico, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental transversal, porque no se maniobró ninguna de las variables en estudio, enfoque cuantitativo, para el estudio se consideró 244 colaboradores como muestra, para poder recolectar los datos se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, el alfa de Cronbach fue determinado en 0,908, Gestión Logística y en 0.726, satisfacción del cliente interno. Concluye, existe relación positiva entre la Gestión Logística y la variables satisfacción del usuario interno. Rho Spearman, con una sig. bilateral de ,000 y Rho = ,876**.

De acuerdo a Trigos (2021), en su estudio sobre Gestión Logística y Calidad de Atención al cliente interno, caso de una institución de salud. Perú, La Unión. Estudio cuantitativo, transversal, correlacional. Resultado, se llegó a determinar la existencia de la relación entre la gestión logística con la calidad de atención al cliente interno, considerando las condiciones de atención en medio de la crisis sanitaria del Covid-19, además se muestra ciertas deficiencias en las

actividades logísticas, puesto que estas son de manera visible y evidentes, que a su vez se relacionan de manera directa con la percepción de la calidad atención al cliente interno. Concluye que existe relación entre las variables, además existen deficiencias en la Gestión Logística y la calidad atención al cliente interno.

Por otra parte, según Quiroga y Monroy (2020), en su estudio sobre la Gestión Logística y tecnológica en el ámbito de salud, caso de estudio entidad de servicios de salud, metodología de estudio es de tipo aplicada, descriptivo analítico, Resultados, se obtuvo una inversión que supera los S/4,600 millones en mejora de infraestructura e inversiones que permiten tener un mejor servicio y atención a los clientes internos y externos, además que se logró la meta de poder evidenciar la mejora en la Gestión Logística, puesto que es la que brinda las facilidades del caso para cada uno de las área involucradas, teniendo en cuenta como punto de partida los insumos que se adquieren en todo el proceso de ejecución, que por la magnitud se considere muy significativo el proceso de Gestión Logística, del mismo que se considera para el caso de estudio eficiente. Se concluye que la Gestión Logística mejora de manera significativa con el uso de tecnología en el ámbito de salud.

También, Acuña (2018) en un investigación realizada sobre gestión de almacén y mejora el sistema de inventarios, empresa pesquera, Trujillo Perú, donde el objetivo de estudio fue proponer un modelo de gestión de almacén, teniendo como meta mejorar los inventarios, se aplicó a 45 trabajadores que son parte de la muestra en estudio, los datos fueron recopilados por medio del cuestionario como instrumento. Resultados, muestran que no existe ningún formato que permita poder controlar los ingresos y salida de inventarios, con un 70%, además que falta mayor orden y mejor sistema organizativo según los encuestados el 80%, el 50% consideran que no hay una buena logística de los anaqueles y equipos suficientes, que los inventarios no se encuentren en buenas condiciones. Se concluye, que no se realizan controles permanentes de los inventarios, además que se requiere de un sistema automatizado para poder tener un mejor control de los inventarios desde el inicio de su proceso hasta el final, pues en todos ellos hay ciertas deficiencias que se pueden solucionar aplicando nueva tecnología.

Según Coaguila (2018), en su investigación respecto al Mejoramiento Logístico en una empresa agroindustrial, Arequipa, Perú, donde se aplicó el sistema del proceso logístico mediante la observación, estudio de tipo aplicado, de análisis de documentos, de estudio de casos. Resultados, se identifica como principal problema en el sistema logístico de abastecimiento y almacenamiento fue la cadena de frío, es de mucha importancia para poder mantener los productos en buen estado, además entre las etapas del proceso logístico se consideró los pronósticos sobre las ventas, también la planificación, y sobre todo el manejo de los inventarios, también el proceso de empaque, almacenaje y distribución de los mismos. Concluye, que las mejoras del sistema justo a tiempo, y cinco ceros permiten mejoras significativas en la gestión logística de la organización.

Sobre las base teórica de la investigación, sobre la variable Gestión Logística, es considerada una herramienta que ayuda al gestionar de manera eficiente de los recursos y que a su vez integra a todas las unidades de la organización, puesto que distribuye los recursos materiales y de insumos necesarios para el funcionamiento adecuado de la empresa o institución (Figueroa et al., 2016).

Por otro lado también se considera a la Gestión Logística como parte integral de las actividades principales en toda institución donde se considera la adquisición, el almacenaje, y distribución de los bienes materiales de una empresa con el objetivo que la operatividad se dé sin inconvenientes y su desarrollo operativo tenga continuidad (Velasco et al., 2018).

Además, dentro de los procesos internos que toda organización tiene, la Gestión Logística cumple una función prioritaria para el desarrollo eficiente y continuo de las actividades organizacionales, donde además tiende a tener una mejora continua de manera permanente para poder lograr los objetivos organizacionales (Feibert & Jacobsen, 2019).

Respecto a la dimensión Gestión de Compras y Abastecimiento, según Salas-Navarro et al. (2019). Es el proceso significativo dentro de la empresa que considera y garantiza la calidad de los materiales, selección de proveedores y el análisis comparativo para buscar la mejor propuesta de precios y condiciones de pago y de servicio post venta, también cuidar y velar en general la prosecución de

los objetivos institucionales y la productividad de la misma, buscando la eficiencia en los procesos de la organización y lograr la competitividad empresarial.

También en lo que respecta a la dimensión Gestión de Inventarios, de acuerdo con González (2018), es considerada como la función que permite que la empresa mantenga informado sobre qué productos existen en el almacén, también en qué estado se encuentran, es una operación o proceso dentro de la cadena de abastecimiento, considerado uno de los aspectos logísticos más complejos dentro de las organizaciones, también se relaciona de manera directa con la cadena de valor de la empresa, que a su vez se encuentra alineado a las metas institucionales, y poder lograr la satisfacción y cubrir las necesidades del cliente interno y externo. También se considera como parte fundamental dentro de la cadena de suministro. Por otro lado la gestión de inventario es un factor clave que va relacionado con el almacenamiento, que permite generar planes, control y además garantiza la disponibilidad de insumos, materiales, suministros y productos en general.

Sobre la dimensión gestión de distribución y almacenamiento, de acuerdo con Zapata-Cortes et al. (2020). Consiste en un proceso por el cual la empresa cuenta con los materiales o suministros que permite cubrir la demanda, por esto considera el hecho de poder hacer llegar el bien o servicio a las manos de los clientes, además este proceso se encarga de que todos los recursos materiales lleguen en condiciones óptimas a los clientes.

Respecto a la variable Calidad de Atención al Cliente Interno, Candelas et al (2013), considera que calidad que se tiene sobre la atención al cliente interno o también satisfacción del usuario interno es la valoración que se da cuando una persona considera que se encuentra satisfecha o insatisfecha respecto a una atención o servicio brindado, pues emite un juicio de valor como parte de un proceso para su evaluación, además de lograr la satisfacción del cliente lo define la ISO (2008) que es el resultado de poder comparar una expectativa del cliente respecto a un bien o servicio. Por lo tanto se considera que la satisfacción es una condición interna del cliente o usuario respecto a una atención brindada.

Considerando las dimensiones de la segunda variable, tenemos a la Significación de la Tarea, según Rojas-Martínez et al. (2020), hace referencia a la información de manera adecuada que debe de tener el responsable del área y

también que pueda proporcionar información oportuna y suficiente para los clientes con el objetivo de que no se pierdan los futuros clientes por parte de las empresas. También se considera que debe existir una calidad suficiente en el servicio como parte importante para poder cumplir con las responsabilidades en el aspecto social en las Mypes.

Por otro lado respecto a la dimensión Condiciones de Trabajo, según Luengo-Martínez (2016), son los aspectos relacionadas a la actividad que realiza el trabajador y como es que se desarrolla en su lugar, en su entorno, sobre las condiciones en la que se pueda desempeñar de manera correcta y cumpliendo los objetivos propuestos. Además son las condiciones de trabajo las que hacen que se pueda tener mayor rendimiento, como también se puede dar el caso sobre carga laboral, carencia de insumos para el trabajo, entre otros.

También se tiene a la dimensión, Reconocimiento Personal y/o Social, según Bernal (2019), tanto el reconocimiento como la recompensa son elementos muy importantes que toda organización debe considerar para mantener un clima laboral satisfactorio y genera una sensación de clima laboral apropiado para un buen desempeño dentro de la empresa, en tal sentido la motivación es un factor clave para que los clientes internos puedan generar mayor desempeño en sus funciones.

Por último se tiene la dimensión Beneficio Económico, que según Tudela-Mamani & Leos-Rodríguez (2018), consideran al beneficio económico como es el resultado positivo que se tiene luego que uno presta servicios a una empresa o esta conviene en tener una retribución mensual para el desarrollo y desempeño laboral, Tener en cuenta que el beneficio económico también se estima en la evaluación costo/beneficio de las mejoras planteadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Para la investigación se considera el tipo de investigación aplicada, puesto que este tipo de investigación busca dar solución a problemas prácticos del entorno social, dentro de un contexto determinado, apoyados en las teorías sobre las variables en estudio (Carrasco, 2019).

Para la investigación se considera de enfoque cuantitativo, según Cortés & Iglesias (2004), este enfoque considera un análisis numérico, matemático, que se toma en cuenta para el análisis y también la interpretación de los resultados, lo que permite luego al investigador llegar a las conclusiones del estudio.

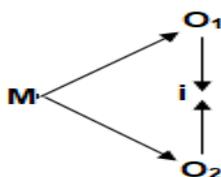
3.1.2 Diseño de investigación

Respecto al diseño de la investigación, esta se considera no experimental transaccional, puesto que este diseño no hay intervención sobre las variables para su manipulación o alteración de manera deliberada, además que el estudio se da en un periodo determinado (Ochoa et al., 2020).

También según Arias Gonzales (2020), el diseño no experimental, considera que no hay un protocolo de prueba para que se manipulen las variables, estas no se tocan o alteran, solo se observa, este diseño no provoca como tampoco se induce a la alteración de las variables en estudio.

Además, Hernandez y Mendoza (2018), considera que este tipo de estudios no hay ninguna maniobra sobre las variables en estudio, pues se parte principalmente de la observación y el análisis de documentos, en tal sentido no se tiene ningún control sobre las mismas, por lo que no hay intencionalidad para poder realizar cambios sobre las variables.

Diagrama:



Dónde:

O₁ = Gestión Logística

O₂ = Calidad de Atención a los usuarios internos

M = Muestra

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Logística

Definición conceptual: Es una parte muy importante dentro de la cadena de suministro. Por otra parte, un sistema logístico administra el flujo de los materiales como también de la información, tales como los movimientos, un almacenamiento eficiente sobre los datos, también se muestra los bienes y servicios. El objetivo dentro de un sistema de logística consiste gestionar las compras y abastecimiento, los inventarios, la distribución y almacenamiento, entregando al cliente final con un nivel óptimo de servicio y calidad (López et al., 2021).

Definición operacional: La variable Gestión Logística y sus dimensiones se utilizó el cuestionario para poder analizarlos de acuerdo a los objetivos de la investigación, con una escala de Likert el mismo que se aplicó a la muestra en estudio, para luego poder hacer uso del sistema estadística SPSS y poder obtener los resultados y posterior interpretación y conclusión de los mismos.

Variable 2: Calidad de Atención a los usuarios internos.

Definición conceptual: Es considerada una filosofía de trabajo, no es necesariamente una estructura definida en la organización, sino una forma de trabajo interiorizada de cada colaborador que da servicio a un cliente, en este caso interno (Eduarte, 1999). También es un indicador de buena atención brindada, conocer el nivel de satisfacción ayuda a mejorar los aspectos donde no se está brindando atención de calidad (Febres y Mercado, 2020).

Definición operacional: Para el análisis de la variable calidad de atención al usuario interno y sus dimensiones se utilizó el cuestionario, con una escala de Likert el mismo que se aplicó a la muestra en estudio, para luego poder hacer uso del sistema estadística SPSS y poder obtener los resultados y posterior interpretación y conclusión de los mismos.

3.3. POBLACIÓN, muestra y muestreo

Población

Para el estudio se consideró a los colaboradores del Hospital, que son 315 según informe de la Oficina de Recursos Humanos. Es el universo en el cual se encuentran el sujeto u objeto de estudio, donde se van a obtener las conclusiones del estudio, descriptivas e inferenciales (Gamboa, 2018).

Criterios de inclusión

Se considera a los trabajadores que se encuentran laborando en las áreas asistenciales y administrativos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, con un año como mínimo de antigüedad.

Criterios de exclusión

No se considera a los trabajadores que se encuentran laborando en los servicios mantenimiento, entre otros que fuera del área asistencial y administrativo del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, con menos de un año.

Muestra

La muestra para el estudio se consideró a 175 colaboradores de la institución que tienen relación directa con las variables en estudio, para ello se determinaron técnicas apropiadas para el cálculo. La muestra es una parte del universo, que tienen características similares y que se determina por medio de un método que el investigador crea conveniente (Westreicher, 2020).

Muestreo

El muestreo para la investigación fue probabilístico, el mismo que fue determinada por el investigador por ser los que se relacionan directamente con la información correspondiente a la variable en estudio. El muestreo es la técnica que se utiliza para el cálculo de la muestra, estos dependen de los recursos con los que cuenta el investigador para poder determinar la muestra en estudio (Condori, 2020).

Unidad de análisis:

La Unidad de análisis para el estudio fue la encuesta que se aplicó a los colaboradores del hospital, De acuerdo con Duran (2015), considera la unidad de análisis a los que forman parte del grupo en estudio, como también el tamaño del mismo. Además Lanzetta y Malegarie (2013), considera que la unidad de análisis son el objeto o sujeto de estudio, el cual se aplicará el instrumento de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La encuesta es la que se aplicó en la investigación, considerando el planteamiento del problema, las variables en estudio con sus dimensiones y respectivo indicadores. Según Hernández y Avila (2020), consideran que las técnicas para recolectar los datos para la investigación, corresponde a actividades que tienen un procedimiento especial que permiten al investigador contar con una información de calidad para poder procesarla y dar solución al problema de investigación. También, de acuerdo a Fera et al. (2020), consideran por ejemplo que es como una entrevista por el cuestionario, en ese sentido los investigadores no tienen contacto de forma directa con el encuestado. Las encuestas se realizan a través de formularios impresos o digitales con el único objetivo de obtener respuestas para la investigación.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario, fue el instrumento que se utilizó para poder recolectar los datos para el desarrollo de estudio. Según Hernández et al. (2014), el cuestionario se considera un instrumento que permite recolectar datos a través de un formulario impreso o vía virtual, estas pueden ser abiertas o cerradas, conforme a lo que se está queriendo dar resultados. También Meneses (2016), conceptualiza al cuestionario como un instrumento práctico y sencillo, con el fin de poder recoger información de la muestra determinada por los investigadores.

Validez

En el estudio, se consideró la validez del instrumento, el mismo que se realizó por el juicio de expertos en materia de la variable y sus dimensiones, considerando para ello una perspectiva de especialidad que corresponde a las variables contables y de la metodología de investigación científica. Además según Hernández y Mendoza (2019), se considera muy relevante la validación del instrumento, puesto que mide el grado que tiene el instrumento para ser aplicada a la muestra de la investigación, se califica desde el contenido, constructo, coherencia. El objetivo principal de la validación del instrumento es que cada ítem pueda tener la calidad mínima aceptable desde el punto de vista del contenido, coherencia y constructo.

Confiabilidad

La investigación tomó en cuenta la importancia que tiene el instrumento que se va a aplicar a la muestra para el desarrollo de la investigación sea confiable o fiable. Este análisis se puede realizar por medio del software estadístico SPSS, que a su vez evalúa la consistencia conforme a cada una de las preguntas, demostrando así que el instrumento es fiable. Según Hernández y Mendoza (2019) menciona que la confiabilidad mide el grado con el que los instrumentos se aplican en un determinado momento, sus resultados se consideren estables y que hay congruencia. La confiabilidad se considera aceptable desde el 0.75, menos de ello, la confiabilidad es media y baja, por lo que no es recomendable su aplicación.

Prueba Piloto

Por otro lado considerando a Arbaiza (2019), comentan que previo a la aplicación de los instrumentos a la muestra determinada, se considera necesario la aplicación del instrumento a una prueba piloto, con la finalidad de saber si el instrumento tiene el valor mínimo aceptable de confiabilidad medida con el Alfa de Cronbach, para que se aplique a la muestra.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación, se procedió en primer lugar a solicitar acceso a la información y permiso para poder aplicar el instrumento a los usuarios internos, luego se aplicó el instrumento el mismo que luego fue tabulado con el programa Excel, para posteriormente usar un software estadístico como el SPSS v26 para realizar los cálculos estadísticos y poder determinar los resultados, los mismos que son interpretados y posteriormente realizar la discusión con las bases teóricas y finalizando con las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

3.6. Método de análisis de datos

Para el estudio se hizo uso del método analítico para el desarrollo del mismo. De acuerdo con Rodríguez y Alipio (2017), consideran que este método de análisis consiste en escudriñar con minuciosidad el todo de las variables y dimensiones, de forma tal que nos permita estudiar de manera detallada su comportamiento. El análisis se realizó luego de haber procesado la información y mostrando los resultados por medio de tablas y figuras, para lo cual se usó el software del SPSS v.26, lo que ayuda en procesamiento e interpretación de los resultados

3.7. Aspectos éticos

El estudio tomó como referencia base para su desarrollo los lineamientos y normatividad sobre temas de investigación y ética en la investigación, para el uso y aplicación del instrumento se solicitó el permiso de la institución, como también se tomó en cuenta la participación de manera voluntaria a los colaboradores del Hospital, a través del cuestionario donde manifiestan el consentimiento que tienen respecto a la aplicación del estudio y su

participación del mismos, para el desarrollo del mismo, respeto a la redacción y a la propiedad intelectual de cada uno de los autores que contribuyeron en el desarrollo de la investigación, estos expresaron su autoría por medio de las citas y las referencias, para lo cual se aplicó la normatividad del estilo APA séptima edición.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se desarrolló el análisis descriptivo en una primera instancia, haciendo uso de las tablas cruzadas, por variables y dimensiones, por otra parte, se desarrolló la parte inferencial, para la prueba de hipótesis las mismas que se analizaron de acuerdo a los resultados encontrados.

Análisis descriptivo de las variables

- Es una herramienta para evaluar la información obtenida: se describirán los datos, valores o puntuaciones que se pueden obtener para cada variable. (Hernández R. 2014 p, 282).
- Para esta investigación se utilizó tablas de frecuencia de acuerdo al instrumento utilizado.

Referente al **objetivo general** del estudio: Determinar si existe relación entre la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

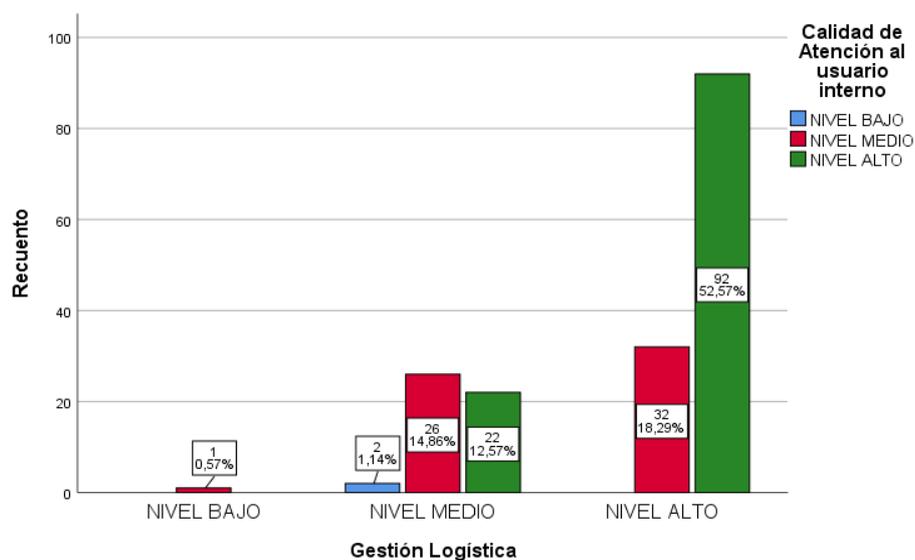
Tabla 1

Tabla cruzada de Gestión logística y calidad de atención al usuario interno

		Calidad de Atención al usuario interno			Total	
		NIVEL_ BAJO	NIVEL_ MEDIO	NIVEL_ ALTO		
Gestión Logística	NIVEL_ BAJO	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%
	NIVEL_ MEDIO	Recuento	2	26	22	50
		% del total	1.1%	14.9%	12.6%	28.6%
	NIVEL_ ALTO	Recuento	0	32	92	124
		% del total	0.0%	18.3%	52.6%	70.9%
Total	Recuento	2	59	114	175	
	% del total	1.1%	33.7%	65.1%	100.0%	

Figura 1

Gestión logística y calidad de atención al usuario interno



Interpretación: Como se puede observar en la tabla 1 y figura 1, respecto a la variable gestión logística, se tiene que el 28.6% de los participantes en el estudio, considera que se encuentra en un nivel medio, solo el 0.6% considera estar en un nivel bajo respecto a la gestión logística, por otra parte el 33.7% de los participantes en el estudio consideran estar en un nivel medio respecto a la variable calidad de atención al usuario interno, y solamente un 1.1% considera que se encuentra en un nivel bajo, lo que quiere decir que el 29.2% de los participantes en el estudio no a logrado un nivel apropiado, que es el nivel alto sobre la gestión logística en la empresa, además se puede decir que el 34.8% de los encuestados considera que no ha logrado un nivel alto, sobre la calidad de atención al usuario interno, en contraste con el 70.9% considera haber logrado un nivel alto sobre la gestión logística y el 65.1% también considera haber logrado un nivel alto respecto a la calidad de atención al usuario interno, por otro lado se pude apreciar 52.6% de los participantes en el estudio considera que tiene un nivel alto de la gestión logística y la calidad de atención al cliente interno al mismo tiempo, por lo que se puede concluir que existe una relación entre la gestión logística y la calidad de atención al usuario interno en un nivel alto.

Referente al **objetivo específico uno** de la investigación: Determinar la relación de la Gestión de Compras y Abastecimiento y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

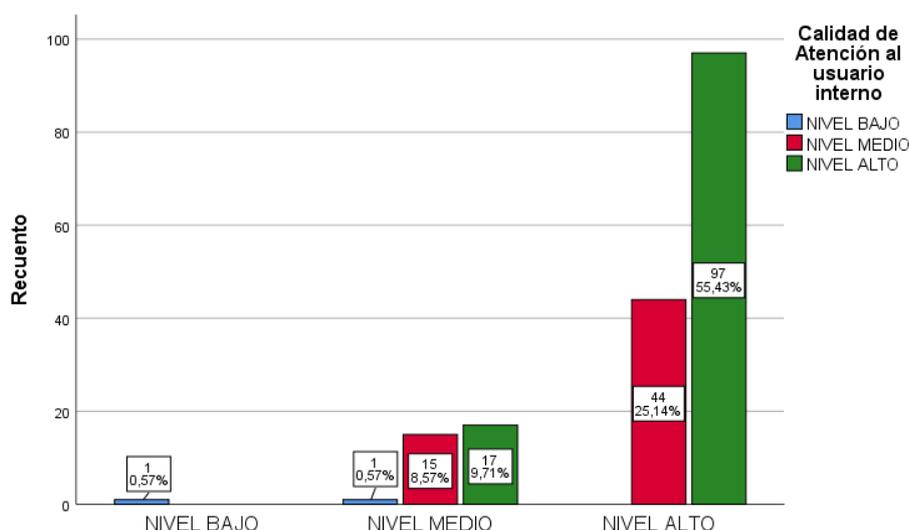
Tabla 2

Tabla cruzada de Gestión de compras y abastecimiento y calidad de atención al usuario interno

		Calidad de Atención al usuario interno			Total	
		NIVEL BAJO	NIVEL_ MEDIO	NIVEL_ ALTO		
Gestión de compras y abastecimiento	NIVEL_ BAJO	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%
	NIVEL_ MEDIO	Recuento	1	15	17	33
		% del total	0.6%	8.6%	9.7%	18.9%
	NIVEL_ ALTO	Recuento	0	44	97	141
		% del total	0.0%	25.1%	55.4%	80.6%
Total	Recuento	2	59	114	175	
	% del total	1.1%	33.7%	65.1%	100.0%	

Figura 2

Gestión de compras y abastecimiento y calidad de atención al usuario interno



Interpretación: De acuerdo a lo que se presenta en la tabla 2 y figura 2, respecto a la dimensión gestión de compras y abastecimiento, se tiene que el 18.9% de los encuestados para el estudio, considera que se encuentra en un nivel medio, solo el 0.6% considera estar en un nivel bajo respecto a la gestión de compras y abastecimiento, por otra lado el 33.7% de los participantes en el estudio consideran

estar en un NIVEL_ MEDIO respecto a la variable calidad de atención al usuario interno, y solamente un 1.1% considera que se encuentra en un nivel bajo, lo que quiere decir que el 19.5% de los participantes en el estudio no ha podido lograr un nivel apropiado, que es el nivel alto sobre la gestión de compras y abastecimiento en la empresa, además se puede decir que el 34.8% de los encuestados considera que no ha logrado un nivel alto, sobre la calidad de atención al usuario interno, sin embargo un porcentaje muy significativo, 80.6% considera haber logrado un nivel alto sobre la gestión de compras y abastecimiento y el 65.1% también considera haber logrado un nivel alto respecto a la calidad de atención al usuario interno, por otro parte se aprecia que 55.4% de los participantes en el estudio considera que tiene un nivel alto de la gestión de compras y abastecimiento y la calidad de atención al cliente interno al mismo tiempo, por lo que se puede concluir que existe una relación entre la gestión de compras y abastecimiento y la calidad de atención al usuario interno en un nivel alto.

Referente al **objetivo específico dos** de la investigación: Determinar la relación de la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

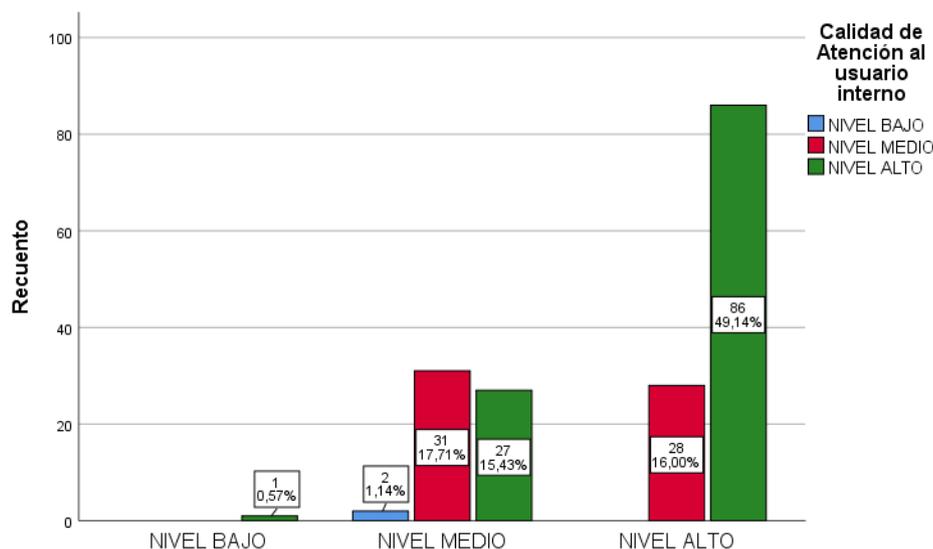
Tabla 3

Tabla cruzada de Gestión de inventarios y calidad de atención al usuario interno

		Calidad de Atención al usuario interno			Total	
		NIVEL_ BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL_ ALTO		
Gestión de inventarios	NIVEL_ BAJO	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%
	NIVEL_ MEDIO	Recuento	2	31	27	60
		% del total	1.1%	17.7%	15.4%	34.3%
	NIVEL_ ALTO	Recuento	0	28	86	114
		% del total	0.0%	16.0%	49.1%	65.1%
Total	Recuento	2	59	114	175	
	% del total	1.1%	33.7%	65.1%	100.0%	

Figura 3

Gestión de inventario y calidad de atención al usuario interno



Interpretación: Según se puede observar en la tabla 3 y figura 3, respecto a la dimensión gestión inventarios, se tiene que el 34.3% de los que participaron en el estudio, considera que se encuentra en un nivel medio, solamente el 0.6% considera estar en un nivel bajo respecto a la gestión de inventarios, por otra lado el 33.7% de los participantes en el estudio consideran estar en un nivel medio respecto a la variable calidad de atención al usuario interno, y solamente un 1.1% considera que se encuentra en un nivel bajo, lo que quiere decir que el 34.9% de los participantes en el estudio no ha podido lograr un nivel alto sobre la gestión de inventarios en la empresa, además se puede decir que el 34.8% de los encuestados considera que no ha logrado un nivel alto, sobre la calidad de atención al usuario interno, sin embargo un porcentaje muy importante, 65.11% considera haber logrado un nivel alto sobre la gestión de inventarios y el 65.1% también considera haber logrado un nivel alto respecto a la calidad de atención al usuario interno, por otro parte se aprecia que 49.1% de los participantes en el estudio considera que tiene un nivel alto de la gestión de inventarios y la calidad de atención al cliente interno al mismo tiempo, por lo que se puede concluir que existe una relación entre la gestión de inventarios y la calidad de atención al usuario interno en un nivel alto.

Referente al **objetivo específico tres** de la investigación: Determinar la relación de la Gestión de Distribución y Almacenamiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022

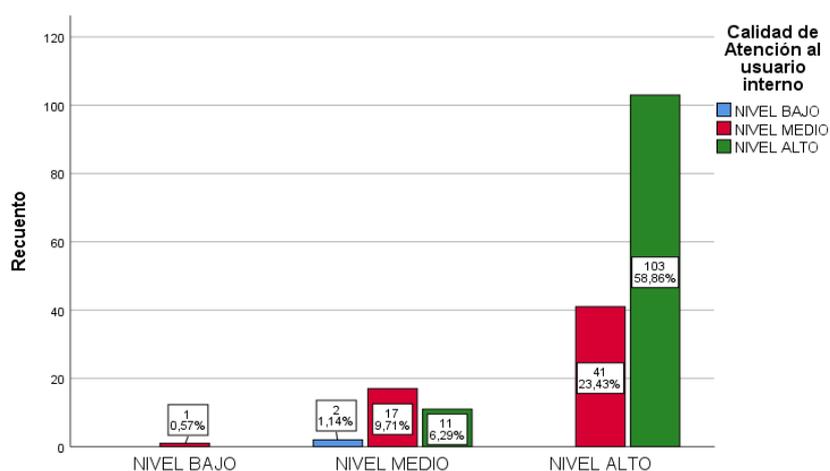
Tabla 4

Tabla cruzada de gestión de distribución y almacenamiento y calidad de atención al usuario interno

		Calidad de Atención al usuario interno			Total	
		NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO		
Gestión de distribución y almacenamiento	NIVEL_BAJO	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%
	NIVEL_MEDIO	Recuento	2	17	11	30
		% del total	1.1%	9.7%	6.3%	17.1%
	NIVEL_ALTO	Recuento	0	41	103	144
		% del total	0.0%	23.4%	58.9%	82.3%
Total	Recuento	2	59	114	175	
	% del total	1.1%	33.7%	65.1%	100.0%	

Figura 4

Gestión de distribución y almacenamiento y calidad de atención al usuario interno



Interpretación: Según se puede observar en la tabla 4 y figura 4, respecto a la dimensión gestión de distribución y almacenamiento, se tiene que el 17.1% de los que participaron en la encuesta para el estudio, considera que se encuentra en un nivel medio, solamente el 0.6% considera estar en un nivel bajo respecto a la gestión de distribución y almacenamiento, por otra lado el 33.7% de los

participantes en el estudio consideran estar en un nivel medio respecto a la variable calidad de atención al usuario interno, y solamente un 1.1% considera que se encuentra en un nivel bajo, lo que quiere decir que el 17.7% de los participantes en el estudio no ha podido lograr un nivel alto sobre la gestión de distribución y almacenamiento en la empresa, además se puede decir que el 34.8% de los encuestados considera que no ha logrado un nivel alto, sobre la calidad de atención al usuario interno, sin embargo un porcentaje muy importante, 82.3% considera haber logrado un nivel alto sobre la gestión de distribución y almacenamiento y el 65.1% también considera haber logrado un nivel alto respecto a la calidad de atención al usuario interno, por otro parte se aprecia que 58.9% de los participantes en el estudio considera que tiene un nivel alto de la gestión de distribución y almacenamiento y la calidad de atención al cliente interno al mismo tiempo, por lo que se puede concluir que existe una relación entre la gestión de inventarios y la calidad de atención al usuario interno en un nivel alto.

Análisis inferencial de las variables

- El objetivo que persigue la investigación, se circunscribe más allá, de poder describir cada una de las variables: se prueba la hipótesis, con el objetivo de poder generalizar los resultados que se determinó de la muestra para la población. Esta herramienta busca probar la hipótesis y establecer parámetros. (Hernández R. 2014 p, 299).

Tabla 5

Prueba de normalidad de las variables gestión logística y calidad de atención al usuario interno

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Logística	0.088	175	0.002	0.971	175	0.001
Calidad de Atención al usuario interno	0.094	175	0.001	0.975	175	0.003

Interpretación: Según la tabla 5, el p-valor, correspondiente a la significancia bilateral de la variable gestión logística es de 0.001, valor que no excede al 0.05, por lo que podemos decir que no tiene una distribución normal, por otra parte también del análisis de prueba de normalidad de la variable calidad de atención al usuario interno, se tiene que el p-valor es de 0.003, valor que no excede a 0.05, por lo tanto se puede decir que no existe una distribución normal, en tal sentido, para el correspondiente análisis inferencial se tomará en cuenta a Rho Spearman, que sirve para analizar muestras no paramétricas.

Prueba de hipótesis para el objetivo general

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la gestión logística y calidad de atención al usuario interno

			Gestión Logística	Calidad de Atención al usuario interno
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coefic. de Correlación	1.000	,570**
		Signif. (bilateral)		0.000
		N	175	175
	Calidad de Atención al usuario interno	Coefic. de Correlación	,570**	1.000
		Signif. (bilateral)	0.000	
		N	175	175

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

Interpretación: según se puede observar en la tabla 6, que el valor de $p = 0.000$, por lo que la hipótesis nula no se acepta, se rechaza, lo que quiere decir, que aceptamos la hipótesis alterna, que considera que Existe relación significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, por otro lado se aprecia también en la tabla que el

nivel de correlación, de acuerdo Rho Spearman, es de 0.570 (57%), lo que quiere decir que tiene una correlación positiva moderada, por lo tanto, cuanto más se mejore la gestión logística en la empresa, la gestión de las compras, un mejor manejo de los inventarios, una distribución adecuada y el almacenamiento que optimice los recursos, la calidad de atención al usuario interno se verá también mejorada, se tendrán tareas asignadas como corresponde, se tendrá una mejor condición de trabajo en la empresa, la comunicación entre el personal mejoraría, por lo tanto habría una compensación económica mejor.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico uno

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la Gestión de Compras y Abastecimiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la Gestión de Compras y Abastecimiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la gestión de compras y abastecimiento y calidad de atención al usuario interno

			Gestión de compras y abastecimiento	Calidad de Atención al usuario interno
Rho de Spearman	Gestión de Compras y Abastecimiento	Coefic. de correlación	1.000	,483**
		Signif. (bilateral)		0.000
	Calidad de Atención al usuario interno	N	175	175
		Coefic. de correlación	,483**	1.000
		Signif. (bilateral)	0.000	
		N	175	175

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

Interpretación: de acuerdo como se muestra en la tabla 7, el valor de $p = 0.000$, por lo que la hipótesis nula no se acepta, se rechaza, lo que quiere decir, que aceptamos la hipótesis alterna, que considera que Existe relación significativa entre

la Gestión de Compras y Abastecimiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, por otro lado se aprecia también en la tabla que el nivel de correlación, de acuerdo Rho Spearman, es de 0.483 (48%), lo que quiere decir que tiene una correlación positiva moderada, por lo tanto, cuanto más tienda a mejorar la gestión de compras y abastecimiento, es decir, mejor manejo de los requerimientos de compra, una exhaustiva selección de proveedores, se hace un análisis apropiado sobre las propuestas de compra, como también se hace un seguimiento a las compras realizadas, esto hará que la calidad de atención al usuario interno se verá también mejorada, se tendrán tareas asignadas como corresponde, se tendrá una mejor condición de trabajo en la empresa, la comunicación entre el personal mejoraría, por lo tanto habría una compensación económica mejor, en el mismo nivel de la correlación.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico dos

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la gestión de inventarios y calidad de atención al usuario interno

			Gestión de inventarios	Calidad de Atención al usuario interno
Rho de Spearman	Gestión de inventarios	Coefic. de Correlación	1.000	,536**
		Signif. (bilateral)		0.000
	Calidad de Atención al usuario interno	N	175	175
		Coefic. De Correlación	,536**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	175	175

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

Interpretación: conforme se puede apreciar en la tabla 8, el valor de $p = 0.000$, por lo que la hipótesis nula no es aceptada, se rechaza, lo que quiere decir, que aceptamos la hipótesis alterna, que considera que Existe relación significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, además, se aprecia también en la tabla 8, que el nivel de correlación, de acuerdo Rho Spearman, es de 0.536 (54%), lo que quiere decir que tiene una correlación positiva moderada, por lo tanto, cuanto más tienda a mejorar la gestión de inventario, es decir, se analice la oferta y la demanda, exista un buen abastecimiento que permita a la empresa no parar, el control de stock es el apropiado, esto hará que la calidad de atención al usuario interno se verá también se verá mejorada, se tendrán tareas asignadas como corresponde, se tendrá una mejor condición de trabajo en la empresa, la comunicación entre el personal mejoraría, por lo tanto habría una compensación económica mejor, en el mismo nivel de la correlación alcanzado, puesto que la relación existente tiene consideración pues es mayor a los 53%, por lo tanto se debe de tomar en cuenta para poder realizar cambio y proponer mejoras en lo que corresponde a la gestión de inventarios.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico tres

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la Gestión de Distribución y Almacenamiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la Gestión de Distribución y Almacenamiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022

Tabla 9

Correlación entre la gestión de distribución y almacenamiento y calidad de atención al usuario interno

			Gestión de distribución y almacenamiento	Calidad de Atención al usuario interno
Rho de Spearman	Gestión de Distribución y Almacenamiento	Coefic. de correlación	1.000	,572**
		Signif. (bilateral)		0.000
	Calidad de Atención al usuario interno	N	175	175
		Coefic. de correlación	,572**	1.000
		Signif. (bilateral)	0.000	
		N	175	175

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

Interpretación: de acuerdo a la tabla 9, el valor de $p = 0.000$, por lo que la hipótesis nula no es aceptada, se rechaza, lo que quiere decir, que aceptamos la hipótesis alterna, que considera que Existe relación significativa entre la Gestión de Distribución y Almacenamiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, además, se aprecia también en la tabla 9, que el nivel de correlación, según Rho Spearman, es de 0.572 (57%), lo que quiere decir que tiene una correlación positiva moderada, por lo tanto, cuanto más tienda a mejorar la gestión de distribución y almacenamiento, es decir, se controle los costos de operación y almacenaje, exista procesos bien definidos, exista una buena recepción de los bienes, productos, insumos y exista un óptimo cómodo y almacenamiento dentro del área, todo ello permitirá mejor la condición de trabajo en la empresa, la comunicación entre el personal mejoraría, por lo tanto habría una compensación económica mejor, en el mismo nivel de la correlación existente.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolló la contrastación de los resultados de la investigación: Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, cuyos resultados son contrastados con los antecedentes del capítulo II, sean estos nacionales e internacionales, de acuerdo a las variables y dimensiones de la investigación.

De acuerdo a la hipótesis general de la investigación, según la correlación de Rho Spearman, donde se obtuvo un p valor = 0.000, por lo que la hipótesis nula no se acepta, se rechaza, lo que quiere decir, que aceptamos la hipótesis alterna, el nivel de correlación, de acuerdo Rho Spearman, es de 0.570 (57%), lo que quiere decir que tiene una correlación positiva moderada, lo que demuestra que Existe relación significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, resultado que quiere decir que cuanto más se mejore la gestión logística en la empresa, la gestión de las compras, un mejor manejo de los inventarios, una distribución adecuada y el almacenamiento que optimice los recursos, la calidad de atención al usuario interno se verá también mejorada, se tendrán tareas asignadas como corresponde, se tendrá una mejor condición de trabajo en la empresa, la comunicación entre el personal mejoraría, por lo tanto habría una compensación económica mejor. Por otra parte, según los resultados de la investigación, estos se asocian con la investigación de Dávila (2017) quien en su estudio respecto a Gestión Logística y la relación existente con la satisfacción del cliente interno, caso de una entidad del estado, 2017, estudio considerado por el autor como básico, con un nivel descriptivo-correlacional, muestra de 244 colaboradores, se aplicó el instrumento de cuestionario para poder recopilar la información, el alfa de Cronbach fue de 0,908, Gestión Logística y 0.726, satisfacción del cliente interno. Los resultados del estudio muestran que existe relación positiva entre la Gestión Logística y la satisfacción del usuario interno. Rho Spearman, con una sig. bilateral de ,000 y Rho = ,876**, valores muy cercanos a lo determinado por nuestra investigación, porque se puede decir que existe una relación importante entre las variables gestión logística y satisfacción al usuario interno. De otra manera, los resultados del estudio tienen una similitud con lo investigado por Trigos (2021) quien en su estudio sobre

Gestión Logística y Calidad de Atención al cliente interno, caso de una institución de salud. Perú, estudio cuantitativo, transversal, correlacional. En los resultados se llegó a determinar que existe una relación estadística entre las variables en estudio, con un p valor de 0.000 y el coeficiente de Rho Spearman de 0.282, correlación positiva baja, considerando las condiciones de atención en medio de la crisis sanitaria del Covid-19, además se muestra ciertas deficiencias en las actividades logísticas, puesto que estas son de manera visible y evidentes, que a su vez se relacionan de manera directa con la percepción de la calidad atención al cliente interno. Concluye que existe relación entre las variables, además existen deficiencias en la Gestión Logística y la calidad atención al cliente interno. Resultados que tienen similitud con la de la investigación.

De acuerdo a la hipótesis específica 1, según la correlación de Rho Spearman, donde se obtuvo un p valor = 0.000, por lo que la hipótesis nula no se acepta, se rechaza, lo que quiere decir, que aceptamos la hipótesis alterna, el nivel de correlación, de acuerdo Rho Spearman, es de 0.483 (48%), lo que quiere decir que tiene una correlación positiva moderada, lo que demuestra que Existe relación significativa entre la Gestión de Compras y Abastecimiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, estos resultados muestran que cuanto más mejore la gestión de compras y abastecimiento, es decir, mejor manejo de los requerimientos de compra, una exhaustiva selección de proveedores, análisis apropiado sobre las propuestas de compra, seguimiento a las compras, esto hará que la calidad de atención al usuario interno se vea mejorada, se tendrán tareas asignadas como corresponde, se tendrá una mejor condición de trabajo en la empresa, una mejor comunicación interna. Por otro lado, respecto a los resultados de la investigación, estos se asemejan a la investigación según Vicente (2016) en su estudio sobre Gestión Logística y la Eficiencia de Gestión de Abastecimiento, Mendoza-Argentina, estudio cuantitativo, muestra de 270 casos, en el que concluye que respecto a los modelos como procesos, están relacionados a la satisfacción, también los modelos cognitivos se encuentran relacionados de manera directa con el aspecto y característica del producto, teniendo en cuenta por otro lado la influencia del mismo sobre el cliente, pues influye en el proceso para la toma de decisiones, como también en la etapa de evaluación, por ello la necesidad de que la gestión de compras pueda ser la

más eficiente para poder tener un abastecimiento justo, necesario y oportuno de acuerdo a lo presupuestado. Resultado relacionado al del estudio. De acuerdo a los resultados de la investigación, estos se asocian a la investigación según Serrano (2016) en su estudio sobre Gestión Logística de Inventarios, caso de la empresa Calmetal S.A, Ecuador, de tipo descriptivo, en la recolección de datos, se manejó el cuestionario, que fue aplicado a quienes conforman la muestra, por otra parte la población del estudio, los colaboradores, de las áreas que tienen relación directa con las variables en estudio, muestra, 30 trabajadores, también se aplicó la técnica de la entrevista, con el objetivo de poder profundizar más sobre el tema de estudio, el estudio llega a la conclusión que en la organización se encontraron deficiencias en la gestión logística, una de las principales fueron que no existe una buena comunicación entre las áreas que tiene relación directa con el manejo de las mercaderías, además de no contar con sistemas de seguridad que permitan a la organización tener un mejor control sobre los bienes de la empresa y sobre las ventas y quienes son los que realizan las ventas, pues existen riesgos que se pueden ocasionar pérdidas por robos y otros riesgos inherentes al giro del negocio. Queda evidenciado que la gestión logística tiene mucha injerencia sobre los trabajadores del área.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, según la correlación de Rho Spearman, donde se obtuvo un p valor = 0.000, por lo que la hipótesis nula no se acepta, se rechaza, lo que quiere decir, que aceptamos la hipótesis alterna, el nivel de correlación, de acuerdo Rho Spearman, es de 0.536 (54%), lo que quiere decir que tiene una correlación positiva moderada, lo que demuestra que Existe relación significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, resultado que se puede entender que cuanto más mejore la gestión de inventario, es decir, se analice la oferta y la demanda, exista un buen abastecimiento que permita a la empresa no parar, el control de stock es el apropiado, esto hará que la calidad de atención al usuario interno se verá también se verá mejorada, se tendrán tareas asignadas como corresponde, se tendrá una mejor condición de trabajo en la empresa, la comunicación entre el personal mejoraría. Por otro lado, los resultados del estudio se asocian con el estudio desarrollado por Acuña (2018) quien en su investigación realizada sobre gestión de almacén y mejora el sistema de inventarios, empresa

pesquera, Trujillo Perú, se aplicó una encuesta a 45 trabajadores que son parte de la muestra en estudio, se utilizó el cuestionario como instrumento. Los resultados del estudio muestran que no existe ningún formato que permita poder controlar los ingresos y salida de inventarios, con un 70%, además, falta mayor orden y mejor sistema organizativo según los encuestados el 80%, el 50% consideran que no hay una buena logística de los anaqueles y equipos suficientes, que los inventarios no se encuentren en buenas condiciones. Se concluye que no se realizan controles permanentes de los inventarios, se requiere de un sistema automatizado para poder tener un mejor control de los inventarios en todo el proceso, deficiencias que se pueden solucionar aplicando nueva tecnología, lo que genera malestar entre los usuario internos al no tener los requerimiento como uno lo desea o el cliente lo desea. De otro lado, los resultados del estudio guardan semejanza con la investigación realizada por Coaguila (2018) quien es su estudio respecto al Mejoramiento Logístico en una empresa agroindustrial, Arequipa, Perú, estudio de tipo aplicado, de análisis de documentos, de estudio de casos. Los resultados muestran que el principal problema en el sistema logístico de abastecimiento y almacenamiento fue la cadena de frío, pues es de mucha importancia para poder mantener los productos en buen estado, además entre las etapas del proceso logístico se consideró los pronósticos sobre las ventas, también la planificación, y sobre todo el manejo de los inventarios, también el proceso de empaque, almacenaje y distribución de los mismos. Por lo que se concluye que las mejoras del sistema justo a tiempo, y cinco ceros permiten mejoras significativas en la gestión logística de la organización, teniendo una mejora en la atención del cliente tanto externo como interno de manera significativa.

De acuerdo a la hipótesis específica 3, según la correlación de Rho Spearman, donde se obtuvo un p valor = 0.000, por lo que la hipótesis nula no se acepta, se rechaza, lo que quiere decir, que aceptamos la hipótesis alterna, el nivel de correlación, de acuerdo Rho Spearman, es de 0.572 (57%), lo que quiere decir que tiene una correlación positiva moderada, lo que demuestra que Existe relación significativa entre la Gestión de Distribución y Almacenamiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, resultado que se puede entender, cuanto más mejore la gestión de distribución y almacenamiento, es decir, se controle los costos de operación y almacenaje, exista

procesos bien definidos, exista una buena recepción de los bienes, productos, insumos y exista un óptimo cómodo y almacenamiento dentro del área, todo ello permitirá mejor la condición de trabajo en la empresa, la comunicación entre el personal mejoraría, por lo tanto habría una compensación económica mejor. Por otro lado, de acuerdo a los resultados de la investigación, estos se asocian a lo investigados según Cortez (2018) quien en su estudio sobre Logística de Distribución y Rentabilidad, Ecuador. El enfoque fue de tipo mixto, nivel descriptiva de campo correlacional, muestra 5 trabajadores, a quienes se les aplicó los instrumento del estudio, como también a las áreas afines a la gestión logística, con el objetivo de poder abarcar a todos los involucrados necesarios para el estudio, estudio de análisis de documentos, resultados: existe relación directa se comprobó del 88% de la logística de abastecimiento y distribución con la rentabilidad y su relación con el usuario interno, por lo que se concluye que la relación de las variables es positiva, lo que demuestra la importancia de la gestión de almacén y distribución en una organización y como esta puede repercutir en los usuarios. Por otro parte, con los resultados obtenidos en el estudio, estos tienen coincidencias con lo investigado por Campoverde y Cayetano (2017) quienes en su estudio sobre gestión logística y las principales funciones involucradas en el almacén, caso de la empresa STAR OFFICE, Guayaquil. El estudio se considera como una investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo – cualitativo, es decir enfoque mixto, la muestra lo conforman 30 trabajadores de la empresa, instrumento de investigación la guía de observación y la guía de entrevista, como resultados se muestra que la aplicación de las técnicas aplicadas demostraron la existencia de una inadecuada gestión logística. Se concluye por lo tanto que es necesario la elaboración de un manual que permita mejorar cada uno de los procesos de materiales en la gestión logística, por ello se ve imprescindible mejorar aspectos como la recepción, el control de entrada, salida, todo lo respecto a los pedidos, como también de lo que se despacha, además, no se tiene una buena comunicación entre las áreas comercial y almacén, por lo que los problemas se agravan más. Información que hace referencia en los resultados del estudio.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo con el objetivo general, existe relación significativa estadísticamente entre la gestión logística y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, pues cuando la gestión logística es eficiente, se gestiona de manera óptima las compras y los inventarios, hay una distribución adecuada en el almacenamiento, hace que la calidad de atención al usuario interno sea buena, pues se asignan adecuadamente las tareas, la condición de trabajo buena, la comunicación entre el personal mejora, por lo tanto habría una compensación económica mejorada.

SEGUNDA: De acuerdo con el objetivo específico uno, existe relación significativa estadísticamente entre la gestión de compras y abastecimiento y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, pues si la gestión de compras y abastecimientos es eficiente, los requerimientos de compra son buenos, la selección de proveedores es apropiada, se analizan las propuestas de compra, se hace un seguimiento a las compras realizadas, lo que permite que la calidad de atención al usuario interno sea buena, tareas asignadas como corresponde, mejor condición de trabajo y comunicación entre el personal.

TERCERA: De acuerdo con el objetivo específico dos, existe relación significativa entre la gestión de inventarios y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, esto debido a que si la gestión de inventario es eficiente, se analizan la oferta y la demanda, exista un buen abastecimiento que asegure la continuidad en las operaciones y el control de stock es el apropiado, por tanto la calidad de atención al usuario interno se verá mejorada, tareas asignadas apropiadas, mejor condición de trabajo, comunicación entre el personal buena, por ende una compensación económica mejor.

CUARTA: De acuerdo con el objetivo específico tres, existe relación significativa entre la gestión de distribución y almacenamiento y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, esto se debe a que si la gestión de distribución y almacenamiento es eficiente, es decir, se controlan los costos de operación y almacenaje, los procesos están bien definidos, buena recepción y almacenamiento de inventarios, permitirá que la atención al usuario interno sea buena, buena comunicación.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la administración del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, una reestructuración del área de gestión logística, de tal manera que se cree un perfil adecuado para el puesto para cada personal que labore en el área, además mejorar la gestión de compras e inventarios, como también tener una adecuada distribución en el almacenamiento, con el objetivo que no se tengan pérdidas y se deterioren o malogren los productos o insumos, ya que esto genera deficiencia en la intuición.

SEGUNDA: Se recomienda a los responsables del área de gestión logística, se puede tener un proceso establecido para los requerimientos de compra, para que se tengan productos de buena calidad, a precios competitivos y que se pueda cumplir con las entregas para que no exista desabastecimiento, por lo que es necesario una buena selección de proveedores, además se debe de analizar las propuestas de compra y hacer un seguimiento a las compras realizadas.

TERCERA: Se recomienda a los responsables del área de gestión logística, realizar un análisis periódico sobre la oferta y la demanda, al momento de realizar las compras o realizar algún tipo de adquisición, también asegurarse que exista un buen abastecimiento que asegure la continuidad en las operaciones y el control de stock es el apropiado, con lo que la institución no tendrá problemas de desabastecimiento y pueda contar con productos de calidad.

CUARTA: Se recomienda a los responsables del área de gestión logística, considerar una mejora en la gestión de distribución y almacenamiento, lo que quiere decir que, se controlan los costos de operación y almacenaje, para que no sean un obstáculo al realizar la compra, también definir cada uno de los procesos en el área, que se tenga mucha atención y cuidado en la recepción y almacenamiento de inventarios, lo que permitirá que la gestión del área de logística tenga eficiencia en cada uno de sus procesos y la institución pueda operar con eficiencia.

REFERENCIAS

- Acuña, E. (2018). Gestión de almacén de insumos para mejorar el sistema de inventarios de la empresa pesquera Exalmar S.A.A - Sede Chicama 2018. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11339>
- Agüero Renwick, O. J. (2020). Gestión logística en el Instituto Nacional Cardiovascular – INCOR – Lima 2019.
- Arbaiza, L. (2019). *Como elaborar una tesis de grado*. Colombia: ESAN Ediciones.
- Arias Gonzales, L. J., & Mitsuo Covinos, G. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (ENFOQUES CONSULTING EIRL (ed.)). www.tesisconjosearias.com
- Bernal, B. R. (2019). El reconocimiento social: un factor clave en las organizaciones. Softtek.com. Recuperado el 20 de junio de 2022, de <https://blog.softtek.com/es/el-reconocimiento-social-un-factor-clave-en-las-organizaciones>
- Campoverde M. & Cayetano A. (2017). *Diseño de un manual de gestión logística en el almacén de la empresa star office de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20708>
- Castellanos, K., & Olivares, M. (2021). Procesos organizacionales de la gestión logística en las empresas distribuidoras de productos lácteos. *TalentoRevista de Administración*, 3(1), 45-56.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos E I R LTDA ISBN: 978-9972-38-344-1.
- Coaguila, G. (2018). Mejoramiento de la logística de una empresa Agroindustrial: Caso Danper. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6455>

- Condori (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller.
- Cortez Quintanilla, W. A. (2018). Logística de distribución y la rentabilidad de la empresa de productos de consumo masivo Indufanny, Ecuador [Tesis de Maestría, Universidad técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27779/1/Tesis_%20t1382mgo.pdf
- Dávila de Monge, C (2017), Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017, Universidad César Vallejo.
- Duran, A. M. (2015). *Unidades de análisis*. <https://es.slideshare.net/margaraduran/unidades-de-analisis-54758257>
- Eduarte Ramírez, Alexandra. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 7(1), 41-44. Retrieved May 27, 2022, from http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006&lng=en&tlng=es.
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Feibert, D. C., & Jacobsen, P. (2019). Factors impacting technology adoption in hospital bed logistics. *International Journal of Logistics Management*, 30(1), 195–230. <https://doi.org/10.1108/IJLM-02-2017-0043>
- Feria Avila, H. *et al.*,(2020). La entrevista y la encuesta. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Figueroa, L. I., Aguirre, S., Wilches, M. J., & Romero, D. (2016). Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla. *Scientia et Technica*, 21(4), 307. <https://doi.org/10.22517/23447214.11391>

- Frisancho Dávila de Monge, C. S. (2017). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017*. Universidad César Vallejo.
- Gamboa (2018). *Estadística aplicada a la investigación educativa*. Revista Dilemas Contemporáneos
- Gento, S. (2002). La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional. En Castillo, S. (Coord.). *Compromisos de la evaluación educativa*. Madrid: Prentice Hall.
- González, A. (2018). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería* vol. 28 No 1, 2020, 133–142.
- Hernández Mendoza, S. y Avila Danae, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos Data collection techniques and instruments. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678%0A%0A>
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (I.McGraw-Hill (ed.); sexta).
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernandez-sampieri roberto, & Mendoza Torres Christian. (2018). Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa,
https://www.academia.edu/43711980/METODOLOGÍA_DE_LA_INVESTIGACIÓN_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Mansilla Arenas, Bettzara Bershell. (2016). *Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera*. Lima : s.n.
- Meneses Naranjo, J. (2016). *El cuestionario*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>
- Lanzetta, D., & Malegaríe, J. (2013). *Iniciándonos en el mundo de la investigación*. Cuaderno de Cátedra, 4, 1–26.

<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2017/08/Cuaderno-N4-Etapas-de-investigacion.pdf>

- López, Danny D., Melo, Gelvis M., & Mendoza, Darcy L.. (2021). *Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira*, Colombia. *Información tecnológica*, 32(1), 39-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- Luengo-Martínez, Carolina, & Sanhueza, Olivia. (2016). Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 62(245), 368-380. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008&lng=es&tlng=es.
- Ochoa, R., Nava, N., & Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, núm 45 (año 15) 13-22.
- Prieto Martín, M. (2019). *Gestión logística en las PYMEs*. <http://hdl.handle.net/10366/139703>
- Quijije, C. (2021). *Impacto de la tecnología en la gestión logística de las PYMES guayaquileñas: sector Vía Daule* (Bachelor's thesis). Rodríguez Jiménez, A., y Alipio Omar, P. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. 82, 179–200. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Quiroga, J. y Monroy, J. (2020). Herramienta computacional para la gestión de abastecimiento en empresas distribuidoras de Ibagué. *Vía innova*, (7), 33-40.
- Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G.. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

- Serrano, R. (2016). *La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A. Guayaquil: ULVR, 2016.* <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1312>
- Salas-Navarro, K., Meza, J. A., Obredor-Baldovino, T., & Mercado-Caruso, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *CIT Información Tecnológica*, 30(2), 25–32. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000200025>
- Trigoso Vergaray, J (2021). Relación entre gestión logística y calidad de servicio del cliente interno de la Unidad Logística del INCN, 2020. Universidad Peruana Unión.
- Tudela-Mamani, Juan W., & Leos-Rodríguez, Juan A.. (2018). Estimación de beneficios económicos por mejoras en los servicios de saneamiento básico mediante experimentos de elección. *Revista Chapingo serie ciencias forestales y del ambiente*, 24(2), 237-250. <https://doi.org/10.5154/r.rchscfa.2017.05.037>
- Velasco, N., Moreno, J. P., & Rebolledo, C. (2018). Logistics practices in healthcare organizations in Bogota. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 31(3), 519–533. <https://doi.org/10.1108/ARLA-08-2016-0219>
- Vicente, L. (2016). Gestión logística y el nivel de eficiencia de gestión de abastecimiento de productos de consumo masivo en los supermercados de Mendoza Argentina. (Tesis de maestría). Universidad San Andrés. Argentina.
- Westreicher (2020). *Población, definición técnica. Población.* Economipedia.com
- Zapata-Cortes, Julián Andrés, Vélez-Bedoya, Ángel Rodrigo, & Arango-Serna, Martín Darío. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Investigación administrativa*, 49(126), 12608. Epub 11 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.35426/iav49n126.08>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: Gestión Logística y Calidad de Atención al usuario interno en el hospital Santa Gema de Yurimaguas 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>PG: ¿Cuál es la relación de la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?</p> <p>PE: ¿Cuál es la relación de la Gestión de Compras y Abastecimiento y la Calidad de Atención a al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022? ¿Cuál es la relación de la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022? ¿Cuál es la relación de la Gestión de Distribución y Almacenamiento y la calidad de atención a al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?</p>	<p>OG: Determinar la relación de la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.</p> <p>OE: Determinar la relación de la Gestión de Compras y Abastecimiento y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. Determinar la relación de la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. Determinar la relación de la Gestión de Distribución y Almacenamiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022</p>	<p>HG: Existe relación significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.</p> <p>HE: Existe relación significativa entre la Gestión de Compras y Abastecimiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. Existe relación significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. Existe relación significativa entre la Gestión de Distribución y Almacenamiento y la Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Esquema:</p> <p>Dónde: O₁ = Gestión Logística O₂ = Gestión de Inventario M = Muestra r = relación</p>	<p>Población Para el estudio se consideró a los colaboradores del Hospital, que son 315 según informe de la Oficina de Recursos Humanos.</p> <p>Muestra La muestra para el estudio se consideró a 175 colaboradores de la institución que tienen relación directa con las variables en estudio, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión Logística</td> <td>Gestión de compras y abastecimiento</td> </tr> <tr> <td>Gestión de inventarios</td> </tr> <tr> <td>Gestión de distribución y almacenamiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Calidad de Atención al usuario interno</td> <td>Significación de la tarea</td> </tr> <tr> <td>Condiciones de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento personal y/o social</td> </tr> <tr> <td>Beneficio económico</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión Logística	Gestión de compras y abastecimiento	Gestión de inventarios	Gestión de distribución y almacenamiento	Calidad de Atención al usuario interno	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social
Variables	Dimensiones												
Gestión Logística	Gestión de compras y abastecimiento												
	Gestión de inventarios												
	Gestión de distribución y almacenamiento												
Calidad de Atención al usuario interno	Significación de la tarea												
	Condiciones de trabajo												
	Reconocimiento personal y/o social												
	Beneficio económico												

Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Logística	Es una parte muy importante dentro de la cadena de suministro. Un sistema logístico administra el flujo de los materiales como también de la información, tales como los movimientos, almacenamiento eficiente de datos, bienes y servicios. El objetivo dentro de un sistema de logística consiste gestionar las compras y abastecimiento, los inventarios y la distribución y almacenamiento, entregando al cliente final con un nivel óptimo de servicio y calidad (López et al., 2021).	Para el análisis de la variable gestión logística y sus dimensiones se utilizó el cuestionario, con una escala de Likert el mismo que se aplicó a la muestra en estudio.	Gestión de compras y abastecimiento	Revisa los requerimientos de compras Selección de proveedores Manejo de ordenes por prioridad Programación de entregas Análisis de propuestas comerciales Seguimiento de las órdenes de compra.	Ordinal
			Gestión de inventarios	Equilibrio de oferta y demanda Aseguramiento de abastecimiento Control de stock Aseguramiento de demanda	
			Gestión de distribución y almacenamiento	Control de costo total de la operación Suministro de niveles de servicio Procesos de operaciones Recepción de mercancías Almacenamiento y acomodo Almacenaje selectivo	
Calidad de Atención al usuario interno	Es considerada una filosofía de trabajo, No es necesariamente una estructura definida en la organización, sino una forma de trabajo interiorizada de cada colaborador que da servicio a un cliente, en este caso interno (Eduarte, 1999). También es un indicador de buena atención brindada. Conocer el nivel de satisfacción ayuda a mejorar los aspectos donde no se está brindando atención de calidad (Febres y Mercado, 2020).	Para el análisis de la variable calidad de atención al usuario interno y sus dimensiones se utilizó el cuestionario, con una escala de Likert el mismo que se aplicó a la muestra en estudio.	Significación de la tarea	Capacitación Evaluación Información adecuada	Ordinal
			Condiciones de trabajo	El ambiente Comodidad Horario	
			Reconocimiento personal y/o social	Realización Trato Satisfacción, valoración	
			Beneficio económico	Nivel de sueldo Perspectivas con el sueldo Expectativa	

Título: Gestión Logística y Calidad de Atención al usuario interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas 2022

Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad analizar la Gestión Logística de la institución, con el objetivo de poder desarrollar la investigación sobre Gestión Logística y Calidad de Atención al Usuario Interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas 2022, los resultados del estudio permitirán proporcionar información a la institución para poder mejorar la Gestión Logística y la atención al cliente interno, además que para los investigadores el objetivo es netamente académico.

Instrucciones: Lea atentamente y responda honestamente marcando con un aspa según corresponda, además entendemos que al seguir con la encuesta, está dando su consentimiento informado de participar en el estudio.

Alternativas: 1 Nunca, 2 Casi Nunca, 3 A veces, 4 Casi Siempre, 5 Siempre

V1 Gestión de Compras y Abastecimiento	1	2	3	4	5
D1 Gestión de compras y abastecimiento					
1. Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución tomando en cuenta las necesidades de cada área.					
2. Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable.					
3. Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos.					
4. El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales.					
5. El análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas.					
6. Se le da seguimiento a las órdenes de compra.					
D2 Gestión de inventarios					
7. Se toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales.					
8. Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
9. La organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de insumos y materiales.					
10. Se realizan acciones que aseguren la demanda de los usuarios.					
D3 Gestión de distribución y almacenamiento					
11. Se realizan acciones que ayude a minimizar el costo total de la operación.					

12. El suministro de los niveles de servicio de distribución es acorde a las necesidades de cada área.					
13. Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de bienes e insumos acorde a las exigencias de los usuarios.					
14. Se reciben y almacenan las mercancías en forma eficiente.					

CUESTIONARIO

Estimado colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad analizar la Atención al Usuario Interno de la institución, con el objetivo de poder desarrollar la investigación sobre Gestión Logística y Calidad de Atención al Usuario Interno en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas 2022, los resultados del estudio permitirán proporcionar información a la institución para poder mejorar la Gestión Logística y la atención al cliente interno, además que para los investigadores el objetivo es netamente académico.

Instrucciones: Lea atentamente y responda honestamente marcando con un aspa según corresponda, además entendemos que al seguir con la encuesta, está dando su consentimiento informado de participar en el estudio.

Alternativas: 1 Nunca, 2 Casi Nunca, 3 A veces, 4 Casi Siempre, 5 Siempre

V2 Calidad de Atención al usuario interno	1	2	3	4	5
D1 Significación de la tarea					
1. Me capacitan constantemente.					
2. Evalúan a menudo mis conocimientos.					
3. Me mantienen actualizado con la información que proporciona registros.					
D2 Condiciones de trabajo					
4. En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.					
5. Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura ventilación) de mi sitio de trabajo es agradable.					
6. El horario de trabajo en mi oficina es adecuada.					
D3 Reconocimiento personal y/o social					
7. La institución me brinda estímulos para mi trabajo para incrementar mi formación profesional.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa un buen trato.					
9. Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante.					
D4 Beneficio económico					
10. El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo.					
11. Mi salario va acorde a los resultados previstos					
12. Mi trabajo me permite abrir mis expectativas económicas.					

Anexo 4 Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

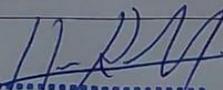
Lima, 04 de Julio de 2022

Apellidos y nombres del experto : ROJAS MACEDO, DUSTIN HOWARD
DNI : 42987414
Teléfono : 978816140
Título/grados : C.P.C / MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Cargo e institución en que labora : RESPONSABLE DE CONTROL PATRIMONIAL
Instrumento a evaluar : CUESTIONARIO (VARIABLE 1 / GESTION LOGISTICA)

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Sí	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____


Mg. C.P.C DUSTIN HOWARD ROJAS MACEDO
N° Mat. 19-0928

Nombre, Firma y Sello

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

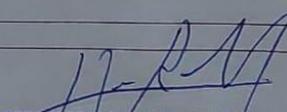
Lima, 04 de Julio de 2022

Apellidos y nombres del experto : ROJAS MACEDO, DUSTIN HOWARD
DNI : 42987414
Teléfono : 978816140
Título/grados : C.P.C / MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Cargo e institución en que labora : RESPONSABLE DE CONTROL PATRIMONIAL
Instrumento a evaluar : CUESTIONARIO (VARIABLE 2 / CALIDAD DE ATENCION)

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Sí	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____


Mg. CPE DUSTIN HOWARD ROJAS MACEDO
N° Mat. 19-0928

Nombre, Firma y Sello

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 04 de Julio de 2022

Apellidos y nombres del experto : MORENO PEZO DANNY MANUEL
 DNI : 40785073
 Teléfono : 942790360
 Título/grados : C.P.C / MAGISTER EN GESTION PUBLICA
 Cargo e institución en que labora : RESPONSABLE DE CONTABILIDAD
 Instrumento a evaluar : CUESTIONARIO (VARIABLE 1 / GESTION LOGISTICA)

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Sí	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



Ing. C.P.C. Danny Manuel Moreno Pezo
Nº Mat. 19-1282

Nombre, Firma y Sello

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

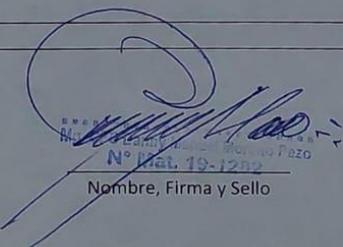
Lima, 04 de Julio de 2022

Apellidos y nombres del experto : MORENO PEZO DANNY MANUEL
DNI : 40785073
Teléfono : 942790360
Título/grados : C.P.C / MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Cargo e institución en que labora : RESPONSABLE DE CONTABILIDAD
Instrumento a evaluar : CUESTIONARIO (VARIABLE 2 / CALIDAD DE ATENCION)

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Sí	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____


Nombre, Firma y Sello

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 04 de Julio de 2022

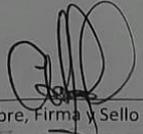
Apellidos y nombres del experto : PEDRO HERNÁN CHUNG HUANSI
 DNI : 40174134
 Teléfono : 950310645
 Título/grados : C.P.C / MAGISTER EN GESTION PUBLICA
 Cargo e institución en que labora : RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO
 Instrumento a evaluar : CUESTIONARIO (VARIABLE 1 / GESTION LOGISTICA)

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Sí	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____

Nombre, Firma y Sello


 C.P.C PEDRO HERNAN CHUNG HUANSI
 N° 001-13-011

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 04 de Julio de 2022

Apellidos y nombres del experto : PEDRO HERNÁN CHUNG HUANSI
 DNI : 40174134
 Teléfono : 950310645
 Título/grados : C.P.C / MAGISTER EN GESTION PUBLICA
 Cargo e institución en que labora : RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO
 Instrumento a evaluar : CUESTIONARIO (VARIABLE 2 / CALIDAD DE ATENCION)

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

Nº	Ítem	Sí	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____


 Nombre, Firma y Sello
 Ing. CPC PEDRO HERNÁN CHUNG HUANSI
 N° Mat. 19511

ANEXO 6 SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Tarapoto, 26 de mayo de 2022

Señor(a)

KRANK HENRRY MATEO BERNAL
DIRECTOR EJECUTIVO
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS
CALLE UCAYALY MZ. G LOTE 7

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Contabilidad

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Tarapoto y en el mio propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

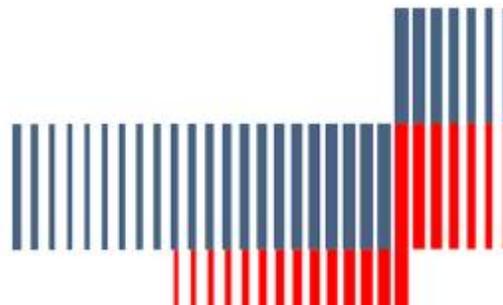
A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. RICKY BALTAZAR UBILLUZ MACEDO, con DNI 72871749, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, pueda ejecutar su investigación titulada: **"GESTION LOGISTICA Y CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dr. CPC Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Código Profesionalista Contador - CPA 1026
Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Coordinador del Programa de Titulación
EP de Contabilidad

cc: Archivo PTUN



ANEXO 7 AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yurimaguas, 02 de Junio del 2022

CARTA N° 009-2022/GRL/DRSL/30.37.16.01

A: SR. RICKY BALTAZAR UBILLUZ MACEDO
BACHILLER EN CONTABILIDAD

ASUNTO: Concede Permiso para realizar Proyecto de Investigación

REFERENCIA: Solicitud de Autorización

En atención al documento de la referencia, la Dirección General del Hospital Santa Gema de Yurimaguas concede la Autorización respectiva para realizar el Proyecto de investigación, a fin de que el Bachiller en Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo -Tarapoto, pueda sustentar su tesis titulada **"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS,"** a fin de tener acceso a los ambientes de los diferentes servicios del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, así mismo se le comunica que al término de la investigación 01 ejemplar de su Tesis entregará a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación para formar parte de la Biblioteca.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

FRANK HENRY MATEO BERNAL
DIRECTOR EJECUTIVO H.S.G.Y.
C.M.P.: 37179 R.N.E.: 14072

C.C
Archivo
FHMB/EHE/risb.

Handwritten signature
2.6.22
8:55

ANEXO 8 SOLICITUD DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANA NACIONAL"

Yurimaguas 20 de setiembre 2022

Señor (a)

FRANK HERRY MATEO BERNAL

DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS – C. UCAYALI MZ G. LOTE 7

ASUNTO: Autorizar para la Aplicación de Instrumento De Investigación (Cuestionario) de Contabilidad

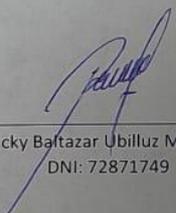
De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente, A si mismo desearle continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que mi persona, Bach. RICKY BALTAZAR UBILLUZ MACEDO, con DNI: 72871749, alumno del taller de elaboración de tesis de la escuela académica Profesional de Contabilidad de la universidad Cesar Vallejo, pueda Ejecutar la Aplicación de mi instrumento de recolección de datos (cuestionario) la misma que deriva de mi proyecto **GESTION LOGISTICA Y CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS 2022**, en la institución que pertenece a su digna dirección; agradeceré se me brinde las facilidades correspondientes

Sin otro particular, me despido de usted, no si antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal

Atentamente


Ricky Baltazar Ubilluz Macedo
DNI: 72871749



**Anexo 9 Autorización para Aplicar Instrumento de Recolección De Datos
(CUESTIONARIO)**



PERU Ministerio de Salud

GERESA – LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD



**HOSPITAL SANTA GEMA DE
YURIMAGUAS**

Yurimaguas, 21 de Setiembre del 2022

CARTA N° 013-2022/GRL/DRSL/30.37.16.01

A: SR. RICKY BALTAZAR UBILLUZ MACEDO

ASUNTO: Concede Permiso para realizar proyecto de investigación

REFERENCIA: Solicito autorización para realizar
Proyecto de Investigación

En atención al documento de la referencia, la Dirección General del Hospital Santa Gema de Yurimaguas II-2, concede la autorización respectiva para realizar el Proyecto de investigación; a fin de que el Bachiller en Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto, pueda ejecutar la Aplicación de instrumentos de recolección de datos del proyecto "GESTION LOGÍSTICA Y CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS II-2 ", a fin de tener acceso a los ambientes de diferentes servicios.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS
FRANK HENRRY MATO BERNAL
DIRECTOR EJECUTIVO H.S.G.Y
D.P. 27479 BNE-32272

C.C
Archivo
FHMB/ERE/jmgf

Anexo 10 CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

El que suscribe Dr. Frank Mateo Bernal, Director Ejecutivo del Hospital Santa Gema de Yurimaguas II-2

HACE CONSTAR

Que el Bachiller, Ricky B. Ubilluz Macedo , identificado con **DNI N°72871749**, alumno de la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL TARAPOTO CON CODIGO N° 7002858150** , ha aplicado su **Instrumentos de recolección de datos (CUESTIONARIO)** para su trabajo de investigación **"Gestión Logística y Calidad de Atención al Usuario Interno del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022"** con total responsabilidad en los ambientes de la misma en el mes de Agosto siendo aceptado por los usuarios internos mediante formulario Google.

Así mismo se le agradece por los aportes que brindara a la institución mediante su proyecto de investigación para mejorar los procedimientos de gestión.

Sin otro particular se suscribe la constancia para los fines pertinentes.

Yurimaguas, 30 de setiembre de 2022

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

Dr. FRANK HENRY MATEO BERNAL
DIRECTOR EJECUTIVO H.S.G.Y.
CMP: 37119 RNE: 14072

C.C
Archivo
FHMB/EJE/jmgf.

ANEXO 11 EVIDENCIA

docs.google.com/spreadsheets/d/124EJ-BMn2heLwVJuo85NwXa-bfYL_G0jP6zes5eGoKQ/edit?resourcekey#gid=443154886

Formulario sin título (respuestas) Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda Última modificación hace unos segundos

75% Predetermi... 10 B I A

Q50 Nunca

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Marco temporal	1. Se revisó	2. Al seleccionar	3. Se planeó	4. El plan	5. El análisis	6. Se le dio	7. Se tomo	8. Se cuenta	9. La orga	10. Se re	11. Se realizo	12. El sumini	13. Se comj	14. Se recet	1. Me capt	2. Evaluan	3. Me manti	4. En mi s	5. Las cond	6. El horar	7. La in
2	11/08/2022 9:37:10	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nu
3	11/08/2022 9:39:55	Casi siem	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi siem	Casi sier	Casi siem	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces
4	11/08/2022 9:45:29	A veces	Casi siem	Casi sier	Siempre	A veces	Casi siem	Siempre	Casi siem	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	Nunca	A veces	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	A veces
5	11/08/2022 10:04:51	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siem	Casi nun	Casi nunca	Casi siem	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siem	Casi nunca	Casi nunca	Casi nu
6	11/08/2022 10:19:00	Casi siem	Casi siem	A veces	Casi sier	Siempre	Siempre	Casi sier	Casi siem	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre
7	11/08/2022 10:21:53	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi nun	Casi nunca	A veces	Casi nun	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siem	Casi nunca	A veces	A veces
8	11/08/2022 10:23:24	A veces	Siempre	Siempre	Casi sier	A veces	Siempre	Casi sier	Siempre	A veces	Casi siem	Casi siem	Siempre	Siempre	Casi siem	A veces	A veces	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi siem	A veces
9	11/08/2022 10:25:38	Casi siem	Casi siem	A veces	Casi sier	Casi siem	Casi siem	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siem	Siempre	Casi nu
10	11/08/2022 10:31:51	Siempre	Casi nunca	Nunca	Casi sier	Casi siem	Casi siem	A veces	Casi nunca	Casi siem	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siem	Nunca	Casi nu
11	11/08/2022 10:43:57	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	Casi siem	A veces	Casi siem	Siempre	Casi siem	Casi siem	Siempre	Siempre	Casi siem
12	11/08/2022 10:46:09	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
13	11/08/2022 10:46:45	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem
14	11/08/2022 11:07:23	A veces	Casi nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siem	Siempre	Casi nunca	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem
15	11/08/2022 11:10:32	A veces	A veces	Casi sier	Siempre	A veces	Siempre	Casi sier	Siempre	Casi siem	Siempre	Casi siem	Siempre	Casi siem	Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siem	Siempre	Casi siem	Casi nu
16	11/08/2022 11:26:36	Nunca	Casi nunca	Casi nun	A veces	A veces	A veces	Casi nun	Casi nunca	Casi siem	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Nunca
17	11/08/2022 11:35:11	A veces	A veces	A veces	Casi nun	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi siem	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
18	11/08/2022 11:35:54	Casi siem	Siempre	A veces	Casi sier	Casi nunca	Casi siem	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siem	Siempre	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Nunca	Nunca
19	11/08/2022 13:25:33	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces
20	11/08/2022 13:51:27	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	A veces
21	11/08/2022 13:57:20	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nun	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siem	A veces
22	11/08/2022 14:31:19	A veces	Casi nunca	Casi nun	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siem	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca
23	12/08/2022 8:33:00	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	Casi sier	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siem	Casi siem	Siempre	A veces
24	12/08/2022 8:36:59	Casi siem	A veces	Casi sier	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siem	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi siem
25	12/08/2022 8:44:49	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
26	12/08/2022 8:55:47	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nun	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nu
27	12/08/2022 9:00:08	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siem	Siempre	Casi siem
28	12/08/2022 9:04:11	Nunca	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siem	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
29	12/08/2022 9:22:29	Nunca	Nunca	Casi nun	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces
30	12/08/2022 9:22:51	Casi siem	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Casi siem	Casi sier	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi nunca	A veces	Casi siem	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siem	Siempre	Casi siem	A veces
31	12/08/2022 9:25:58	Casi siem	A veces	Casi sier	A veces	A veces	A veces	Casi sier	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi nunca	Casi siem	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siem
32	12/08/2022 9:30:48	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sier	A veces	Casi siem	Siempre	Siempre	Casi siem	Siempre	Siempre	Casi siem	Casi siem	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
33	12/08/2022 9:52:00	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nun	A veces	Casi siem	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siem	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siem	Siempre	Nunca
34	12/08/2022 9:55:55	Casi siem	A veces	A veces	Casi sier	Casi siem	Casi siem	A veces	A veces	Casi siem	Casi siem	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi nu
35	12/08/2022 9:57:02	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
36	12/08/2022 9:57:09	Siempre	Siempre	Casi sier	Siempre	Casi siem	Casi sier	Siempre	A veces	A veces	Casi siem	Siempre	Siempre	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
37	12/08/2022 9:58:20	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Siempre	Nunca
38	12/08/2022 10:07:45	Casi nunca	A veces	Casi sier	Casi sier	Casi siem	Siempre	Casi sier	Casi siem	A veces	A veces	A veces	Casi siem	A veces	Siempre	Casi siem	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
39	12/08/2022 10:08:41	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nun	A veces	A veces	Casi siem	A veces	A veces	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Nunca
40	12/08/2022 10:08:45	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nun	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Siempre	Siempre	A veces	Casi siem	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
41	12/08/2022 10:09:51	A veces	A veces	Casi nun	A veces	A veces	Casi siem	A veces	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Nunca
42	12/08/2022 10:11:49	Siempre	A veces	Casi nun	Siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi nunca	Nunca	Siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Siempre	Nunca
43	12/08/2022 10:13:20	Casi siem	Casi sier	Casi sier	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi sier	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem
44	12/08/2022 10:13:51	A veces	A veces	A veces	Casi nun	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
45	12/08/2022 10:16:33	Casi siem	Casi siem	Casi sier	Casi sier	Casi siem	Casi siem	Casi sier	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem
46	12/08/2022 10:20:36	Casi siem	Siempre	A veces	Casi sier	A veces	Casi siem	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi nu
47	12/08/2022 10:21:08	A veces	Casi nunca	Casi nun	Casi nun	A veces	A veces	Casi sier	Casi nunca	Casi siem	Casi nunca	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi nunca	Casi siem	A veces	Casi nunca	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi nu
48	12/08/2022 10:25:31	Siempre	Siempre	Casi sier	Casi sier	Casi siem	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siem	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
49	12/08/2022 10:26:22	A veces	Casi siem	Casi sier	Siempre	Casi siem	Casi siem	Casi sier	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem
50	12/08/2022 10:32:31	Siempre	Casi siem	Casi sier	Casi sier	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	Nunca	Casi siem	Siempre	A veces	Nunca
51	12/08/2022 10:33:17	A veces	Casi sier	Casi sier	A veces	A veces	Casi sier	Casi siem	A veces	A veces	Siempre	Casi siem	Siempre	Casi siem	Siempre	Casi siem	Siempre	A veces	A veces	Casi siem	Siempre	Siempre
52	12/08/2022 10:35:38	A veces	Casi siem	A veces	Casi sier	A veces	A veces	Casi sier	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siem	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi nu
53	12/08/2022 10:40:46	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi sier	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces
54	12/08/2022 10:57:52	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nu
55	12/08/2022 11:31:08	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siem	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Siempre	Nunca
56	12/08/2022 11:45:17	Siempre	Siempre	Casi sier	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siem	Siempre	Siempre	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	A veces	A veces	Casi siem	Siempre	Casi siem
57	12/08/2022 11:51:11	A veces	Casi nunca	A veces	Casi sier	Casi nunca	Casi siem	A veces	Casi nunca	Casi siem	Casi siem	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi nu
58	12/08/2022 12:12:44	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	Siempre	Casi siem	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siem	A veces	A veces	Casi nunca
59	12/08/2022 12:26:32	Siempre	Casi siem	Casi sier	Siempre	Casi siem	Siempre	Casi sier	Siempre	A veces	Casi siem	A veces	Casi siem	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siem	Casi siem	Casi nu
60	12/08/2022 13:28:45	Siempre	Casi siem	Casi sier	Siempre	Casi siem	Casi siem	Casi sier	Siempre	Casi siem	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siem	A veces	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem
61	12/08/2022 13:29:22	Casi nunca	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nun	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siem	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi siem	Casi siem
62	12/08/2022 13:36:43	Casi siem	Casi nunca	A veces	Casi nun	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi nu
63	12/08/2022 13:46:50	Casi siem	A veces	Casi nun	A veces	A veces	Casi siem	Casi sier	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi nu
64	12/08/2022 14:09:27	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
65	12/08/2022 14:26:34	Siempre	Casi siem	A veces	A veces	Casi siem	Casi sier	Casi siem	Casi siem	A veces	Casi siem	Casi siem	Casi siem	Casi siem	A veces	Casi siem	A veces	A veces	A veces	Casi siem	A veces	A veces
66	12/08/2022 14:34:45	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre</								

Anexo 12 Base de datos muestral

ITEM	V.1 GESTION LOGISTICA														V.2 ATENCION AL USUARIO INTERNO											
	GESTION DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO					GESTION DE INVENTARIOS					GESTION DE DISTRIBUCION Y ALMACENAMIENTO				SIGNIFICACION DE LA TAREA			CONDICIONES DE TRABAJO			RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIA			BENEFICIO ECONOMICO		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	1
2	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	4	1
3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	1
4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
6	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
7	3	5	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
8	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
9	5	2	1	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
10	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
13	3	2	1	1	5	1	1	3	1	1	2	1	2	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
14	3	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
15	1	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2
16	3	3	3	2	2	5	3	4	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
17	4	5	3	4	2	4	3	3	5	2	1	3	4	5	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	1
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	4	1
19	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	4	1
20	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	1
21	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
22	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
23	4	3	4	3	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
24	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
25	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
27	3	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
28	1	1	1	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
29	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
30	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	1	2	1	4	3	3	3	2	4	3	1
31	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3
32	2	2	1	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2
33	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	1
35	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	4	1
36	3	3	1	1	1	3	1	1	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	1
37	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
38	3	2	3	2	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
39	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
40	3	3	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
41	5	3	2	5	1	2	3	5	3	4	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
45	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
46	3	2	2	2	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
47	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
48	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	4	3	3	3	2	4	3	1
49	5	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3
50	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2
51	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
52	5	2	3	3	2	3	4	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	1
53	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	4	1
54	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	1
55	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
56	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
57	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	1	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3
58	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
59	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
60	2	3	3	1	2	1	2	2	3	1	2	3	3	4	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1

ITEM	V.1 GESTION LOGISTICA														V.2 ATENCION AL USUARIO INTERNO												
	GESTION DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO					GESTION DE INVENTARIOS					GESTION DE DISTRIBUCION Y ALMACENAMIENTO				SIGNIFICACION DE LA TAREA			CONDICIONES DE TRABAJO			RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIA			BENEFICIO ECONOMICO			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
61	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	
62	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1	
63	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	
64	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
66	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	2	5	3	5	2	1	2	1	4	3	3	3	2	4	3	1	
67	3	1	1	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	
70	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	1	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	4	1	
72	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	1	
73	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1	
74	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	
75	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	
76	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
77	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	
78	4	4	4	3	3	5	4	3	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
79	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	
80	4	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1	
81	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	
82	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	
83	4	3	4	3	3	5	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
84	4	2	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	4	3	3	3	2	4	3	1	
85	5	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	
86	3	2	4	1	3	5	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2	
87	5	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	5	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
88	4	2	5	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1	
89	4	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	
90	5	3	4	1	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	
91	4	2	3	2	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
92	5	3	4	1	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	
93	4	3	3	1	1	4	3	3	3	3	1	3	2	4	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
94	5	3	4	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	
95	4	1	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	3	5	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1	
96	4	2	5	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	
97	4	2	3	2	3	5	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	
98	2	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
99	4	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	1	4	3	3	3	2	4	3	1	
100	5	3	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2	
101	4	4	3	3	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	
102	5	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1	
103	3	2	3	3	2	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	
104	5	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	
105	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
106	5	2	3	2	3	5	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	
107	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
108	5	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	
109	3	2	3	5	1	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	
110	4	3	3	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
111	2	3	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	
112	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1	
113	5	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	2	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	
115	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1	
116	5	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	4	3	3	3	2	4	3	1	
117	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2	
118	3	2	2	2	3	5	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	
119	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	
120	5	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	

ITEM	V.1 GESTION LOGISTICA														V.2 ATENCION AL USUARIO INTERNO											
	GESTION DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO					GESTION DE INVENTARIOS					GESTION DE DISTRIBUCION Y ALMACENAMIENTO				SIGNIFICACION DE LA TAREA			CONDICIONES DE TRABAJO			RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIA			BENEFICIO ECONOMICO		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
121	3	4	3	4	4	3	1	2	4	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
122	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
123	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
124	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
125	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
126	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
127	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
128	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
130	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
131	5	1	3	2	3	3	4	4	1	4	4	4	4	5	2	1	2	1	4	3	3	3	2	4	3	1
132	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2
133	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
134	3	3	2	3	4	4	2	4	2	4	2	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
135	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
136	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
137	5	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
138	5	5	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
139	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	1
140	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
141	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
142	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
143	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
144	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
145	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
146	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2
147	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
148	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	1
149	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	1
150	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
151	5	5	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
152	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
153	5	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
154	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
155	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
156	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
157	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
158	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	1	2	1	4	3	3	5	2	4	3	1
159	3	1	2	1	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2
160	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
161	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	1
162	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
163	3	4	4	3	5	5	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
164	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1
165	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3
166	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	2	5	1	2	4	3	4	1
167	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1
168	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1
169	5	2	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3
170	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	1
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	4	1
172	5	4	5	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	5	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	4	1
173	5	4	4	5	3	1	3	3	4	2	2	2	5	4	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	1
174	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1
175	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1