



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión logística y calidad de servicio en colaboradores del Hospital
Santa Gema de Yurimaguas, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR

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

ASESORES:

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LINEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión logística y calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024", cuyo autor es UBILLUZ MACEDO RICKY BALTAZAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-8574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 26- 07-2024 19:58:40
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-07-2024 19:01:02

Código documento Trilce: TRI - 0803394





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, UBILLUZ MACEDO RICKY BALTAZAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión logística y calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RICKY BALTAZAR UBILLUZ MACEDO DNI: 72871749 ORCID: 0000-0002-4585-6131	Firmado electrónicamente por: RBUBILLUZU el 08-07- 2024 08:40:07

Código documento Trilce: TRI - 0803393

Dedicatoria

Dedicado a mis padres, que son el motor de mi vida, son mi ejemplo a seguir y por ello sacare lo mejor de mí persona.

Ricky.

Agradecimiento

Agradecido con los docentes de la Universidad Cesar Vallejo y al director del Hospital 2-II Santa Gema de Yurimaguas.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesores	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión logística y sus dimensiones.....	19
Tabla 2. Nivel de calidad de servicio y sus dimensiones.....	19
Tabla 3. Prueba de normalidad.	20
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio.....	21
Tabla 5. Relación entre la gestión logística y la calidad de servicio.	22

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión logística y la calidad de servicio.... 23

Resumen

La investigación tuvo como objetivo de determinar la relación de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024. La investigación fue tipo básica, de alcance descriptivo correlacional, no experimental, enfoque cuantitativo y corte trasversal, cuya muestra fue de 173 colaboradores. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la variable gestión logística es medio; igual manera el nivel de la variable calidad de servicio es medio. Concluyendo que, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.803, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de la investigación, además, el coeficiente de determinación fue 64,48 % de variabilidad entre variables.

Palabras clave: Gestión, logística, calidad, servicio.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between logistics management and service quality in employees of the Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024. The research was basic, with a descriptive correlational scope, non-experimental, quantitative approach and cross-sectional, whose sample was 173 collaborators. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of the logistics management variable is medium; Likewise, the level of the quality of service variable is medium. Concluding that, there is a high and significant positive relationship between logistics management and service quality in employees of the Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024, through the statistical analysis of the Spearman Rho correlation coefficient, a coefficient of 0.803 was reached, and a p -value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), thus accepting the research hypothesis, in addition, the coefficient of determination was 64.48% of variability between variables.

Keywords: Management, logistics, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

Respecto a la importancia de la investigación, se destaca porque se relaciona con el objetivo de desarrollo sostenible 8 el cual está orientado a la realización de actividades competitivas para fomentar el crecimiento de la economía juntamente con la implementación de procesos competitivos en las empresas, asimismo, se relaciona con la meta 8.2 que busca lograr mayores niveles de productividad en la economía empleando la diversificación para generar la satisfacción en el público. Es por ello que se lleva a cabo mediante la planificación, organización y cumplimiento de los plazos para alcanzar las metas establecidas por el sector público o privado, la gestión se visualiza en la calidad oportuna para la atención de bienes y servicios, permitiéndoles responder de manera inmediata las solicitudes hechas por los usuarios internos y externos.

Asimismo, desde el contexto internacional, de acuerdo con Juárez (2022) en América Latina últimamente, el sector logístico ha presentado significativos cambios, orientados a brindar mejores servicios, empleando nuevos sistemas y estrategias con la finalidad de simplificar sus actividades y aportar a la prestación de servicios de calidad. Por otro lado, South Pacific Logistics (2023), precisa que, en poblaciones vulnerables, han mejorado significativamente su sistema operativo para ofrecer mejores servicios, sin embargo, en algunas locaciones todavía se observan deficiencias donde las autoridades no han logrado una intervención efectiva debido a que es posible visualizar espacios donde las necesidades básicas son amplias debido a que los servicios no han sido extendidos de acuerdo al planeamiento.

En el ámbito nacional, la gestión logística es relevante para los organismos, dado que, al trabajar con materiales, insumos, materias primas, y no administrarlo o controlarlos de manera efectiva, pueden amenazar la operación de la organización y por ende ocasionar pérdidas económicas a la organización. Los estudios relacionados con la gestión logística interna, cuantitativamente muestran que la atención a los usuarios se relaciona con la gestión interna, es por ello que se debe investigar a profundidad cada uno de

los aspectos fundamentales que ayudan a la incorporación de las herramientas y materiales dentro de las instituciones para que ésta mejore su capacidad de intervención ante las necesidades y eventualidades catastróficas que se van produciendo, sobre todo, se debe desarrollar la planificación estratégica que resulta fundamental para y laborar los planes de logística requeridos (Agüero, 2020).

Por otra parte, en lo que concierne al ámbito regional, la gestión logística en las entidades es un problema que se viene repitiendo en todas las gestiones, dentro de las cuales las autoridades no toman acciones estratégicas para la mejora, es por ello que se visualiza incoherencias en la realización de compras, la selección de los proveedores no se lleva a cabo en concordancia con las bases estipuladas por la autoridad respectiva, por ejemplo, un estudio develó que la realización del proceso logístico tuvo una valoración baja por el 40%, media en 42,5% y alta solo en 17,5% con lo cual se consideró como un antecedente que evidencia las falencias, debido a que no cuentan con los materiales e insumos adecuados en el tiempo preciso que demandan las áreas internas (Tuanama, 2022).

También, en el ámbito local, el Hospital II- 2 Santa gema de Yurimaguas es una entidad orientada hacia la prestación de los servicios vinculados directamente con la salud hacia los ciudadanos, actualmente la entidad cuenta con una nueva infraestructura, para garantizar la demanda en las prestaciones de salud, en los últimos meses las atenciones médicas incrementaron significativamente, se ha detectado una debilidad en la gestión logística, la adquisición de bienes y servicios no es oportuna, existe malestar en los usuarios internos y externos que acuden a la institución para tratar sus problemas de salud. Además, se genera una rotación acelerada del personal, observándose retrasos en el proceso de entrega, hay deficiente desempeño de las funciones.

En ese sentido fue propuesto como **problema general** de la investigación: ¿Cuál es la relación de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024?, también

se tuvo como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión logística? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio?; ¿Cuál es la relación entre las dimensiones entre la gestión logística y la calidad de servicio?

Este estudio se justificó por conveniencia, pues en primer lugar se beneficiaron los usuarios internos del hospital con las mejoras implementadas por la institución, así como los usuarios externos, el estudio tuvo una relevancia social, puesto que la población en general fue también beneficiada, el hospital mejora la calidad de los servicios, en lo teórico, esto fue razonable, porque los resultados permitieron comparar y socializar problemas similares, y los resultados se utilizó para beneficiar a las empresas que lo necesitan. En las implicancias prácticas, los resultados del estudio permitieron resolver los problemas relacionados con la gestión logística, entendiendo qué brechas mejoraron la institución, finalmente tuvo una justificación metodológica, ya que utilizó instrumentos validados por la comunidad científica y el uso de estos instrumentos produjo resultados confiables y se pudo extraer conclusiones que también fueron relevantes para ponerlos en práctica, ya que estos instrumentos demostraron tener similares propiedades en otros países, y también porque los resultados se comparó con otras investigaciones y generó nuevos conocimientos.

Fue establecido como **objetivo general**: Determinar la relación de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024. Como también se plantearon los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión logística en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024. Medir el nivel de calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024. Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024.

En lo que concierne los antecedentes se tuvo como autores a Albarracín-Vanoy (2023); Alfaro-Rosas et al. (2020); Baldeón-Mestanza et al. (2023); Casadiego-Sarmiento et al. (2023); concluyendo que, la toma de decisiones dentro del campo de las actividades logísticas son muy importantes y a la vez

fundamentales para garantizar el desarrollo del proceso productivo organizacional, es por ello la importancia de incorporar el personal capacitado que tenga los conocimientos adecuados que permitan el desarrollo de un adecuado planeamiento logístico donde se distribuye no solamente los materiales para el almacenamiento correcto, sino que también puedan desarrollar las actividades de selección de proveedores y el transporte respectivo para garantizar la calidad.

Asimismo, Castillo-Dominguez et al. (2022); De Faria et al. (2024); Deza-Castillo et al. (2022); Huaman et al. (2023); concluyendo que, una gran cantidad de empresas requieren de un rediseño respecto al proceso logístico que vienen desarrollando debido a la obsolescencia de sus estrategias y herramientas utilizadas, las cuales no permiten la actualización correspondiente para generar actividades competitivas de acuerdo a los requerimientos del mercado y los nuevos avances dentro de este campo, es por ello que la integración de los sistemas automatizados permitirá no solamente la reducción del tiempo para la adquisición de los materiales, sino que también ayudará a mejorar la eficiencia en el registro de los elementos que son almacenados, entre otros que permitirán reducir las pérdidas y acrecentar la calidad.

Además, Asencio-García et al. (2023); Huapaya et al. (2023); Matute-William et al. (2023); Acosta-Morey et al. (2023), concluyendo que se debe tomar en cuenta no solamente los aspectos de calidad en cuanto al servicio, sino que también se debe realizar el mejoramiento continuo de aquellos aspectos tangibles que son fundamentales para la prestación de un servicio competitivo donde el ciudadano o paciente se sienta cómodo y seguro, así como también se requiere la articulación de esfuerzos de la alta dirección para que permita la atención de una mayor cantidad de padecimientos, también se requiere la designación de personal capacitado y el equipamiento respectivo para atender las emergencias que continuamente se presentan.

Finalmente, Huamán-Romaní et al. (2023); Morales-Morales et al. (2023); Alsabbagh-Azzam (2023); concluyeron, uno de los factores fundamentales a tener en cuenta dentro del fortalecimiento del proceso institucional para brindar mejores servicios de salud al usuario, es el mejoramiento de la calidad de forma continua a través de la actualización del equipamiento empleado, así como la capacitación del profesional médico para lograr una intervención oportuna y de calidad. Es por ello que destaca la participación de la alta dirección juntamente con los encargados de administrar los recursos para trabajar en sintonía para la realización de los requerimientos respectivos y los trámites que involucra la adquisición de nuevos materiales o herramientas para fortalecer la calidad de las prestaciones.

Por consiguiente, las teorías de la **gestión logística** son: **La teoría en base al comportamiento de Lewin**, establece la importancia de abordar un proceso logístico competitivo donde se considere a la optimización para la mayor cantidad de beneficios posibles (Rosales-Namicela, 2021). **Teoría de la dependencia de la trayectoria**, especifica la importancia de abordar adecuadamente la logística debido a que cada una de ellas están interconectadas y representan una posibilidad para el mejoramiento de los resultados a través de la adquisición de los recursos y el posterior almacenamiento (Balza-Franco y Cardona-Arbelaez, 2020). **La teoría Per-C**, sostiene las bases fundamentales para la realización de la elección acerca del lugar donde se realizará el almacenamiento de los materiales (Lazaro-Guerrero et al., 2022).

De esa manera, la **gestión logística** sostuvo como autor principal a Mauleón y Prado (2021), lo determinó como un sistema muy importante dentro del proceso organizacional debido a que permite la búsqueda, adquisición y transporte de los implementos para lograr el funcionamiento de los procesos productivos orientados hacia el usuario. Asimismo, Márquez-Gutiérrez et al. (2021), lo determinaron como un proceso que facilita el abastecimiento respectivo con los materiales y servicios que una organización requiere para garantizar su funcionamiento competitivo. Además, Martínez-Pérez & Pérez-

Martín (2024), manifestaron que dentro de ello se debe destacar que el almacenamiento se debe realizar en espacios adecuados considerando las características y la fragilidad de cada producto.

De esa manera, Romero et al. (2022), refieren que la gestión logística dentro de las entidades de salud, es fundamental para que puedan llevar el control del financiamiento que abarcan al momento de generar actividades que beneficien a la población, es por ello que los encargados de velar por esta gestión se enfocan en distribuir una serie de medicamentos que controlen la salud de los pacientes, haciendo efectivo la repartición de los suministros farmacéuticos en cada una de las situaciones que se presenten. Asimismo, Perez-Acuña et al. (2023), sostienen que es la coordinación de cada actividad que se presentan en el transcurso de las actividades realizadas por los especialistas, garantizando una serie de equipos que ayuden a controlar los productos que llegan para el bienestar de la ciudadanía y así mantener organizado las expectativas que se presentan dentro de cada entidad hospitalaria.

Además, Trigoso-Vergaray et al. (2023), manifestaron que la importancia del proceso logístico juntamente con las actividades de gestión radica en que permite a las organizaciones a abordar el proceso de abastecimiento de forma anticipada a través de la búsqueda de los materiales u otros elementos considerando las características o requerimientos técnicos específicos. También, Ramírez-Quintero et al. (2020), dentro del ámbito de la salud la gestión logística juega un papel protagónico debido a que se trata también de la adquisición de los medicamentos que permitirán el abastecimiento de los centros de atención para que el ciudadano o los pacientes puedan realizar la atención respectiva y solucionar sus problemas emergentes relacionados con la salud, es decir, se encarga principalmente de dotar los materiales y medicamentos requeridos.

En tanto, López et al. (2020), destacaron la importancia de considerar la incorporación de personal logístico de calidad, debido a que la experiencia y

otros factores de conocimiento ayudará a la disminución de los errores que generalmente se cometen dentro de este proceso los cuales no solamente significan pérdidas económicas para la organización, sino que además puede significar el deterioro de las prestaciones. Por otra parte, Zrybnieva et al. (2023), manifestaron que dentro del mejoramiento y de la gestión logística se debe considerar la incorporación de la tecnología necesaria a través de diversos sistemas integrados que facilitan el registro y procesamiento de información respectiva para abordar las decisiones de manera más rápida.

En tanto, Paricahua-Laura (2022), manifestaron la existencia de otras etapas representativas dentro de la gestión logística, la cual se encuentra relacionada directamente con el transporte teniendo en cuenta la fragilidad y otros aspectos esenciales de los materiales, lo cual ayudará a que lleguen a su destino en perfectas condiciones para su almacenamiento y posterior entrega al área respectiva para garantizar los resultados esperados. En este contexto, Sánchez-Polanco et al. (2022), manifestaron que, se van produciendo debido a que las empresas a través de sus políticas de austeridad no consideran la integración del transporte adecuado cuando se trata de productos frágiles que requieren de un tratamiento especial, por lo que el deterioro suele suceder en cualquier momento.

Además, para la **gestión logística** los autores Mauleón (2021) establecen como dimensiones: **Gestión de compras**. Es un proceso logístico destinado a obtener los materiales, insumos y demás requerimientos que propicien la consecución de las actividades internas que desarrolla una firma comercial. Asimismo, Márquez-Gutiérrez et al. (2021), este primer proceso se encuentra, además, vinculado con la relación que se genera entre la firma comercial y el proveedor ya que estos segundos suministran al ente los bienes y servicios que requiere tanto en cantidad como en calidad. Además, Martínez-Pérez & Pérez-Martín (2024), dentro de esta etapa se debe desarrollar la recopilación de las necesidades de las diversas áreas internas para la integración de los requerimientos, de modo que se pueda elaborar el listado de aquellos materiales que deben adquirirse.

Respecto a la **gestión de abastecimiento**. Según Mauleón (2021), está referido a contar con los materiales necesarios para ser utilizados en el momento apropiado, además, esta segunda etapa se encuentra relacionada con la adquisición de los bienes que se necesitan para su transformación. Asimismo, es considerada como una actividad financiera que está orientada a cubrir las necesidades internas (Romero et al., 2022). Además, Trigos-Vergaray et al. (2023), específicamente se trata de aquellas labores fundamentales dentro del área logística, el cual está vinculado directamente con la obtención de aquellos productos o servicios que son solicitados por parte de las áreas internas para garantizar su funcionamiento óptimo, es decir, se realiza una recopilación competitiva de las necesidades internas para que a partir de ello se realice la programación del abastecimiento respectivo.

En cuanto al **almacenamiento**. Según Mauleón (2021), se refiere a la manera en cómo el bien material se deposita dentro de la empresa. El proceso de almacenaje consiste en ubicar de forma estratégica los insumos, materiales y equipos de tal manera que se tenga un mejor control sobre su existencia, se evite su deterioro y se genere menos desperdicios. Asimismo, Ramírez-Quintero et al. (2020), para realizar el adecuado almacenamiento de los materiales, no solamente es necesario contar con los espacios acondicionados para este fin, sino que también se requiere conocer el tiempo en el cual será requerido ciertos materiales por parte del área respectiva, de modo que se realice una colocación ordenada dentro de los almacenes para no interferir en la conservación de otros productos. En tanto, López et al. (2020), destacaron que el conocimiento de las características y otros factores relacionados con los productos a almacenar, permitirá acrecentar las posibilidades de lograr un almacenamiento competitivo donde garantice la calidad de los entregables.

Respecto a la **distribución**. Según Mauleón (2021), es la serie de actividades vinculadas con la administración de la mercancía desde que salen de la firma comercial hasta que se ponen a disposición de los consumidores, es decir, es

un sistema que se ejecuta para trasladar los bienes terminados de una entidad hacia los clientes. Por otra parte, Zrybnieva et al. (2023), se trata de todas aquellas actividades que permiten el transporte de todos aquellos productos terminados hacia los clientes y usuarios finales, para lo cual se utilizan diferentes medios de acuerdo a la ubicación geográfica de la planta de producción. En tanto, Paricahua-Laura (2022), establecieron que para desarrollar una adecuada distribución es necesario contar con instrumentos logísticos relevantes dentro de los cuales se encuentran los sistemas para el diseño de rutas, los cuales ayudan a disminuir el tiempo para la entrega.

Además, las teorías de la **calidad del servicio** se muestran a continuación: **Teoría de la calidad**, sostiene principalmente que la calidad es un factor fundamental dentro de los servicios a pesar de tratarse de cuestiones intangibles donde la percepción del usuario generalmente tiende a ser llevado por la intuición y las experiencias anteriores (Rodríguez-Carrasco et al., 2023). **Teorías sobre la calidad**, manifestaron que estas teorías surgieron en el siglo XX sobre todo cuando inició el auge de la competitividad por parte de las organizaciones y empresas, por lo que estas teorías ayudaron a mejorar los aspectos de calidad para lograr la diferenciación (Díaz-Muñoz y Salazar-Duque, 2021). **Teoría de la gestión de los servicios**, destaca por su orientación hacia la integración de los elementos fundamentales relacionados con las necesidades para poder lograr la eficiencia en las prestaciones (Linares-Cos et al., 2020).

En cuanto a la variable **calidad del servicio** cuyo autor principal fue Malpartida-Meza et al. (2022), se trata de la incorporación de aquellos elementos diferenciales que permiten dotar de calidad a un servicio prestado hacia el usuario, cuyos elementos invisibles son determinantes para concretar una situación de satisfacción o insatisfacción respecto a ello. Asimismo, Restrepo-Pimienta (2023), destacaron que la calidad no debe considerarse como una regalía. Por lo tanto, Yabar-Velarde et al. (2023), permitirá identificar no solamente los aspectos a mejorar sino también la necesidad es a cubrir en el usuario. Para ello, Bejarano-Auqui & Huamán-Pérez (2024),

destacaron que la centralización en las necesidades del público permitirá acondicionar los aspectos de calidad requeridos.

En la actualidad, de acuerdo con Eslava-Zapata et al. (2024), el sistema de salud tiene una tendencia hacia la reducción de la importancia acerca del servicio para el paciente, lo cual se encuentra evidenciado por las carencias y la precariedad de la infraestructura desarrollada para la atención. Ante esta situación, Moreno-Gavilanes et al. (2023), destacaron que no solamente se debe realizar la inversión en el mejoramiento de carreteras o otros aspectos infraestructurales del país, sino que también se debe diversificar las inversiones para el mejoramiento del sistema de salud a través del equipamiento respectivo. Además, Oruna-Rodríguez et al. (2023), determinaron que en las zonas rurales es donde existe la mayor cantidad de necesidades, lo cual responde a la ausencia del gobierno para la prestación de estos servicios bajo los estándares de competitividad e inclusión.

Es por ello que, muchos usuarios han manifestado que la atención que reciben por parte de la entidad hospitalaria no es adecuada debido a que se presentan falencias muy importantes como la ausencia de personal capacitado para atender las dolencias, así como tampoco cuentan con los medicamentos necesarios para desarrollar el tratamiento pertinente en concordancia con aquellos padecimientos resaltantes dentro del ámbito geográfico, es por ello que su insatisfacción se relaciona directamente con los factores que están dentro de los lineamientos para el mejoramiento continuo de los servicios a pesar de que los usuarios continuamente están entregando información acerca de sus incomodidades juntamente con las recomendaciones de mejora que debe ser incorporadas, las cuales lamentablemente no son tomadas en cuenta por lo que la insatisfacción crece continuamente porque la calidad no es mejorada de acuerdo a las perspectivas y obligaciones (Anticona-Valderrama et al., 2023).

Por otro lado, es preciso destacar que las instituciones de la salud muy pocas veces han desarrollado la integración de lineamientos tecnológicos orientados hacia el fortalecimiento de cada servicio, es por ello que los pacientes no ven mejoras respecto a la calidad de las prestaciones debido a que muchas de

estas tienen características antiguas y empíricas, reflejando de esta manera que es necesario la realización de un análisis estratégico que involucre la actualización de los equipos médicos juntamente con la capacitación del personal designado para su manipulación, de modo que se haga posible el fortalecimiento de las prestaciones sostenidas en la utilización de herramientas avanzadas, las cuales son elementales para garantizar una recuperación idónea juntamente con el tratamiento propicio para encontrar la mejoría y acrecentar las condiciones de vida, es decir, es necesario analizar aquellos avances tecnológicos para lograr su mejoramiento (Cornelio-Ruiz et al., 2023).

Desde otra perspectiva, es preciso desarrollar información acerca de las necesidades y como satisfacer a los pacientes, de modo que los datos obtenidos sean elevados hacia las autoridades encargadas de tomar las decisiones en cuanto al modelado y perfeccionamiento de los servicios, de modo que se haga posible la integración de nuevas características funcionales que conlleven no sólo a generar una satisfacción competitiva sino también a crear mayores estándares de calidad para garantizar la salud idónea en los pacientes; dentro de ellos se destaca la orientación específica hacia el usuario debido a que esto permitirá la inversión de recursos en el despliegue de instrumentos para obtener datos relevantes, de modo que las mejoras no respondan a decisiones empíricas o autoritarias sino que estén sostenidas precisamente en las necesidades para lograr un mejor impacto positivo reflejado en la aceptación por el usuario acompañada de su satisfacción que será reflejada de diferentes formas como la transmisión de experiencias positivas (Eslava-Zapata et al., 2024).

Dentro de este panorama, resulta imprescindible destacar la participación de los colaboradores y personal directivo en el mejoramiento de los servicios, debido a que son los encargados de velar por las actividades que están designadas y que forman parte del constructo que determina la calidad de las prestaciones, para lo cual también es necesario que las instituciones de salud desarrollen capacitaciones constantes para actualizar los conocimientos y las

destrezas, dentro de ello también el área de recursos humanos resulta fundamental porque hará posible la recopilación de datos acerca de las necesidades de capacitación para aplicar procedimientos estratégicos direccionados específicamente en la solución de los impases detectados (Moreno-Gavilanes et al., 2023).

Aunado a este precepto, se requiere el compromiso competitivo de las autoridades y el personales de salud para realizar el mejoramiento de los servicios a través de un desempeño congruente además de la recopilación de información proporcionada por el usuario al momento de la atención, de modo que todos estos datos sean utilizados para el mejoramiento continuo además de la entrega de mejores posibilidades para una recuperación idónea, la cual además fortalecerá la imagen institucional proyectada hacia el exterior, generando confianza además de la satisfacción que es un factor fundamental (Oruna-Rodríguez et al., 2023).

Asimismo, para Valdiviezo-Guido et al. (2023), es una responsabilidad de las instituciones, para lo cual deben realizar el análisis competitivo de las necesidades dentro del sector considerando la opinión de quienes se encuentran inmersos dentro de este contexto. Además, Anticona-Valderrama et al. (2023), manifestaron que otra estrategia es la integración de plataformas donde el usuario pueda realizar sus comentarios de forma objetiva para que estos sean tomados en cuenta para la realización de las mejoras pertinentes. En tanto, Cornelio-Ruiz et al. (2023), la calidad ayuda a lograr mayores estándares de eficiencia contemplando estos datos como elementos estratégicos para el rediseño de ciertos aspectos que ayudarán a simplificar ciertos problemas o necesidades representativas.

De ese mismo modo, Oruna-Rodríguez et al. (2023), refieren que la calidad de servicio que brindan las entidades debe ser fundamental para que los usuarios se sientan capaces de confiar su vida al momento de recurrir por un servicio, generando una serie de recursos que conlleven a mejorar su salud, es así que en muchos casos se ha visto que los hospitales buscan la manera estratégica de contratar a personales de salud con la experiencia adecuada, para que puedan mantener una aceptación de la población, sin la necesidad

de generar algún tipo de conflicto, ya que a diario por problemas con los especialistas por falta de experiencia mueren las personas, causando una mala impresión por parte de la población que quieren acudir a dichos establecimientos por problemas de salud o por algún tipo de información que puedan resolver cada una de sus dudas.

Por otro lado, Eslava-Zapata et al. (2024), sostienen que al momento de brindar un servicio los establecimientos de salud deben generar una buena atención para que los pacientes se sientan confiados ante cualquier situación que se presente, es por ello que se ha visto casos donde los centros hospitalarios no cuentan con los materiales correspondientes para llevar a cabo una emergencia que concierne en su momento, generando un conflicto ante los ojos de la ciudadanía, conllevando a que la población este disconforme por los servicios que no suelen aplicarse en cada establecimiento de salud, si bien es cierto es de vital importancia que cada entidad cuente con los equipos adecuados, para que puedan consignar un problema que se pueda presentar en el transcurso de una urgencia.

Referente, a las dimensiones de la **calidad del servicio**, según Malpartida-Meza et al. (2022), son las siguientes: **Elementos Tangibles**, son los elementos que tienen la característica de ser visibles al usuario, dentro de los cuales se encuentra el equipamiento para la atención de la salud, los espacios con la limpieza, entre otros. En tanto, Cornelio-Ruiz et al. (2023), manifestaron que el mantenimiento de aquellos elementos visibles permitirá lograr en desarrollo de confianza en el usuario, es por ello que se debe realizar la manera de fortalecer la infraestructura respectiva, con lo cual además se brindará la comodidad necesaria. Además, Anticona-Valderrama et al. (2023), destacaron que esta dimensión hace referencia también a la presentación del personal de salud dedicado a la atención del usuario.

Confiabilidad, según Malpartida-Meza et al. (2022), es considerada como la capacidad que proyecta una institución para brindar servicios confiables que generen tranquilidad en los pacientes. Asimismo, Restrepo-Pimienta (2023), dentro del ámbito de la salud, la confiabilidad también está relacionada con la

capacidad de entregar a aquellos servicios que han sido promocionados a través de diversas plataformas de comunicación, así como también se relaciona con la capacidad de abordar procedimientos y la entrega de tratamientos confiables para lograr la recuperación pertinente en los pacientes. Por lo tanto, Yabar-Velarde et al. (2023), cuando existe confiabilidad, existirá mayores probabilidades de generar la satisfacción debido a la eliminación de la tensión entre el usuario y la organización debido a la incertidumbre.

Capacidad de respuesta, según Malpartida-Meza et al. (2022), representa la atención adecuada de las necesidades del paciente utilizando el menor tiempo posible; también, Eslava-Zapata et al. (2024), manifestaron que el mejoramiento de la capacidad de respuesta obedece a diversos procedimientos y factores que están relacionados con la incorporación de mayor cantidad de materiales y equipos juntamente con los medicamentos, así como también se relaciona con la disponibilidad de personal médico capacitado para atender las emergencias de acuerdo a la cantidad de pacientes que se van presentando continuamente. Para ello, Bejarano-Auqui & Huamán-Pérez (2024), manifestaron que permitirá determinar su capacidad de respuesta.

Seguridad, según Malpartida-Meza et al. (2022), se trata de un elemento intangible que se va creando a partir de indicadores visibles e invisibles que convergen en un mismo espacio para brindar la tranquilidad hacia el usuario, sobre todo cuando se trata de los aspectos de la salud donde debe existir la mayor confianza posible para generar una recuperación adecuada. Además, Moreno-Gavilanes et al. (2023), manifestaron que dentro de este aspecto es necesario resaltar la importancia del personal especializado y debidamente certificado para la intervención de los pacientes, de modo que las malas prácticas conllevarán a la proyección de elementos negativos que generarán inseguridad en el público. Además, Oruna-Rodríguez et al. (2023), la conservación de esta dimensión debe ser continua para lograr efectos positivos en los pacientes.

Empatía, según Malpartida-Meza et al. (2022), está relacionada directamente con los especialistas dedicadas a la atención de los usuarios, los cuales deben desempeñarse bajo lineamientos estrictos para comprender las necesidades de los demás poniéndose en el lugar de ellos, de modo que se pueda generar una comprensión competitiva para designar los servicios que ayudarán a solucionar esta necesidad. Además, Anticona-Valderrama et al. (2023), manifestaron que la empatía puede ser desarrollada a través de diversas formas, dentro de las cuales se encuentran las charlas y las capacitaciones constantes hacia el personal para que éste pueda ir desarrollando este comportamiento a medida que va realizando la atención al público. Asimismo, Valdiviezo-Guido et al. (2023), probablemente se trate de un elemento que continuamente se va perdiendo dentro de las instituciones de salud debido a que no se designa al personal adecuado con una visión humanista.

Como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024. Como también se plantean como hipótesis específicas: H1: El nivel de gestión logística en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024, es alto. H2: El nivel de calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024, es alto. H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024.

II. METODOLOGÍA

Fue de **tipo básica** porque fue realizado el recojo de información que fue desarrollada anteriormente con la cual se a bordo la comprobación de las hipótesis y la determinación de los aspectos necesarios de la solución del problema (Castro-Maldonado et al., 2022). Fue de **diseño no experimental** porque no se manipuló las variables, lo cual facilitó la recopilación de datos de manera transparente (Ramos-Galarza, 2020). Fue de **enfoque cuantitativo** concordante con la utilización numérica y presento resultados y otros valores resaltantes (Cvetkovic-Vega et al., 2021). Fue de **alcance correlacional** porque buscó principalmente la obtención de los valores respecto la correlación de las variables y los elementos que fueron sometidos al estudio (Posso-Pacheco & Lorenzo-Bertheau 2020), y fue de **corte transversal** porque se realizó la recopilación de datos en un momento preciso (Moreno et al., 2022).

Respecto a la variable gestión logística según Mauleón (2021), fue un sistema muy importante dentro del proceso organizacional debido a que permitio la búsqueda, adquisición y transporte de los elementos para lograr el funcionamiento de los procesos productivos orientados hacia el usuario. En la definición operacional, contemplado como la convergencia de una gran cantidad de actividades que permitieron el abastecimiento respectivo; fue medido considerando la utilización de un **cuestionario de escala ordinal**.

Además, a la variable calidad de servicio Según Malpartida-Meza et al. (2022), se trató de la incorporación de aquellos elementos diferenciales que permitieron dotar de calidad a un servicio prestado hacia el usuario, cuyos elementos invisibles fueron determinantes para la conclusión de una situación de satisfacción o insatisfacción respecto a ello. En la definición operacional, fue considerado como la calidad de incorporada dentro de los servicios donde se logró la satisfacción competitiva en el usuario; fue medido considerando la utilización de un **cuestionario de escala ordinal**.

La población fue conceptualizada como aquellos elementos que fueron tomados en cuenta y abordaron un estudio acerca de sus características o comportamientos (Ojeda, 2020). Fue tomado en cuenta a 315 colaboradores. Fueron incluidos a los trabajadores con edades entre 18 y 65 años, aquellos que dieron su consentimiento informado, mientras que esos dejaron sin efecto a aquellos que no estuvieron de acuerdo con este procedimiento. La muestra, Según Ramos-Galarza (2021), se trató de la cantidad de elementos finales que fueron establecidos como representativos de la población para entregar la información requerida que alimente los resultados. La muestra fueron 173 colaboradores, determinada a través del **muestreo probabilístico aleatorio simple**. En la unidad de análisis, fue un colaborador.

Se empleó la técnica denominada **encuesta** destacada por Vizcaíno-Zúñiga et al. (2023) como eficiente y realizó la recopilación de datos de manera precisa

Por otro lado, fue empleado el cuestionario como instrumento, para ello, en cuanto a la gestión logística tuvo 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La medición se hizo en base a tres niveles: Bajo (16-37), Medio (38-59), y Alto (60-80). Mientras tanto para la calidad de servicio fue adaptado de Saurin y Pomar (2020), con 22 enunciados, dividido en 5 dimensiones. La escala ordinal fue de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. La medición se hizo en base a tres niveles: Bajo (22-51), Medio (52-81), y Alto (82-110).

Para la acreditación de validez fue accedido al criterio del juicio de cinco expertos con el cual se desarrolló la revisión respectiva (Hernández-González, 2021). En caso del primer instrumento, el promedio fue 0.87 (0.87 %), para el segundo fue 0.86 (0.86 %), explicando una concordancia entre experto, de tal manera se garantiza la validez requerida. Fue comprobado la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, considerando solamente aquellos valores mínimos de 0.7 (Veloza-Gamba, 2023). Respecto a la variable 1, se alcanzó un resultado de 0.969, en la variable 2, fue de 0.903.

En lo que corresponde a los procedimientos, primero fue enviado una solicitud del cual se logró el permiso, posterior a ello se adecuó la búsqueda de investigación en fuentes confiables considerando criterios como la fiabilidad y actualidad, posteriormente se abordó la estructuración de los cuestionarios contemplando sus dimensiones juntamente con los indicadores respectivos, luego se procedió con la validación y la comprobación de la confiabilidad; asimismo se puso en marcha la aplicación directa con la cual se recopilaron aquellos datos que fue registrado en el Excel generando de esta forma los datos que fueron tomados y obtuvo los resultados y posteriormente tomarlos en cuenta para la discusión, las conclusiones y recomendaciones. Concerniente al método de análisis de datos, fue empleado el programa SPSS versión 25 el mismo que facilitó la realización del procesamiento respectivo a través de la estadística descriptiva y estadística inferencial para el procesamiento de los datos, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a procediendo al uso del Rho de Spearman para las correlaciones.

Se tomó en cuenta el cumplimiento de los siguientes principios éticos internacionales: beneficencia, empleando los instrumentos o estrategias que fueron empleadas para el mejoramiento de la competitividad institucional; no maleficencia, teniendo en cuenta que no se buscó la generación de problemas u otros conflictos que entorpecieron el desempeño óptimo institucional; justicia, debido a que fue abordado el respeto adecuado de los derechos de cada participante de forma responsable; autonomía, contemplando la posibilidad que tuvo el investigador para elegir el tema de acuerdo a sus propios criterios sin ser presionado. Consentimiento informado, permitió que los participantes tengan el acceso a la información acerca de los intereses y alcances del estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de gestión logística y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Gestión logística	Bajo	16-37	32	18%
	Medio	38-59	129	75%
	Alto	60-80	12	7%
	Total		173	100%

Nota. Cuestionario aplicado a colaboradores.

Interpretación

En la tabla 1, se evidencia que la variable **gestión logística** tiene un nivel bajo en 18 %, medio en 75 %, y alto en 7 %. Es decir que, lo que predomina en la variable es el nivel medio, ya que los especialistas no atienden con un interés primordial a la población, generando retrasos en cuanto a la disponibilidad, por lo que genera problemas que afectan la salud de los pacientes.

Tabla 2

Nivel de calidad de servicio y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Calidad de servicio	Bajo	22-51	35	20%
	Medio	52-81	122	71%
	Alto	82-110	16	9%
	Total		173	100%

Nota. Cuestionario aplicado a colaboradores.

Interpretación

En la tabla 2, se evidencia que la variable **calidad de servicio** tiene un nivel bajo en 20 %, medio en 71 %, y alto en 9 %. Es decir que, lo que predomina en la variable es el nivel medio, ya que existe una gran variedad de documentos que hacen que la calidad de servicio se vuelvan un problema muy común, retrasando así la atención respecto al abastecimiento que proveen hacia la población.

Tabla 3

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,140	173	,000
Calidad de servicio	,081	173	,007

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 3, se empleó el Kolmogorov-Smirnov^a por ser una muestra de 173 mayor a 50, siendo significancia o $p = 0,000$ y $0,007$ menores 0.05 , donde la distribución es no normal; procediendo al uso del Rho de Spearman para las correlaciones.

3.1. Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio.

			Gestión de compras	Gestión de almacenamiento	Almacenamiento	Distribución	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de compras	Coeficiente de correlación	1,000	,785**	,478**	,113	,959**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,139	,000
		N	173	173	173	173	173
	Gestión de almacenamiento	Coeficiente de correlación	,785**	1,000	,701**	,591**	,903**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	173	173	173	173	173
	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	,478**	,701**	1,000	,538**	,604**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	173	173	173	173	173
	Distribución	Coeficiente de correlación	,113	,591**	,538**	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	,139	,000	,000	.	,000
		N	173	173	173	173	173
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,959**	,903**	,604**	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	173	173	173	173	173

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 4, se evidencia que existe relación positiva moderada, alta, muy alta y significativa entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio, con un Rho de Spearman fue 0.604, 0,700, 0,903, 0,959 y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de la investigación.

3.2. Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024.

Tabla 5

Relación entre la gestión logística y la calidad de servicio.

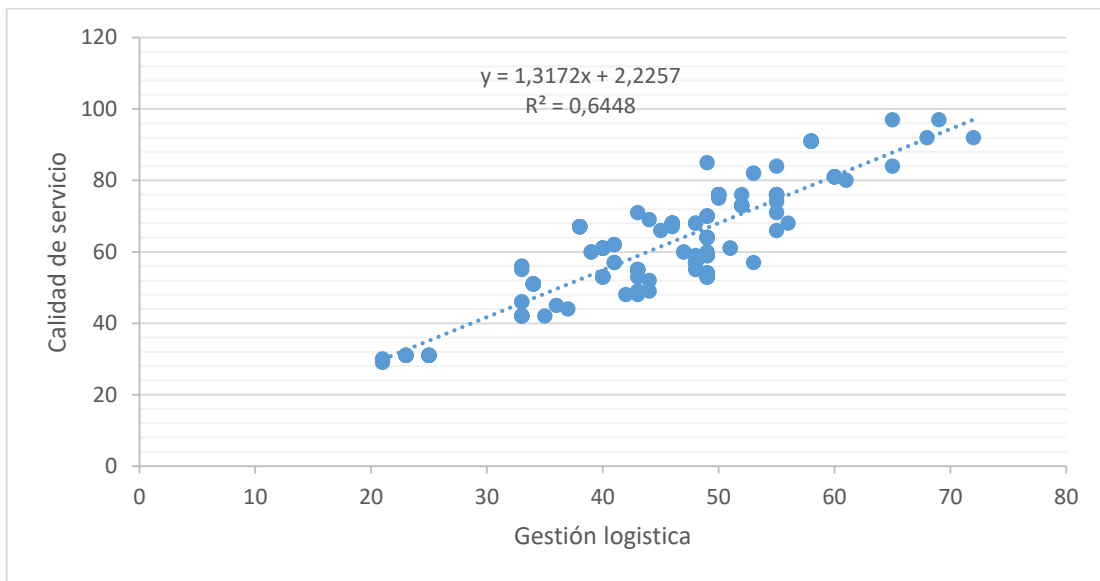
			Gestión logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 5, se evidencia que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024, con un Rho de Spearman de 0.803, y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de la investigación.

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión logística y la calidad de servicio.



Nota: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

Interpretación

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.6448$), indica que la calidad de servicio depende en 64,48 % de la gestión logística.

IV. DISCUSIÓN

Se expuso que el nivel de gestión logística es medio en 75 %, ya que los especialistas no atienden con un interés primordial a la población, generando retrasos en cuanto a la disponibilidad, por lo que genera problemas que afectan la salud de los pacientes. Lo descrito coinciden con la teoría en base al comportamiento de Lewin, según Rosales-Namicela (2021), establece la importancia de abordar un proceso logístico competitivo donde se considere a la optimización de la mayor cantidad de beneficios posibles. Por ende, el comportamiento de los especialistas es fundamental para los pacientes para que se sientan satisfechos, y así generen un mayor progreso en cuanto a los procesos logísticos.

En función a lo anterior, se destaca que es necesario que la institución priorice aquellas actividades de capacitación a los especialistas encargados de la gestión logística de modo que no solamente eleven sus conocimientos para abordar las actividades correspondientes sino que también mejoren su interés debido a que gran parte de estos factores está relacionado directamente con la manera en cómo se afrontan las acciones logísticas para proveer a las instituciones de los recursos pertinentes para satisfacer las necesidades, además, es imprescindible tomar en cuenta la función descentralizada de la entidad en aquellas locaciones fuera de la urbanización para brindar los servicios hacia los ciudadanos que están en lugares alejados y con pocos recursos sin generar el abandono que por mucho tiempo estubo visto como un problema consecuente que ha impedido la cobertura competitiva y la inclusión social de acuerdo a los parámetros.

Bajo esta misma lógica coincide con Albarracín-Vanoy (2023), donde resalta que son muy importantes y a la vez fundamentales en el proceso productivo organizacional, es por ello la importancia de incorporar el personal capacitado que tenga los conocimientos adecuados que permitan el desarrollo de un adecuado planeamiento logístico donde se distribuye no solamente los materiales para el almacenamiento correcto, sino que también puedan desarrollar las actividades de selección de proveedores y el transporte

respectivo para garantizar la calidad. Es así como el estado se centra en mejorar los procesos de cada actividad aplicada para el bienestar de los pacientes, para que con ello garanticen una mejor gestión dentro de cada establecimiento de salud.

Además, coincide con Ramírez-Quintero et al. (2020), dentro del ámbito de la salud la gestión logística juega un papel protagónico debido a que se trata también de la adquisición de los medicamentos que permitirán el abastecimiento de los centros de atención para que el ciudadano o los pacientes puedan realizar la atención respectiva y solucionar sus problemas emergentes relacionados con la salud, es decir, se encarga principalmente de dotar los materiales y medicamentos requeridos. Es así como dentro de un establecimiento requieren la atención necesaria para que mantengan la confianza al momento de recurrir a dicho centro hospitalario, buscando la mejoría de cada tipo de enfermedad presentada.

Por consiguiente, el nivel de calidad de servicio es medio en 71 %, ya que existe una gran variedad de documentos que hacen que la calidad de servicio se vuelvan un problema muy común, retrasando así la atención respecto al abastecimiento que proveen hacia la población. Concordante con la teoría de la calidad, según Rodríguez-Carrasco et al. (2023), sostiene principalmente que la calidad es un factor fundamental dentro de los servicios a pesar de tratarse de cuestiones intangibles donde la percepción del usuario generalmente tiende a ser llevado por la intuición y las experiencias anteriores. Es por ello que los servicios de los especialistas son acordes a los beneficios de la población, para que muestren el interés correspondiente de acudir nuevamente a dicha entidad.

Es por ello que, se resalta que gran parte de la insatisfacción de los usuarios está relacionado con la ausencia de competitividad por parte de las instituciones para abordar las labores orientadas hacia el mejoramiento de los aspectos intangibles, dentro del cual se encuentra el análisis de las funcionalidad de los servicios por lo que muchas veces esto no se ajustan a

los requerimientos y tampoco brindan soluciones idóneas; es por ello que constantemente están compartiendo información concordante con su insatisfacción los cuales pueden ser empleados como elemento de mejora y el sostenimiento de las acciones estratégicas e implementadas internamente, es decir, existen diversas maneras de mejorar el nivel de satisfacción, sin embargo las organizaciones deben abordar sus responsabilidades con mayor responsabilidad y compromiso considerando el enfoque hacia los usuarios como el factor estratégico para encaminar el direccionamiento de los recursos.

Por ende, coincide con Asencio-García et al. (2023), se debe tomar en cuenta no solamente los aspectos de calidad en cuanto al servicio, sino que también se debe realizar el mejoramiento continuo de aquellos aspectos tangibles que son fundamentales para la prestación de un servicio competitivo donde el ciudadano o paciente se sienta cómodo y seguro, así como también se requiere la articulación de esfuerzos de la alta dirección para que permita la atención de una mayor cantidad de padecimientos, también se requiere la designación de personal capacitado y el equipamiento respectivo.

De ese mismo modo, coincide con Moreno-Gavilanes et al. (2023), destacaron que no solamente se debe realizar la inversión en el mejoramiento de carreteras u otros aspectos infraestructurales del país, sino que también se debe diversificar las inversiones para el mejoramiento del sistema de salud a través del equipamiento respectivo. Es por ello que el estado debe centrarse en mejorar la infraestructura de cada centro hospitalario, implementándose en los materiales que requieren ante cualquier emergencia que se da a diario, mejorando el visón de la ciudadanía para su cuidado adecuado. Seguidamente, uno de los retos de los organismos en proporcionar al cliente un buen servicio acorde a las exigencias, a fin de poder ver la satisfacción necesaria y así contribuir con la buena atención brindada; en tanto, es importarme la toma acciones estrategias para poder mantener una buena viabilidad acorde al cumplimiento de las metas, de tal manera se logre ver contemplada un mayor nivel de crecimiento económico dentro de la estructura organizacional. Además, cabe precisar que existen diversos modelos al cual

muchas de las entidades se han basado a fin de poder mantener un posicionamiento dentro del mercado; sin embargo, la falta de recursos es un problema que perjudica todo este proceso, ante esta situación las organizaciones buscan mejorar su desarrollo a través de estrategias para medir los servicios.

Por lo tanto, existe relación positiva moderada, alta, muy alta y significativa entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio. Coincidiendo con la teoría de la dependencia de la trayectoria, según Balza-Franco y Cardona-Arbelaez (2020), especifica la importancia de abordar adecuadamente la logística debido a que cada una de ellas están interconectadas y representan una posibilidad para el mejoramiento de los resultados a través de la adquisición de los recursos y el posterior almacenamiento. Es por ello la trayectoria que tienen los especialistas en salud es fundamental para que lleven un proceso adecuado de logística y así puedan brindar un servicio de calidad. Asimismo, se debe tomar en cuenta el concomitamiento de los profesionales para poder atender ante cualquier emergencia que se pueda producir durante sus funciones efectuadas.

Consecuentemente, se destaca que la identificación de todos los elementos y etapas involucradas dentro de la gestión logística deben ser abordados con responsabilidad debido a que todo ello forma parte de las posibilidades para generar el mejoramiento de la satisfacción en el público tomando en cuenta que todos los factores están vinculados estrechamente, es por ello que la labor del encargado de la gestión logística debe ser monitoreada constantemente para garantizar el cumplimiento idóneo de las disposiciones, haciendo posible que el almacenamiento juntamente con las etapas complementarias sean realizadas con transparencia y responsabilidad para lograr no solamente la idoneidad en la recepción sino también en la colocación en los espacios adecuados para preservar la calidad y no generar deterioro que posteriormente también se convierte en pérdidas organizacionales debido a que estos elementos deben ser reemplazados porque pueden generar

afecciones al proceso productivo, la misma que durante los últimos tiempos ha venido siendo materia de investigación y objeto de conflictos sociales.

Por consiguiente, coincide con Castillo-Dominguez et al. (2022), que una gran cantidad de empresas requieren de un rediseño respecto al proceso logístico que vienen desarrollando debido a la obsolescencia de sus estrategias y herramientas utilizadas, las cuales no permiten la actualización correspondiente para generar actividades competitivas de acuerdo a los requerimientos del mercado y los nuevos avances dentro de este campo, es por ello que la integración de los sistemas automatizados permitirá no solamente la reducción del tiempo para la adquisición de los materiales, sino que también ayudará a mejorar la eficiencia en el registro de los elementos que son almacenados, entre otros que permitirán reducir las pérdidas y acrecentar la calidad. Es así que en muchos centros de salud no existe una buena gestión logística lo que causa es brindar una mala información y por ende ofrecen un mal servicio.

Por ello, coincide con Cornelio-Ruiz et al. (2023), se deben lograr mayores estándares de eficiencia contemplando estos datos como elementos estratégicos para el rediseño de ciertos aspectos que ayudarán a simplificar ciertos problemas o necesidades representativas. Es por ello que la calidad de servicio ayuda a que un establecimiento mejore en lo que es la logística, porque mantienen un control adecuado de cada actividad que va ser realizado con el fin de beneficiar a la población en cuanto a su cuidado de su salud, conllevando a generar soluciones ante cualquier tipo de problemas que se dan dentro de dicho centro médico.

Por otro lado, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores, estos resultados indican que ha mayor gestión logística mayor será la calidad de servicio dentro de los establecimientos. Concordando con la teoría sobre la calidad, según Diaz-Muñoz y Salazar-Duque (2021), manifestaron que estas teorías surgieron en el siglo XX sobre todo cuando inició el auge de la competitividad por parte de

las organizaciones y empresas, por lo que estas teorías ayudaron a mejorar los aspectos de calidad para lograr la diferenciación. Asimismo, está la teoría Per-C, según Lazaro-Guerrero et al. (2022), sostiene las bases fundamentales para la realización de la elección acerca del lugar donde se realizará el almacenamiento de los materiales. Es así como se inició una buena logística manteniendo una calidad de servicio adecuado, ya que con ello generan beneficios tanto personal como profesionalmente en cuanto a ganar experiencias de cada actividad que suelen realizar cada especialista en salud.

Por consiguiente, coinciden con Huamán-Romaní et al. (2023), uno de los factores fundamentales a tener en cuenta dentro del fortalecimiento del proceso institucional para brindar mejores servicios de salud al usuario, es el mejoramiento de la calidad de forma continua a través de la actualización del equipamiento empleado así como la capacitación del profesional médico para lograr una intervención oportuna y de calidad, es por ello que destaca la participación de la alta dirección juntamente con los encargados de administrar los recursos para trabajar en sintonía para la realización de los requerimientos respectivos y los trámites que involucra la adquisición de nuevos materiales o herramientas para fortalecer la calidad de las prestaciones. Es así como los factores son claves para mantener una calidad de servicio adecuado, para que existan una buena gestión en cuanto al control de los pacientes que recurren constantemente a dicho establecimiento de salud.

Dentro de este aspecto, resulta importante resaltar que muchas instituciones no están abordando las actividades vinculadas con la gestión de la logística de acuerdo a los lineamientos establecidos dentro del marco estatal, lo cual precisamente se debe a factores que involucra a la responsabilidad asumida por parte de los directivos, los cuales no solamente obvian las acciones de planificación de las etapas de este proceso sino que también no cumplen con la integración de los procedimientos de fiscalización para garantizar que los requerimientos sean obtenidos de forma específica cumpliendo los estándares de calidad y los medios de transporte adecuados para no afectar

la calidad al momento de ingresar a los almacenes, el mejoramiento de la competitividad en cuanto a la realización de las actividades logísticas permite generar la satisfacción adecuada en los usuarios debido a que el procesamiento de los materiales obtenidos generarán mayor calidad.

De esa manera coincide con Trigos-Vergaray et al. (2023), manifestaron que la importancia del proceso logístico juntamente con las actividades de gestión radica en que permite a las organizaciones a abordar el proceso de abastecimiento de forma anticipada a través de la búsqueda de los materiales u otros elementos considerando las características o requerimientos técnicos específicos. Es así como cada proceso logístico involucra una buena gestión en cuanto a ofrecer un servicio correspondiente hacia las personas que requieran de un trato especial. Asimismo, la gestión de logística abarca un sinnúmero de procesos que ayudan a determinar posibles situaciones de riesgos o problemas que se puedan dar durante la entrega de las mercancías; por lo tanto, es necesario tomar en cuenta estrategias que ayuden a contribuir con buenos resultados para la entidad, a fin de poder ver una mejora en la distribución efectuada a cargo de los altos directivos. Por otro lado, la capacitación juega un rol fundamental dentro del proceso de desarrollo y envíos de los productos, ya que cada miembro debe tener la capacidad necesaria para poder afrontar ante cualquier tipo de circunstancia entorno al transporte de las mercancías; es por ello que, muchos de los colaboradores tienen el conocimiento necesario para poder efectuar una buena operación durante todo el despacho.

V. CONCLUSIONES

Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024, con un Rho de Spearman de 0.803, y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), además, indica que la calidad de servicio depende en 64,48 % de la gestión logística.

El nivel de gestión logística es medio en 75 %, ya que los especialistas no atienden con un interés primordial a la población, generando retrasos en cuanto a la disponibilidad, por lo que genera problemas que afectan la salud de los pacientes.

El nivel de calidad de servicio es medio en 71 %, ya que existe una gran variedad de documentos que hacen que la calidad de servicio se vuelvan un problema muy común, retrasando así la atención respecto al abastecimiento que proveen hacia la población.

Existe relación positiva moderada, alta, muy alta y significativa entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.604, 0,700, 0,903, 0,959 y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VI. RECOMENDACIONES

Al director del Hospital II- 2 Santa gema de Yurimaguas, contar con una adecuada infraestructura, con señalizaciones adecuadas que permita garantizar la demanda en las prestaciones de salud con el objetivo de brindar comodidad al usuario durante su proceso de atención.

Al jefe del área de abastecimiento, mejorar el proceso de gestión logística con una oportuna adquisición de bienes y servicios que permita al colaborador contar con todas las herramientas necesarias para que brinde una adecuada calidad de servicio hacia al ciudadano.

Al jefe del área de abastecimiento, mayor adquisición de los medicamentos que permitirán el abastecimiento de los centros de atención para que el ciudadano o los pacientes puedan realizar la atención respectiva y solucionar sus problemas emergentes relacionados con la salud dotándoles de manera oportuna los medicamentos requeridos.

Al jefe del área de personal, incorporar personal idóneo con alta experiencia y conocimiento de sus funciones lo que ayudará a la disminución de los errores evitando pérdidas económicas para la organización con una mejoría de la calidad en los servicios prestados, además de contar con personal capacitado y debidamente certificado para la intervención de los pacientes.

REFERENCIAS

- Acosta-Morey, K., Chávez-Aguilar, A. & Mauricio-Andía, M. (2023). Beyond online sales: From service quality to e-loyalty and word of mouth. *Accounting and Administration*, 68(4). DOI:10.22201/fca.24488410e.2023.4712
- Albarracín-Vanoy, R. J. (2023). Logistics 4.0: Exploring Artificial Intelligence Trends in Efficient Supply Chain Management. *Data and Metadata*, 2. DOI:10.56294/dm2023145
- Alfaro-Rosas, J. L., Portocarrero-Souza, J. A. & Bravo-Huivin, E. K. (2022). Logistics Management and its influence on the Logistics Costs of a footwear company. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering*. DOI:10.18687/LACCEI2022.1.1.320
- Alsabbagh-Azzam, A. A. (2023). Evaluating the quality of delivery service from the customer's point of view using the importance-performance matrix. *International Journal of Professional Business Review*, 8(4). DOI:10.26668/businessreview/2023.v8i4.1742
- Anticona-Valderrama, D. M., Moreano-Ana, B. R. & Sernaque-Madelaine, V. R. (2023). Analysis of Security and Service Quality: A Citizen Perception. *International Multi-conference for Engineering*, 4. DOI:10.18687/LEIRD2023.1.1.345
- Asencio-García, V., Ortiz-Pinchi, G. & Aguilar-Grandez, R. I. (2023). Quality of service and customer satisfaction in Peruvian food markets. *Health, Science and Technology - Lecture Series*, 2. DOI:10.56294/sctconf2023528
- Baldeón-Mestanza, O., De La Cruz-Puga, A. & Meneses-Claudio, B. (2023). Logistics management in a handicrafts store in the district of San Martín de Porres, 2023. *Health, Science and Technology - Lecture Series*, 2. DOI:10.56294/sctconf2023459
- Balza-Franco, V. y Cardona-Arbelaez, D. A. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura. *Revista espacios*, 41(19). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p13.pdf>

- Bejarano-Auqui, J. F. & Huamán-Pérez, M. N. (2024). Quality of service in Peruvian hotels. *Venezuelan Management Magazine*, 105(29). DOI:10.52080/rvgluz.29.105.14
- Casadiego-Sarmiento, R. E., Jiménez-García, J. A. & González-Salvador, H. (2023). Reverse intralogistics management through heuristics, networks and simulation of discrete events for pre-shipment processes - Case study. *Management and Organization*, 80. DOI:10.37610/dyo.v0i80.646
- Castillo-Dominguez, S. N., Wong-Aitken, H. & Calvanapón-Alva, F. A. (2022). Proposal of Indicators for Logistics Management in the Multiservicios Yanasara S.A.C. Company, 2022. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering*, 6. DOI:10.18687/LEIRD2022.1.1.56
- Castro-Maldonado, J., Gómez-Macho, L., Camargo-Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27 (75). <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Cornelio-Ruiz, W., Becerra-Quiquia, J. & Meneses-Claudio, B. (2023). Service quality and customer satisfaction at the mype "Creditos Becerra", Lima, 2022. *Health, Science and Technology - Lecture Series*, 2(1). DOI:10.56294/sctconf2023467
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Lama-Valdivia, J. (2021). Estudios transversales. *Facultad de Medicina Humana*, 21 (1). DOI 10.25176/RFMH.v21i1.3069
- De Faria, C. H., Almeida, J. F. & Pinto, L. R. (2024). Simulation–optimisation approach for sustainable planning of intermodal logistics in the Brazilian grain export industry. *Decision Analytics Journal*, 10. DOI:10.1016/j.dajour.2023.100388
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF. TUO de la ley de contrataciones del Estado y su Reglamento. Lima: Instituto Peruano de contrataciones del Estado. (13 de marzo de 2019). <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=25>
- Deza-Castillo, J. M., Florián-Castillo, O. R. & D'Anglés-Cedrón, S. N. (2022). Logistics Management for Competitiveness of a MSE of the balanced food

- industry against Covid-19. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering*. DOI:10.18687/LACCEI2022.1.1.251
- Díaz-Muñoz, G. A. y Salazar-Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Eslava-Zapata, R. A., Chacón-Guerrero, E. J. & Mogrovejo-Andrade, J. M. (2024). Service quality: a study in hotels with the SERQVUAL model. *Revista de Investigación Administración e Ingenierías*, 12(1). DOI:10.15649/2346030X.3286
- Hernández-González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37 (3). DOI: 6106.22370.36364c73-ffd9-41e9-93d5-e24e87d74e4e.1643990447
- Huaman, E. T. Rodríguez-Victor, H. P. & Andrade, D. L. (2023). Relationship between logistics management and public sector transparency in peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(3). DOI:10.26668/businessreview/2023.v8i3.1425
- Huamán-Romaní, Y. L., Coronel-Chugden, J. W. & Flores-Castillo, M. m. (2023). Perspective of the quality of service in e-learning teaching for university students in Peru. *Social Sciences Magazine*, 29(7). DOI:10.31876/rcs.v29i.40459
- Huapaya, G., Sumire, R. & Jarama, R. (2023). Quality of Service and Satisfaction of University Students with Virtual Education in Times of Pandemic: A sociodemographic perspective. *Encounters*, 17. DOI:10.5281/zenodo.7527667
- Juárez, C. (2022). Panorama de los retos actuales de la logística internacional. *The Logistics World*. <https://thelogisticsworld.com/comercio-internacional/panorama-de-los-retos-actuales-de-la-logistica-internacional/>
- Lazaro-Guerrero, N. F., Meza-Vega, L. J. y Torres-Villamizar, J. A. (2022). Revisión de literatura sobre logística internacional: Un análisis de red y tendencias. *ECONÓMICAS CUC*, 43(2), 223–246. <https://doi.org/10.17981/econcuc.43.2.2022.Econ.5>

- Linares-Cos, J., Vilalta-Alonso, J. A. y Garza-Ríos, R. (2020). Concepciones teóricas sobre la calidad en la gestión de los servicios y su efectividad desde la teoría de colas. *Revista Cubana De Administración Pública Y Empresarial*, 4(1), 128–143. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/112>
- López, D. D., Melo, G. M. & Mendoza, D. L. (2020). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información Tecnológica*, 32(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A. y Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Márquez-Gutiérrez, M., León-Carmona, G. & Zuluaga-Carlos, A. (2021). Analysis of the relationships of the logistics processes of a group of micro, small and medium colombian manufacturing companies. *Journal of Quantitative Methods for Economics and Business*, 32. DOI:10.46661/REVMETODOSCUANTECONEMPRESA.4425
- Martínez-Pérez, J. A. & Pérez-Martín, P. S. (2024). Logistic regression. *Semergen*, 50(1). DOI:10.1016/j.semereg.2023.102086
- Matute-William, G. V., Orellana, C. P. & Orellana, E. F. (2023). Perception of users about the quality of public services in the Canton La Troncal-Ecuador. *Social Sciences Magazine*, 28(3). DOI:10.31876/rcs.v29i3.40706
- Mauleón, M. y Prado, M. (2021). Logística para el siglo XXI. España. Editorial Díaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490523124.pdf>
- Morales-Morales, J. J., González-Rosales, V. M. & Arango-Ramírez, P. M. (2023). Content and construct validity analysis of an instrument that measures service quality and customer satisfaction in the hotel industry. *Accounting and Administration*, 68(2). DOI:10.22201/fca.24488410e.2023.4522
- Moreno, J., Contreras-Espinoza, J., López-Ornelas, I. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa: un

- análisis epistemológico. *Revista Humanidades*, vol. 12.
<https://doi.org/10.15517/h.v12i2.51418>
- Moreno-Gavilanes, K., Acosta-Morales, M. G. & Caisa-Yucailla, D. (2023). Quality of service in the Ecuadorian social rehabilitation system and expectations of the detainee. *Venezuelan Management Magazine*, 28(9). DOI:10.52080/rvgluz.28.e9.7
- Ojeda, C. (2020). *Universo, población y muestra. Curso Taller*.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Oruna-Rodríguez, A. M., Oruna-Rodríguez, M. A. & Aranguren-Reyes, P. E. (2023). Mobile banking service quality and consumer loyalty. *Venezuelan Management Magazine*, 102(28). DOI:10.52080/rvgluz.28.102.25
- Paricahua-Laura, H. R. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. *Quipukamayoc*, 62(30). <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22179>
- Perez-Acuña, B. J., Puican-Rodríguez, V. H. & Vargas-Espinoza, J. L. (2023). Logistics management and quality of service in a municipality of bagua, peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5). DOI:10.26668/businessreview/2023.v8i5.1759
- Posso-Pacheco, R., Lorenzo-Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *universidad Nacional del Chimborazo, Ecuador*.
<https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Ramírez-Quintero, F. A., Madriz-Rodríguez, D. A. & Bravo-Valero, A. J. (2020). La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela. *Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(2). DOI:10.15649/2346030X.835
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9 (3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos-Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10 (1). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>

- Restrepo-Pimienta, J. L. (2023). Impact of legal procedures on the quality of the social health protection service. *Justice (Barranquilla)*, 44(28). DOI:10.17081/just.28.44.6538
- Rodríguez-Carrasco, R. J., Uribe-Kajatt, J. y Castro-Hidalgo, D. R. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Industrial Data*, 26(1). <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>
- Romero, Y., Castro, R. & Perilla, N. (2022). Empirical study on learning curves in logistics management systems. *Ingeniare*, 30(4). DOI:10.4067/S0718-33052022000400794
- Rosales-Namicela, M. (2021). Revisión teórica de modelos de gestión logístico para el sector artesanal Macanero Gualaceo-Ecuador. *Diseño Educativo*, 32(4). <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i3.2.1842>
- Sánchez-Polanco, D. F., Acevedo-Cote, M. A. y Orjuela-Castro, J. A. (2022). Evaluando los operadores logísticos. *Retos y tendencias. Tecnura*, 75(27). <https://doi.org/10.14483/22487638.17624>
- Saurin, S., y Pomar, L. (2020). *Calidad de Servicio y Capacidad de Respuesta al Cliente en M & R Servicios Postales S.R.L, San Martín 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65877/Saurin_SSV-Pomar_SLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- South Pacific Logistics (2023). Principales retos de la logística internacional en la actualidad. <https://web.splogistics.com/blog/post/745/principales-retos-de-la-logistica-internacional-en-la-actualidad>
- Torres, R. R. (2021). Aplicación de La Teoría de Florence Nightingale en los servicios de salud en Cuba. *Multimed*, 25(5). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-48182021000500014
- Trigoso-Vergaray, J., Huamán-Espejo, M. & Bernedo-Moreira, D. H. (2023). Hospital logistics management and quality of service of the internal client in

- times of pandemic. *Journal of Humanistic and Social Sciences*, 8(1). DOI:10.33936/rehuso.v8i1.4615
- Tuanama, L. (2022). *Gestión Logística y Contrataciones Menores a 8 UIT, en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99100/Tuanama_JL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Valdiviezo-Guido, T., Ayala-Mejía, D. & Alegre-Rodríguez, L. (2023). Virtual assistants and the quality of service to the customer. *International Technology, Science and Society Review*, 13(4). DOI:10.37467/revtechno.v13.4816
- Veloza-Gamba, R. (2023). Validez y fiabilidad del instrumento de análisis cuantitativo del uso de las redes sociales y el desarrollo de la inteligencia emocional en adolescente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6522
- Vizcaíno-Zúñiga, P.I., Maldonado-Palacios, I.A., y Cedeño-Cedeño, R.J. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Yabar-Velarde, O., Irigoin-Silva, Y. & Meneses-Claudio, B. (2024). Service quality and customer loyalty in a movie theater chain in North Lima, 2022. *Health, Science and Technology - Lecture Series*, 3. DOI:10.56294/sctconf2024645
- Zrybnieva, I., Pichugina, J. & Korolkov, V. (2023). Benchmarking in the logistics management system of Ukrainian enterprises. *Amazonia Investiga*, 12(66), 206-224. <https://doi.org/10.34069/AI/2023.66.06.20>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Título: Gestión logística y calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Logística	Es un sistema logístico Administrativo del 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, (Mauleón, 2021)	Es el proceso de ordenamiento para la administración de bienes y servicios. Será medida a través de un cuestionario.	Gestión de compras	Requerimientos Pedidos entregados a tiempo	Ordinal
			Gestión de abastecimiento	Normativas Políticas Plan anual de contrataciones	
			Almacenamiento	Control de existencias Zonas de almacenamiento	
			Distribución	Entradas al almacén responsabilidad Cumplimiento de metas	
Calidad de servicio	Es percibida por los clientes y depende de ella para tomar decisiones, entre expectativas de los consumidores y las percepciones sobre el resultado obtenido al adquirir el servicio. Percepción del cliente es decir el valor del servicio ofrecido y las expectativas del cliente define lo que se espera sea el servicio, (Malpartida-Meza et al., 2022).	Es el resultado del servicio prestado desde la percepción del usuario. Será medida a través de un cuestionario.	Elementos Tangibles	Ambiente Equipos Apariencia Identificación del personal	Ordinal
			Confiabilidad	Cumplimiento de promesas Predisposición Eficiencia del personal Tiempo Disminución de errores	
			Capacidad de respuesta	Servicio ágil Información Tiempo de respuesta Cambios	
			Seguridad	Amabilidad Confianza Capacidad de la organización Conocimiento de los procedimientos	
			Empatía	Comunicación amable Atención personalizada Comprensión de necesidades Trato amable Explicación de los servicios	

Anexo 03: Matriz de consistencia

Gestión logística y calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos	
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión logística en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones entre la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión logística en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024.</p> <p>Identificar el nivel de calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi. Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1: El nivel de gestión logística en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024, es alto.</p> <p>H2: El nivel de calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024, es alto.</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>(2) Cuestionarios</p>	
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
<p>El estudio de investigación es de tipo básica, no experimental, correlacional, con enfoque cuantitativo y corte transversal.</p> <p>Esquema:</p> <p>Donde: M= V1= Gestión Logística V2= Calidad de servicio r= Relación</p>	<p>Población:</p> <p>Estar compuesta por 315 colaboradores.</p> <p>Muestra:</p> <p>Estar compuesta por 173 colaboradores</p>	Variables	Dimensiones	
		Gestión Logística	Gestión de compras	
			Gestión de abastecimiento	
			Almacenamiento	
		Calidad de servicio	Distribución	
			Elementos Tangibles	
			Confiabilidad	
Capacidad de respuesta				
Seguridad				
	Empatía			

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Variable: Gestión logística

Datos generales:

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

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión logística.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Gestión de compras						
01	Los requerimientos de las áreas usuarias son oportunas.					
02	se consigna información adecuada (Especificaciones técnicas) en los requerimientos					
03	Se entrega a tiempo los pedidos de las áreas usuarias					
04	Los pedidos están de acuerdo a las características solicitadas por las áreas usuarias					
Gestión de almacenamiento						

05	Se cumple a cabalidad las normativas en temas de contrataciones					
06	El personal responsable aplica en las contrataciones las normativas vigentes de contrataciones					
07	Las políticas internas laborales en temas logísticos facilitan el cumplimiento de los objetivos Institucionales.					
08	El abastecimiento se hace acorde a plan anual de contrataciones					
Almacenamiento						
09	Existe un adecuado control de las existencias de bienes requeridos					
10	Se cuenta con un sistema para el registro de las existencias					
11	Se cuenta con una adecuado espacio para almacenamiento de las adquisiciones					
12	Se cuenta con una adecuada gestión de almacén para una oportuna distribución de las adquisiciones					
Distribución						
13	Considera accesible los almacenes de la institución					
14	Se tiene un responsable conector de la distribución interna de un almacén					
15	Considera que una adecuada distribución de los bienes o servicios permiten cumplir las metas de manera eficiente					
16	Se cumple las metas en el tiempo establecido					

Variable: Calidad de servicio

Datos generales:

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

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de servicio.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
01	La entidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.					
02	Cuenta con unidades de ambulancia en buenas condiciones y modernas.					
03	Considera usted que el personal de la entidad muestra una buena apariencia.					
04	El personal de la entidad se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)					
Confiability						
05	La entidad cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.					
06	Usted cuando ha tenido algún problema la entidad le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo.					
07	El personal de la entidad desempeña el servicio correcto.					
08	El personal de esta entidad concluye el servicio en el tiempo esperado.					
09	La entidad trata de entregar un servicio sin errores.					

Capacidad de respuesta					
10	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.				
11	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio.				
12	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.				
13	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio.				
Seguridad					
14	El personal que presta el servicio en la entidad es siempre amable con usted.				
15	El personal de la entidad le inspira confianza.				
16	Usted confía en la entidad para atender sus necesidades de salud.				
17	El personal de esta entidad conoce los procedimientos administrativos para la documentación en la atención.				
Empatía					
18	Los empleados le reciben con amabilidad.				
19	La atención e información que recibe es personalizada.				
20	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados.				
21	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa.				
22	Se genera una adecuada explicación de lo que la entidad le ofrece como servicio.				

ANEXO 4: Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

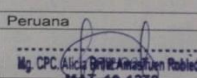
Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión Logística

Definición de la variable: 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.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de compras	Requerimientos	Los requerimientos de las áreas usuarias son oportunas.				X				X					X						X		
		se consigna información adecuada (Especificaciones técnicas) en los requerimientos				X				X					X						X		
	Pedidos entregados a tiempo.	Se entrega a tiempo los pedidos de las áreas usuarias				X				X					X						X		
		Los pedidos están de acuerdo a las características solicitadas por las áreas usuarias.				X				X					X						X		
Gestión de abastecimiento	Normativas	Se cumple a cabalidad las normativas en temas de contrataciones				X			X					X						X			
	Políticas	El personal responsable aplica en las contrataciones las normativas vigentes de contrataciones.				X			X					X						X			
	Normativas Políticas Plan anual de contrataciones	Las políticas internas laborales en temas logísticos facilitan el cumplimiento de los objetivos Institucionales.				X				X					X					X			
		El abastecimiento se hace acorde a plan anual de contrataciones.				X				X					X					X			
Almacenamiento	Control de existencias	Existe un adecuado control de las existencias de bienes requeridos				X			X					X						X			
		Se cuenta con un sistema para el registro de las existencias				X			X						X					X			
	Zonas de almacenamiento	Se cuenta con un adecuado espacio para almacenamiento de las adquisiciones				X				X					X					X			
		Se cuenta con una adecuada gestión de almacén para una oportuna distribución de las adquisiciones				X				X					X					X			
Distribución	Entradas al almacén	Considera accesible los almacenes de la institución				X			X					X					X				
	responsabilidad	Se tiene un responsable conocedor de la distribución interna de un almacén				X			X					X					X				
	Cumplimiento de metas	Considera que una adecuada distribución de los bienes o servicios permiten cumplir las metas de manera eficiente				X				X					X					X			
Se cumple las metas en el tiempo establecido					X				X					X					X				

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de gestión logística				
Nombres y apellidos del experto:	Alicia Brillit Amasifuen Robledo				
Documento de identidad:	70337649	Años de experiencia en el área:	6 AÑOS	Máximo grado académico:	Magister en Gestión Pública
Institución:	Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas			Cargo:	Jefe unidad de Economía
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	964462426
Firma	 Mg. CPC. Alicia Brillit Amasifuen Robledo MAT. 19-1278			Fecha	31/05/2024

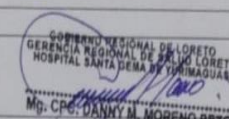
Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión Logística

Definición de la variable: 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.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de compras	Requerimientos	Los requerimientos de las áreas usuarias son oportunas.				X				X				X				X				X	
		se consigna información adecuada (Especificaciones técnicas) en los requerimientos					X				X				X								X
	Pedidos entregados a tiempo.	Se entrega a tiempo los pedidos de las áreas usuarias				X				X				X								X	
		Los pedidos están de acuerdo a las características solicitadas por las áreas usuarias.				X				X				X								X	
Gestión de abastecimiento	Normativas	Se cumple a cabalidad las normativas en temas de contrataciones				X			X				X					X			X		
	Políticas	El personal responsable aplica en las contrataciones las normativas vigentes de contrataciones.				X			X				X					X			X		
	Normativas Políticas Plan anual de contrataciones	Las políticas internas laborales en temas logísticos facilitan el cumplimiento de los objetivos Institucionales.				X				X				X							X		
		El abastecimiento se hace acorde a plan anual de contrataciones.				X				X				X							X		
Almacenamiento	Control de existencias	Existe un adecuado control de las existencias de bienes requeridos				X			X				X					X			X		
		Se cuenta con un sistema para el registro de las existencias				X			X				X					X			X		
	Zonas de almacenamiento	Se cuenta con un adecuado espacio para almacenamiento de las adquisiciones				X				X				X				X			X		
		Se cuenta con una adecuada gestión de almacén para una oportuna distribución de las adquisiciones				X				X				X				X			X		
Distribución	Entradas al almacén	Considera accesible los almacenes de la institución				X			X				X					X			X		
	responsabilidad	Se tiene un responsable conocedor de la distribución interna de un almacén				X			X				X					X			X		
	Cumplimiento de metas	Considera que una adecuada distribución de los bienes o servicios permiten cumplir las metas de manera eficiente				X				X				X					X		X		
Se cumple las metas en el tiempo establecido					X				X				X					X		X			

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de gestión logística				
Nombres y apellidos del experto:	Danny Manuel Moreno Pezo				
Documento de identidad:	40785073	Años de experiencia en el área:	5 AÑOS	Máximo grado académico:	Magister en Gestión Pública
Institución:	Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas			Cargo:	Jefe Área de Integración Contable
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	942790360
Firma	 <p>GOBIERNO REGIONAL DE LORETO GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS Mg. CP. DANNY M. MORENO PEZO MAT. 19-1282 INTEGRACIÓN CONTABLE HSGY</p>			Fecha	31/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión Logística

Definición de la variable: 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.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de compras	Requerimientos	Los requerimientos de las áreas usuarias son oportunas.				X				X				X									X
		se consigna información adecuada (Especificaciones técnicas) en los requerimientos				X				X				X									
	Pedidos entregados a tiempo.	Se entrega a tiempo los pedidos de las áreas usuarias				X				X				X									X
		Los pedidos están de acuerdo a las características solicitadas por las áreas usuarias.				X				X				X									X
Gestión de abastecimiento	Normativas	Se cumple a cabalidad las normativas en temas de contrataciones				X				X				X									X
	Políticas	El personal responsable aplica en las contrataciones las normativas vigentes de contrataciones.				X				X				X									X
	Normativas Políticas	Las políticas internas laborales en temas logísticos facilitan el cumplimiento de los objetivos Institucionales.				X				X				X									X
	Plan anual de contrataciones	El abastecimiento se hace acorde a plan anual de contrataciones.				X				X				X									X
Almacenamiento	Control de existencias	Existe un adecuado control de las existencias de bienes requeridos				X				X				X									X
		Se cuenta con un sistema para el registro de las existencias				X				X				X									X
	Zonas de almacenamiento	Se cuenta con un adecuado espacio para almacenamiento de las adquisiciones				X				X				X									X
		Se cuenta con una adecuada gestión de almacén para una oportuna distribución de las adquisiciones				X				X				X									X
Distribución	Entradas al almacén	Considera accesible los almacenes de la institución				X				X				X									X
	responsabilidad	Se tiene un responsable conocedor de la distribución interna de un almacén				X				X				X									X
	Cumplimiento de metas	Considera que una adecuada distribución de los bienes o servicios permiten cumplir las metas de manera eficiente				X				X				X									X
		Se cumple las metas en el tiempo establecido				X				X				X									

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de gestión logística				
Nombres y apellidos del experto:	Dustin Howard Rojas Macedo				
Documento de identidad:	42987414	Años de experiencia en el área:	6 AÑOS	Máximo grado académico:	Magister en Gestión Pública
Institución:	Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas			Cargo:	Jefe Presupuesto
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	978816140
Firma				Fecha	31/05/2024
				<small>GOBIERNO REGIONAL DE UCHIS DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS ***** NGCS - CPE DUSTIN HOWARD ROJAS MACEDO M.A.T. 19.01.22 JEFE DE LA UNIDAD DE PRESUPUESTO - OPE</small>	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión Logística

Definición de la variable: 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.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de compras	Requerimientos	Los requerimientos de las áreas usuarias son oportunas.				X				X				X						X			
		se consigna información adecuada (Especificaciones técnicas) en los requerimientos				X				X				X						X			
Gestión de abastecimiento	Pedidos entregados a tiempo.	Se entrega a tiempo los pedidos de las áreas usuarias				X			X				X						X				
		Los pedidos están de acuerdo a las características solicitadas por las áreas usuarias.				X			X				X						X				
Gestión de abastecimiento	Normativas	Se cumple a cabalidad las normativas en temas de contrataciones				X			X				X						X				
	Políticas	El personal responsable aplica en las contrataciones las normativas vigentes de contrataciones.				X			X				X						X				
	Normativas Políticas	Las políticas internas laborales en temas logísticos facilitan el cumplimiento de los objetivos Institucionales.				X			X				X						X				
Almacenamiento	Control de existencias	El abastecimiento se hace acorde a plan anual de contrataciones.				X			X				X						X				
		Existe un adecuado control de las existencias de bienes requeridos				X			X				X						X				
	Zonas de almacenamiento	Se cuenta con un sistema para el registro de las existencias				X			X				X						X				
		Se cuenta con una adecuado espacio para almacenamiento de las adquisiciones			X				X				X						X				
Distribución	Entradas al almacén	Se cuenta con una adecuada gestión de almacén para una oportuna distribución de las adquisiciones				X			X				X						X				
		Considera accesible los almacenes de la institución				X			X				X						X				
	responsabilidad	Se tiene un responsable conocedor de la distribución interna de un almacén				X			X				X						X				
Distribución	Cumplimiento de metas	Considera que una adecuada distribución de los bienes o servicios permiten cumplir las metas de manera eficiente				X			X				X						X				
		Se cumple las metas en el tiempo establecido				X			X				X						X				

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de gestión logística				
Nombres y apellidos del experto:	Guillermo Barrera Cordova				
Documento de identidad:	41979625	Años de experiencia en el área:	5 AÑOS	Máximo grado académico:	Magister en Gestión Pública
Institución:	Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas			Cargo:	SIAF
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	989423614
Firma	 Mg. CPCC GUILLERMO BARRERA CORDOVA MAT.19-1017			Fecha	31/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión Logística

Definición de la variable: 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.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de compras	Requerimientos	Los requerimientos de las áreas usuarias son oportunas. se consigna información adecuada (Especificaciones técnicas) en los requerimientos				X			X							X							X
	Pedidos entregados a tiempo.	Se entrega a tiempo los pedidos de las áreas usuarias. Los pedidos están de acuerdo a las características solicitadas por las áreas usuarias.				X			X							X							X
Gestión de abastecimiento	Normativas	Se cumple a cabalidad las normativas en temas de contrataciones			X				X						X								X
	Políticas	El personal responsable aplica en las contrataciones las normativas vigentes de contrataciones.				X			X						X								X
	Normativas Políticas Plan anual de contrataciones	Las políticas internas laborales en temas logísticos facilitan el cumplimiento de los objetivos Institucionales. El abastecimiento se hace acorde a plan anual de contrataciones.				X			X					X									X
Almacenamiento	Control de existencias	Existe un adecuado control de las existencias de bienes requeridos Se cuenta con un sistema para el registro de las existencias			X				X						X								X
	Zonas de almacenamiento	Se cuenta con una adecuado espacio para almacenamiento de las adquisiciones				X			X						X								X
		Se cuenta con una adecuada gestión de almacén para una oportuna distribución de las adquisiciones				X			X					X									X
Distribución	Entradas al almacén	Considera accesible los almacenes de la institución			X				X						X								X
	responsabilidad	Se tiene un responsable conocedor de la distribución interna de un almacén				X			X						X								X
	Cumplimiento de metas	Considera que una adecuada distribución de los bienes o servicios permiten cumplir las metas de manera eficiente Se cumple las metas en el tiempo establecido				X			X						X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario Gestión Logística				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de gestión logística				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	992502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	05/06/2024


Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de Servicio

Definición de la variable: la calidad de servicio es percibida por los clientes y depende de ella para tomar decisiones, entre expectativas de los consumidores y las percepciones sobre el resultado obtenido al adquirir el servicio. Percepción del cliente es decir el valor del servicio ofrecido y las expectativas del cliente define lo que se espera sea el servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Elementos Tangibles	Ambiente	La entidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.				X				X				X							X		
	Equipos	Cuenta con unidades de ambulancia en buenas condiciones y modernas.				X				X				X							X		
	Apariencia	Considera usted que el personal de la entidad muestra una buena apariencia.				X				X				X							X		
	Identificación del personal	El personal de la entidad se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)				X				X				X							X		
Confiabilidad	Cumplimiento de promesas	La entidad cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.				X				X				X							X		
	Predisposición	Usted cuando ha tenido algún problema la entidad le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo.				X				X				X							X		
	Eficiencia del personal	El personal de la entidad desempeña el servicio correcto.				X				X				X							X		
	Tiempo	El personal de esta entidad concluye el servicio en el tiempo esperado.				X				X				X							X		
	Disminución de errores	La entidad trata de entregar un servicio sin errores.				X				X				X							X		
Capacidad de respuesta	Servicio ágil	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.				X				X				X							X		
	Información	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio.				X				X				X							X		
	Tiempo de respuesta	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.				X				X				X							X		
	Cambios	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio.				X				X				X							X		
Seguridad	Amabilidad	El personal que presta el servicio en la entidad es siempre amable con usted.				X				X				X							X		
	Confianza	El personal de la entidad le inspira confianza.				X				X				X							X		
	Capacidad de la organización	Usted confía en la entidad para atender sus necesidades de salud.				X				X				X							X		
	Conocimiento de los procedimientos	El personal de esta entidad conoce los procedimientos administrativos para la documentación en la atención.				X				X				X							X		
Empatía	Comunicación amable	Los empleados le reciben con amabilidad.				X				X				X							X		
	Atención personalizada	La atención e información que recibe es personalizada.				X				X				X							X		
	Comprensión de necesidades	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados.				X				X				X							X		
	Trato amable	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa. Se genera una adecuada explicación de lo que la entidad le ofrece como servicio.				X				X				X							X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario				
Objetivo del instrumento:	finalidad identificar el nivel de calidad de Servicio				
Nombres y apellidos del experto:	Alicia Brillit Amasifuen Robledo				
Documento de identidad:	70337649	Años de experiencia en el área:	6 Años	Máximo grado académico:	Magister en Gestión Pública
Institución:	Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas			Cargo:	Jefe de la unidad de economía
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	978816140
Firma	 M ^o . CPC. Alicia Brillit Amasifuen Robledo MAT. 19-1279			Fecha	31/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de Servicio


Definición de la variable: la calidad de servicio es percibida por los clientes y depende de ella para tomar decisiones, entre expectativas de los consumidores y las percepciones sobre el resultado obtenido al adquirir el servicio. Percepción del cliente es decir el valor del servicio ofrecido y las expectativas del cliente define lo que se espera sea el servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Elementos Tangibles	Ambiente	La entidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.				X				X					X						X		
	Equipos	Cuenta con unidades de ambulancia en buenas condiciones y modernas.				X				X					X						X		
	Apariencia	Considera usted que el personal de la entidad muestra una buena apariencia.					X				X				X						X		
	Identificación del personal	El personal de la entidad se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)				X				X					X						X		
Confiabilidad	Cumplimiento de promesas	La entidad cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.				X				X					X						X		
	Predisposición	Usted cuando ha tenido algún problema la entidad le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo.				X				X					X						X		
	Eficiencia del personal	El personal de la entidad desempeña el servicio correcto.					X				X				X						X		
	Tiempo	El personal de esta entidad concluye el servicio en el tiempo esperado.				X				X					X						X		
Capacidad de respuesta	Disminución de errores	La entidad trata de entregar un servicio sin errores.				X				X					X						X		
	Servicio ágil	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.				X				X					X						X		
	Información	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio.					X				X				X						X		
	Tiempo de respuesta	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.				X				X					X						X		
Seguridad	Cambios	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio.				X				X					X						X		
	Amabilidad	El personal que presta el servicio en la entidad es siempre amable con usted.				X				X					X						X		
	Confianza	El personal de la entidad le inspira confianza.					X				X				X						X		
	Capacidad de la organización	Usted confía en la entidad para atender sus necesidades de salud.				X				X				X						X			

	Conocimiento de los procedimientos	El personal de esta entidad conoce los procedimientos administrativos para la documentación en la atención.				X				X				X							X	
Empatía	Comunicación amable	Los empleados le reciben con amabilidad.					X				X				X						X	
	Atención personalizada	La atención e información que recibe es personalizada.				X				X					X						X	
	Comprensión de necesidades	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados.				X				X					X						X	
	Trato amable	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa.				X				X					X						X	
Se genera una adecuada explicación de lo que la entidad le ofrece como servicio.					X				X					X						X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario				
Objetivo del instrumento:	finalidad identificar el nivel de calidad de Servicio				
Nombres y apellidos del experto:	Danny Manuel Moreno Pezo				
Documento de identidad:	40785073	Años de experiencia en el área:	5 Años	Máximo grado académico:	Magister en Gestión Pública
Institución:	Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas			Cargo:	Jefe del Area Contable
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	978816140
Firma	 Mg. CPC. DANNY MANUEL MORENO PEZO MAT. 14-1282 INTEGRACION CONTABLE HSGV			Fecha	31/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de Servicio

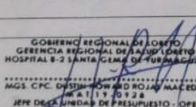
Definición de la variable: la calidad de servicio es percibida por los clientes y depende de ella para tomar decisiones, entre expectativas de los consumidores y las percepciones sobre el resultado obtenido al adquirir el servicio. Percepción del cliente es decir el valor del servicio ofrecido y las expectativas del cliente define lo que se espera sea el servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Elementos Tangibles	Ambiente	La entidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.					X						X														
	Equipos	Cuenta con unidades de ambulancia en buenas condiciones y modernas.					X						X														X
	Apariencia	Considera usted que el personal de la entidad muestra una buena apariencia.					X						X														X
	Identificación del personal	El personal de la entidad se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)					X						X														X
Confiabilidad	Cumplimiento de promesas	La entidad cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.					X					X															X
	Predisposición	Usted cuando ha tenido algún problema la entidad le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo.					X					X															X
	Eficiencia del personal	El personal de la entidad desempeña el servicio correcto.					X					X															X
	Tiempo	El personal de esta entidad concluye el servicio en el tiempo esperado.					X					X															X
	Disminución de errores	La entidad trata de entregar un servicio sin errores.					X					X															X
Capacidad de respuesta	Servicio ágil	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.					X					X															X
	Información	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio.					X					X															X
	Tiempo de respuesta	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.					X					X															X

Seguridad	Cambios	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio.					X					X															X
	Amabilidad	El personal que presta el servicio en la entidad es siempre amable con usted.					X					X															X
	Confianza	El personal de la entidad le inspira confianza.					X					X															X
	Capacidad de la organización	Usted confía en la entidad para atender sus necesidades de salud.					X					X															X
Empatía	Conocimiento de los procedimientos	El personal de esta entidad conoce los procedimientos administrativos para la documentación en la atención.					X					X															X
	Comunicación amable	Los empleados le reciben con amabilidad.					X					X															X
	Atención personalizada	La atención e información que recibe es personalizada.					X					X															X
	Comprensión de necesidades	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados.					X					X															X
Trato amable		El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa.					X					X														X	
		Se genera una adecuada explicación de lo que la entidad le ofrece como servicio.					X					X														X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario				
Objetivo del instrumento:	finalidad identificar el nivel de calidad de Servicio				
Nombres y apellidos del experto:	Dustin Howard Rojas Macedo				
Documento de identidad:	42987414	Años de experiencia en el área:	6 Años	Máximo grado académico:	Magister en Gestión Pública
Institución:	Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas			Cargo:	Jefe de Presupuesto
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	978816140
Firma	 GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE GERENCIA REGIONAL DE SALUD HUMANA HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS INGLA C.P.C. DUSTIN HOWARD ROJAS MACEDO N° 111920928 JEFE DE LA UNIDAD DE PRESUPUESTO - DPE			Fecha	31/05/2024

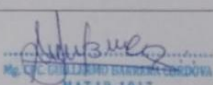
Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de Servicio

Definición de la variable: la calidad de servicio es percibida por los clientes y depende de ella para tomar decisiones, entre expectativas de los consumidores y las percepciones sobre el resultado obtenido al adquirir el servicio. Percepción del cliente es decir el valor del servicio ofrecido y las expectativas del cliente define lo que se espera sea el servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Elementos Tangibles	Ambiente	La entidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.					X			X			X										X
	Equipos	Cuenta con unidades de ambulancia en buenas condiciones y modernas.			X				X			X											X
	Apariencia	Considera usted que el personal de la entidad muestra una buena apariencia.			X				X			X											X
	Identificación del personal	El personal de la entidad se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)			X				X			X											X
Confiabilidad	Cumplimiento de promesas	La entidad cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.			X				X			X											X
	Predisposición	Usted cuando ha tenido algún problema la entidad le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo.			X				X			X											X
	Eficiencia del personal	El personal de la entidad desempeña el servicio correcto.			X				X			X											X
	Tiempo	El personal de esta entidad concluye el servicio en el tiempo esperado.			X				X			X											X
Capacidad de respuesta	Disminución de errores	La entidad trata de entregar un servicio sin errores.			X				X			X											X
	Servicio ágil	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.			X				X			X											X
	Información	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio.			X				X			X											X
	Tiempo de respuesta	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.			X				X			X											X
Seguridad	Cambios	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio.			X				X			X											X
	Amabilidad	El personal que presta el servicio en la entidad es siempre amable con usted.			X				X			X											X
	Confianza	El personal de la entidad le inspira confianza.			X				X			X											X
	Capacidad de la organización	Usted confía en la entidad para atender sus necesidades de salud.			X				X			X											X
Empatía	Conocimiento de los procedimientos	El personal de esta entidad conoce los procedimientos administrativos para la documentación en la atención.			X				X			X											X
	Comunicación amable	Los empleados le reciben con amabilidad.			X				X			X											X
	Atención personalizada	La atención e información que recibe es personalizada.			X				X			X											X
	Comprensión de necesidades	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados.			X				X			X											X
Trato amable	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa.			X				X			X												X
	Se genera una adecuada explicación de lo que la entidad le ofrece como servicio.			X				X			X												X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario				
Objetivo del instrumento:	finalidad identificar el nivel de calidad de Servicio				
Nombres y apellidos del experto:	Guillermo Barrera Cordova				
Documento de identidad:	41979625	Años de experiencia en el área:	6 Años	Máximo grado académico:	Magister en Gestión Publica
Institución:	Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas			Cargo:	SIAF
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	989423614
Firma	 Mg. C. GUILLERMO BARRERA CORDOVA MAT. 19-1817			Fecha	31/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de Servicio

Definición de la variable: la calidad de servicio es percibida por los clientes y depende de ella para tomar decisiones, entre expectativas de los consumidores y las percepciones sobre el resultado obtenido al adquirir el servicio. Percepción del cliente es decir el valor del servicio ofrecido y las expectativas del cliente define lo que se espera sea el servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Elementos Tangibles	Ambiente	La entidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el usuario.					X					X					X						X	
	Equipos	Cuenta con unidades de ambulancia en buenas condiciones y modernas.					X					X					X						X	
	Apariencia	Considera usted que el personal de la entidad muestra una buena apariencia.					X					X					X						X	
	Identificación del personal	El personal de la entidad se encuentra adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)					X					X					X						X	
Confiabilidad	Cumplimiento de promesas	La entidad cuando promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.					X					X				X							X	
	Predisposición	Usted cuando ha tenido algún problema la entidad le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo.					X					X				X							X	
	Eficiencia del personal	El personal de la entidad desempeña el servicio correcto.					X					X				X							X	
	Tiempo	El personal de esta entidad concluye el servicio en el tiempo esperado.					X					X				X							X	
Capacidad de respuesta	Disminución de errores	La entidad trata de entregar un servicio sin errores.					X					X				X							X	
	Servicio ágil	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.					X					X				X							X	
	Información	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio.					X					X				X							X	
	Tiempo de respuesta	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.					X					X				X							X	
Seguridad	Cambios	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio.					X					X				X							X	
	Amabilidad	El personal que presta el servicio en la entidad es siempre amable con usted.					X					X				X							X	
	Confianza	El personal de la entidad le inspira confianza.					X					X				X							X	
	Capacidad de la organización	Usted confía en la entidad para atender sus necesidades de salud.					X					X				X							X	
Empatía	Conocimiento de los procedimientos	El personal de esta entidad conoce los procedimientos administrativos para la documentación en la atención.					X					X				X							X	
	Comunicación amable	Los empleados le reciben con amabilidad.					X					X				X							X	
	Atención personalizada	La atención e información que recibe es personalizada.					X					X				X							X	
	Comprensión de necesidades	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los empleados.					X					X				X							X	
Empatía	Trato amable	El trato en el servicio se da con cierta amabilidad y sonrisa.					X					X				X							X	

	Se genera una adecuada explicación de lo que la entidad le ofrece como servicio.							X							X								X
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	---

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario calidad de servicio				
Objetivo del instrumento:	Finalidad identificar el nivel de calidad de Servicio				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	992502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	05/06/2024

Anexo 5: Índice de la V de Aiken

Variable 1

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
D2	P5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
	P6	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P7	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
	P8	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
D3	P9	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P10	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
	P11	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
	P12	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
D4	P13	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P14	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P15	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P16	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0,88	0,67	0,96	0,86	0,65	0,95	0,88	0,67	0,96	0,88	0,67	0,96
D2	0,86	0,65	0,95	0,88	0,67	0,96	0,88	0,67	0,96	0,88	0,67	0,96
D3	0,84	0,63	0,94	0,86	0,65	0,95	0,85	0,64	0,95	0,85	0,64	0,95
D4	0,86	0,65	0,95	0,86	0,65	0,95	0,88	0,67	0,96	0,88	0,67	0,96

Instrumento por Criterio	0,86	0,65	0,95	0,87	0,66	0,96	0,87	0,66	0,96	0,87	0,66	0,96
Instrumento Global	0,87	0,66	0,96									

V de Ayken	0,87
------------	-------------

Variable 2

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5
	P4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
D2	P5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
	P6	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P7	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
	P8	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P9	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
D3	P10	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P11	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
	P12	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P13	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
D4	P14	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P15	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
	P16	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P17	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
D5	P18	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
	P19	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P20	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P21	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
	P22	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0,86	0,65	0,95	0,86	0,65	0,95	0,88	0,67	0,96	0,86	0,65	0,95
D2	0,84	0,63	0,94	0,85	0,64	0,95	0,85	0,64	0,95	0,86	0,65	0,95
D3	0,88	0,67	0,96	0,88	0,67	0,96	0,89	0,68	0,97	0,88	0,67	0,96
D4	0,88	0,67	0,96	0,88	0,67	0,96	0,86	0,65	0,95	0,88	0,67	0,96
D5	0,86	0,65	0,95	0,85	0,64	0,95	0,86	0,65	0,95	0,86	0,65	0,95

Instrumento por Criterio	0,86	0,65	0,95	0,86	0,65	0,95	0,87	0,66	0,96	0,87	0,66	0,96
Instrumento Global	0,86	0,66	0,95									

V de Ayken	0,86
------------	-------------

Anexo 6: Resultados del análisis de consistencia interna

Análisis de confiabilidad de Gestión Logística

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,969	16

Análisis de confiabilidad de Calidad de servicio

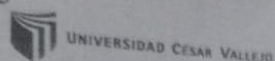
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	22

Anexo 7: Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión logística y calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024.

Investigador (a): Ubilluz Macedo, Ricky Baltazar

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión logística y calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024", cuyo objetivo es; Determinar la relación de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La relación de la gestión logística y la calidad de servicio en colaboradores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2024.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión logística y calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la institución Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) Ubilluz Macedo Ricky Baltazar email: r_ubilluz@hotmail.com y docente asesor (apellidos y nombres) Delgado Bardales, José Manuel email: jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Kary Magaly Tello Macchurachi

Firma:

Fecha y hora: 4/5/2020 5:59

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 8: Reporte de similitud en software turnitin

Gestión logística y calidad de servicio en colaboradores del Hospital 2-II Santa Gema de Yurimaguas, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repository.globethics.net Fuente de Internet	<1%
5	www.revistas.una.ac.cr Fuente de Internet	<1%
6	dokumen.pub Fuente de Internet	<1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Anexo 9: Base de datos estadísticos de la muestra piloto

V1: Gestión Logística

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	74
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	67
3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	45
4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	40
5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	55
6	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	31
7	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	5	39
8	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	5	50
9	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	5	31
10	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	5	33
11	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	56
12	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	4	45
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	53
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	18
15	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	25
16	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	54
17	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	26
18	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
19	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	42
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	65

Anexo 10 Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Gestión Logística

Gestión logística																					
Nº	Gestión de compras					Gestión de almacenamiento					Almacenamiento					Distribución					TOTAL
	p1	p2	p3	p4	ST	p5	p6	p7	p8	ST	p9	p10	p11	p12	ST	p13	p14	p15	p16	ST	
1	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	72
2	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	69
3	4	4	4	3	15	2	4	4	4	14	4	4	3	2	13	2	3	2	4	11	53
4	3	2	4	2	11	3	2	3	2	10	2	4	2	3	11	2	2	3	2	9	41
5	2	3	2	4	11	3	4	2	3	12	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	51
6	4	3	4	2	13	2	1	4	3	10	3	4	2	2	11	2	2	2	1	7	41
7	2	2	1	2	7	3	3	2	2	10	2	1	1	2	6	2	2	3	3	10	33
8	2	3	3	3	11	3	4	2	3	12	3	3	1	3	10	4	3	3	4	14	47
9	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	2	2	3	2	9	2	1	1	1	5	25
10	4	4	4	1	13	2	2	4	4	12	4	4	4	3	15	1	1	2	2	6	46
11	3	2	3	3	11	4	3	3	2	12	2	3	4	4	13	3	3	4	3	13	49
12	4	4	5	2	15	3	3	4	4	14	4	1	3	3	11	2	2	3	3	10	50
13	5	4	5	3	17	3	4	5	4	16	4	1	3	3	11	4	3	3	4	14	58
14	4	4	4	1	13	1	1	4	4	10	4	4	1	1	10	2	1	1	1	5	38
15	3	2	4	1	10	2	2	3	2	9	2	4	1	2	9	1	1	2	2	6	34
16	2	3	2	3	10	4	3	2	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	49
17	4	3	4	1	12	2	2	4	3	11	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	40
18	2	2	1	3	8	2	3	2	2	9	2	1	3	3	9	3	2	2	3	10	36
19	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	48
20	3	3	4	1	11	1	1	3	3	8	3	4	1	1	9	1	2	1	1	5	33
21	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	2	1	1	2	6	21
22	1	2	2	4	9	3	4	1	2	10	2	2	3	3	10	4	3	3	4	14	43

23	3	4	3	2	12	1	2	3	4	10	4	3	2	1	10	2	2	1	2	7	39
24	2	3	3	4	12	4	4	2	3	13	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	55
25	3	3	4	2	12	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	2	3	3	2	10	46
26	1	1	1	4	7	4	4	1	1	10	1	1	5	4	11	4	3	4	4	15	43
27	1	2	2	4	9	5	4	1	2	12	2	2	5	5	14	4	5	5	4	18	53
28	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	61
29	1	2	2	2	7	3	2	1	2	8	2	2	4	3	11	2	2	3	2	9	35
30	4	4	4	3	15	2	3	4	4	13	4	4	2	2	12	3	2	2	3	10	50
31	3	2	3	3	11	4	3	3	2	12	2	3	4	4	13	3	3	4	3	13	49
32	4	4	5	2	15	2	2	4	4	12	4	1	1	2	8	2	2	2	2	8	43
33	5	4	5	3	17	2	3	5	4	14	4	1	3	1	9	2	2	2	3	9	49
34	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	1	13	3	4	3	3	13	55
35	3	2	4	1	10	2	2	3	2	9	2	4	1	2	9	1	1	2	2	6	34
36	2	3	2	3	10	4	3	2	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	49
37	4	3	4	1	12	2	2	4	3	11	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	40
38	2	2	1	4	9	4	4	2	2	12	2	1	4	4	11	4	4	4	4	16	48
39	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	43
40	3	3	4	4	14	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	5	16	60
41	1	1	1	5	8	4	5	1	1	11	1	1	5	4	11	5	5	4	5	19	49
42	1	2	2	4	9	4	4	1	2	11	2	2	4	4	12	5	4	4	4	17	49
43	3	4	3	3	13	2	4	3	4	13	4	3	3	2	12	2	3	2	4	11	49
44	2	3	3	2	10	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	40
45	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	55
46	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	2	2	2	1	7	23
47	1	2	2	2	7	3	3	1	2	9	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	33
48	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	4	3	1	3	11	4	3	3	4	14	52
49	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	2	2	3	2	9	2	1	1	1	5	25
50	4	4	4	1	13	2	2	4	4	12	4	4	4	3	15	1	1	2	2	6	46

51	3	2	3	3	11	4	3	3	2	12	2	3	4	4	13	3	3	4	3	13	49
52	4	4	5	2	15	3	3	4	4	14	4	1	3	3	11	2	2	3	3	10	50
53	5	4	5	3	17	3	4	5	4	16	4	1	3	3	11	4	3	3	4	14	58
54	4	4	4	1	13	1	1	4	4	10	4	4	1	1	10	2	1	1	1	5	38
55	3	2	4	1	10	2	2	3	2	9	2	4	1	2	9	1	1	2	2	6	34
56	2	3	2	3	10	4	3	2	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	49
57	4	3	4	1	12	2	2	4	3	11	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	40
58	2	2	1	4	9	4	4	2	2	12	2	1	4	4	11	4	4	4	4	16	48
59	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	43
60	3	3	4	4	14	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	5	16	60
61	1	1	1	5	8	4	5	1	1	11	1	1	5	4	11	5	5	4	5	19	49
62	1	2	2	4	9	4	4	1	2	11	2	2	4	4	12	5	4	4	4	17	49
63	3	4	3	3	13	2	4	3	4	13	4	3	3	2	12	2	3	2	4	11	49
64	2	3	3	2	10	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	40
65	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	55
66	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	2	2	2	1	7	23
67	1	2	2	2	7	3	3	1	2	9	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	33
68	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	4	3	1	3	11	4	3	3	4	14	52
69	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	2	2	3	2	9	2	1	1	1	5	25
70	4	4	4	1	13	2	2	4	4	12	4	4	4	3	15	1	1	2	2	6	46
71	3	2	3	3	11	4	3	3	2	12	2	3	4	4	13	3	3	4	3	13	49
72	4	4	5	2	15	3	3	4	4	14	4	1	3	3	11	2	2	3	3	10	50
73	5	4	5	3	17	3	4	5	4	16	4	1	3	3	11	4	3	3	4	14	58
74	4	4	4	1	13	1	1	4	4	10	4	4	1	1	10	2	1	1	1	5	38
75	3	2	4	1	10	2	2	3	2	9	2	4	1	2	9	1	1	2	2	6	34
76	2	3	2	3	10	4	3	2	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	49
77	4	3	4	1	12	2	2	4	3	11	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	40
78	2	2	1	4	9	4	4	2	2	12	2	1	4	4	11	4	4	4	4	16	48

79	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	43
80	3	3	4	4	14	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	5	16	60
81	1	1	1	5	8	4	5	1	1	11	1	1	5	4	11	5	5	4	5	19	49
82	1	2	2	4	9	4	4	1	2	11	2	2	4	4	12	5	4	4	4	17	49
83	3	4	3	3	13	2	4	3	4	13	4	3	3	2	12	2	3	2	4	11	49
84	2	3	3	2	10	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	40
85	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	55
86	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	2	2	2	1	7	23
87	1	2	2	2	7	3	3	1	2	9	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	33
88	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	4	3	1	3	11	4	3	3	4	14	52
89	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	2	2	3	2	9	2	1	1	1	5	25
90	4	4	4	1	13	2	2	4	4	12	4	4	4	3	15	1	1	2	2	6	46
91	3	2	3	3	11	4	3	3	2	12	2	3	4	4	13	3	3	4	3	13	49
92	4	4	5	2	15	3	3	4	4	14	4	1	3	3	11	2	2	3	3	10	50
93	5	4	5	3	17	3	4	5	4	16	4	1	3	3	11	4	3	3	4	14	58
94	4	4	4	1	13	1	1	4	4	10	4	4	1	1	10	2	1	1	1	5	38
95	3	2	4	1	10	2	2	3	2	9	2	4	1	2	9	1	1	2	2	6	34
96	2	3	2	3	10	4	3	2	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	49
97	4	3	4	1	12	2	2	4	3	11	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	40
98	2	2	1	4	9	4	4	2	2	12	2	1	4	4	11	4	4	4	4	16	48
99	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	43
100	3	3	4	4	14	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	5	16	60
101	1	1	1	5	8	4	5	1	1	11	1	1	5	4	11	5	5	4	5	19	49
102	1	2	2	4	9	4	4	1	2	11	2	2	4	4	12	5	4	4	4	17	49
103	3	4	3	3	13	2	4	3	4	13	4	3	3	2	12	2	3	2	4	11	49
104	2	3	3	2	10	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	40
105	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	55
106	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	2	2	2	1	7	23

107	1	2	2	2	7	3	3	1	2	9	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	33
108	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	4	3	1	3	11	4	3	3	4	14	52
109	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	2	2	3	2	9	2	1	1	1	5	25
110	4	4	4	1	13	2	2	4	4	12	4	4	4	3	15	1	1	2	2	6	46
111	3	2	3	3	11	4	3	3	2	12	2	3	4	4	13	3	3	4	3	13	49
112	4	4	5	2	15	3	3	4	4	14	4	1	3	3	11	2	2	3	3	10	50
113	5	4	5	3	17	3	4	5	4	16	4	1	3	3	11	4	3	3	4	14	58
114	4	4	4	1	13	1	1	4	4	10	4	4	1	1	10	2	1	1	1	5	38
115	3	2	4	1	10	2	2	3	2	9	2	4	1	2	9	1	1	2	2	6	34
116	2	3	2	3	10	4	3	2	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	49
117	4	3	4	1	12	2	2	4	3	11	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	40
118	2	2	1	4	9	4	4	2	2	12	2	1	4	4	11	4	4	4	4	16	48
119	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	43
120	3	3	4	4	14	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	5	16	60
121	1	1	1	5	8	4	5	1	1	11	1	1	5	4	11	5	5	4	5	19	49
122	1	2	2	4	9	4	4	1	2	11	2	2	4	4	12	5	4	4	4	17	49
123	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	2	2	3	3	10	48
124	2	3	3	3	11	3	4	2	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	49
125	3	3	4	1	11	1	1	3	3	8	3	4	1	1	9	2	1	1	1	5	33
126	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	1	1	2	2	6	21
127	1	2	2	3	8	4	3	1	2	10	2	2	3	4	11	3	3	4	3	13	42
128	3	4	3	1	11	2	2	3	4	11	4	3	1	2	10	2	1	2	2	7	39
129	1	2	2	4	9	4	4	1	2	11	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	48
130	4	4	4	3	15	2	3	4	4	13	4	4	3	2	13	3	3	2	3	11	52
131	3	2	3	4	12	4	5	3	2	14	2	3	4	4	13	3	4	4	5	16	55
132	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	1	5	4	14	5	5	4	5	19	68
133	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	1	4	4	13	5	4	4	4	17	65
134	4	4	4	3	15	2	4	4	4	14	4	4	3	2	13	2	3	2	4	11	53

135	3	2	4	2	11	3	2	3	2	10	2	4	2	3	11	2	2	3	2	9	41
136	2	3	2	4	11	3	4	2	3	12	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	51
137	4	3	4	2	13	2	1	4	3	10	3	4	2	2	11	2	2	2	1	7	41
138	2	2	1	2	7	3	3	2	2	10	2	1	1	2	6	2	2	3	3	10	33
139	2	3	3	3	11	3	4	2	3	12	3	3	1	3	10	4	3	3	4	14	47
140	3	3	4	4	14	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	5	16	60
141	1	1	1	5	8	4	5	1	1	11	1	1	5	4	11	5	5	4	5	19	49
142	1	2	2	4	9	4	4	1	2	11	2	2	4	4	12	5	4	4	4	17	49
143	3	4	3	3	13	2	4	3	4	13	4	3	3	2	12	2	3	2	4	11	49
144	2	3	3	2	10	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	40
145	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	55
146	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	2	2	2	1	7	23
147	1	2	2	2	7	3	3	1	2	9	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	33
148	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	4	3	1	3	11	4	3	3	4	14	52
149	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	2	2	3	2	9	2	1	1	1	5	25
150	4	4	4	1	13	2	2	4	4	12	4	4	4	3	15	1	1	2	2	6	46
151	3	2	3	3	11	4	3	3	2	12	2	3	4	4	13	3	3	4	3	13	49
152	4	4	5	2	15	3	3	4	4	14	4	1	3	3	11	2	2	3	3	10	50
153	5	4	5	3	17	3	4	5	4	16	4	1	3	3	11	4	3	3	4	14	58
154	4	4	4	1	13	1	1	4	4	10	4	4	1	1	10	2	1	1	1	5	38
155	3	2	4	1	10	2	2	3	2	9	2	4	1	2	9	1	1	2	2	6	34
156	2	3	2	3	10	4	3	2	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	49
157	4	3	4	1	12	2	2	4	3	11	3	4	1	2	10	2	1	2	2	7	40
158	2	2	1	4	9	4	4	2	2	12	2	1	4	4	11	4	4	4	4	16	48
159	3	4	3	3	13	2	3	3	4	12	4	3	3	2	12	3	3	2	3	11	48
160	2	3	3	4	12	4	5	2	3	14	3	3	4	4	14	3	4	4	5	16	56
161	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	3	4	5	4	16	5	5	4	5	19	65
162	1	1	1	4	7	4	4	1	1	10	1	1	4	4	10	5	4	4	4	17	44

163	1	2	2	3	8	2	4	1	2	9	2	2	3	2	9	2	3	2	4	11	37
164	3	4	3	2	12	3	2	3	4	12	4	3	2	3	12	2	2	3	2	9	45
165	1	2	2	4	9	3	4	1	2	10	2	2	4	3	11	3	4	3	4	14	44
166	4	4	4	2	14	2	1	4	4	11	4	4	2	2	12	2	2	2	1	7	44
167	3	2	3	3	11	4	3	3	2	12	2	3	4	4	13	3	3	4	3	13	49
168	4	4	5	2	15	3	3	4	4	14	4	1	3	3	11	2	2	3	3	10	50
169	5	4	5	3	17	3	4	5	4	16	4	1	3	3	11	4	3	3	4	14	58
170	4	4	4	1	13	1	1	4	4	10	4	4	1	1	10	2	1	1	1	5	38
171	3	2	4	1	10	2	2	3	2	9	2	4	1	2	9	1	1	2	2	6	34
172	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	43
173	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	55

V2: Calidad de servicio

Calidad de servicio																															
Nº		Elementos tangibles					Confiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					TOTAL				
		p1	p2	p3	p4	ST	p5	p6	p7	p8	p9	ST	p10	p11	p12	p13	ST	p14	p15	p16	p17	ST	p18	p19	p20	p21		p22	ST		
1		5	4	5	4	18	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	1	8	4	5	4	4	1	7	4	5	3	3	3	18	92
2		4	4	4	5	17	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	1	6	5	5	5	5	2	0	4	5	4	5	5	23	97
3		3	2	4	4	13	4	4	4	4	3	1	9	2	3	2	4	1	1	4	4	4	4	6	4	4	5	5	5	23	82
4		2	3	2	3	10	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	1	0	3	4	3	3	1	3	2	4	3	2	2	13	57
5		4	3	4	2	13	3	2	3	3	4	1	5	3	4	3	4	1	4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	61
6		2	2	1	4	9	3	4	3	3	2	1	5	2	2	2	1	7	4	4	4	4	1	6	3	4	2	3	3	15	62
7		2	3	3	2	10	2	2	2	2	2	1	0	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	7	2	1	1	2	2	8	46
8		3	3	4	2	12	3	2	3	3	3	1	4	3	3	3	4	1	3	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	60
9		1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	8	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	10	31
10		1	2	2	4	9	4	4	4	4	1	1	7	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1	6	4	4	3	4	4	19	68
11		3	4	3	3	13	2	3	2	2	3	1	2	4	3	4	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	13	64
12		2	3	3	4	12	4	4	4	4	2	1	8	3	2	3	3	1	4	5	4	4	1	7	4	5	3	3	3	18	76
13		3	3	4	5	15	4	5	4	4	3	2	0	3	3	3	4	1	3	5	5	5	2	0	4	5	4	5	5	23	91

14	1	1	1	4	7	4	4	4	4	1	1 7	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1 6	4	4	5	5	5	23	67
15	1	2	2	3	8	2	3	2	2	1	1 0	2	1	2	2	7	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	13	51
16	3	4	3	2	1 2	3	2	3	3	3	1 4	4	3	4	3	1 4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	59
17	1	2	2	4	9	3	4	3	3	1	1 4	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1 6	3	4	2	3	3	15	61
18	3	2	3	2	1 0	2	2	2	2	2	1 0	2	3	2	3	1 0	2	1	2	2	7	2	1	1	2	2	8	45
19	3	3	3	2	1 1	3	2	3	3	4	1 5	3	3	3	3	1 2	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	59
20	1	1	1	3	6	3	3	3	3	2	1 4	1	1	1	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	19	56
21	2	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	2	1	2	6	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	29
22	4	3	4	1	1 2	2	1	2	2	3	1 0	3	4	3	4	1 4	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	49
23	2	1	2	3	8	4	3	4	4	2	1 7	1	2	1	2	6	3	3	3	3	1 2	4	3	4	3	3	17	60
24	4	4	4	2	1 4	3	2	3	3	4	1 5	4	4	4	4	1 6	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	66
25	2	3	2	3	1 0	3	3	3	3	3	1 5	3	2	3	2	1 0	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	19	67
26	4	4	4	1	1 3	1	1	1	1	3	1 7	4	4	4	4	1 6	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	48
27	4	5	4	1	1 4	2	1	2	2	5	1 2	5	4	5	4	1 8	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	57
28	4	4	4	3	1 5	4	3	4	4	5	2 0	4	4	4	4	1 6	3	3	3	3	1 2	4	3	4	3	3	17	80
29	2	3	2	1	8	2	1	2	2	2	9	3	2	3	2	1 0	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	10	42

30	3	2	3	4	1 2	4	4	4	4	2	1 8	2	3	2	3	1 0	4	4	4	4	1 6	4	4	3	4	4	19	75
31	3	4	3	3	1 3	2	3	2	2	3	1 2	4	3	4	3	1 4	3	3	3	3	1 2	2	3	2	3	3	13	64
32	2	2	2	4	1 0	4	4	4	4	2	1 8	2	2	2	2	8	4	5	4	4	1 7	4	5	3	3	3	18	71
33	3	2	3	5	1 3	4	5	4	4	2	1 9	2	3	2	3	1 0	5	5	5	5	2 0	4	5	4	5	5	23	85
34	3	3	3	4	1 3	4	4	4	4	4	2 0	3	3	3	3	1 2	4	4	4	4	1 6	4	4	5	5	5	23	84
35	1	2	2	3	8	2	3	2	2	1	1 0	2	1	2	2	7	3	4	3	3	1 3	2	4	3	2	2	13	51
36	3	4	3	2	1 2	3	2	3	3	3	1 4	4	3	4	3	1 4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	59
37	1	2	2	4	9	3	4	3	3	1	1 4	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1 6	3	4	2	3	3	15	61
38	4	4	4	2	1 4	2	2	2	2	4	1 2	4	4	4	4	1 6	2	1	2	2	7	2	1	1	2	2	8	57
39	3	2	3	2	1 0	3	2	3	3	3	1 4	2	3	2	3	1 0	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	55
40	4	4	5	3	1 6	3	3	3	3	4	1 6	4	4	4	5	1 7	3	4	3	3	1 3	3	4	4	4	4	19	81
41	5	4	5	1	1 5	1	1	1	1	5	9	4	5	4	5	1 8	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	54
42	4	4	4	1	1 3	2	1	2	2	4	1 1	4	4	4	4	1 6	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	53
43	3	2	4	3	1 2	4	3	4	4	3	1 8	2	3	2	4	1 1	3	3	3	3	1 2	4	3	4	3	3	17	70
44	2	3	2	2	9	3	2	3	3	2	1 3	3	2	3	2	1 0	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	53
45	4	3	4	3	1 4	3	3	3	3	4	1 6	3	4	3	4	1 4	3	4	3	3	1 3	3	4	4	4	4	19	76

46	2	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	31			
47	2	3	3	1	9	2	1	2	2	2	9	3	2	3	3	1	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	42			
48	3	3	4	3	1	4	3	4	4	3	1	8	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	4	3	4	3	3	17	73		
49	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	8	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	10	31			
50	1	2	2	4	9	4	4	4	4	1	1	7	2	1	2	2	7	4	4	4	4	6	4	4	3	4	4	19	68		
51	3	4	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	1	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	13	64		
52	2	3	3	4	1	2	4	4	4	4	2	1	8	3	2	3	3	1	4	5	4	4	7	4	5	3	3	3	18	76	
53	3	3	4	5	1	5	4	5	4	4	3	2	0	3	3	3	4	1	3	5	5	5	5	0	4	5	4	5	5	23	91
54	1	1	1	4	7	4	4	4	4	1	1	7	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	6	4	4	5	5	5	23	67	
55	1	2	2	3	8	2	3	2	2	1	1	0	2	1	2	2	7	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	13	51		
56	3	4	3	2	1	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	1	4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	59	
57	1	2	2	4	9	3	4	3	3	1	1	4	2	1	2	2	7	4	4	4	4	6	3	4	2	3	3	15	61		
58	4	4	4	2	1	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	1	6	2	1	2	2	7	2	1	1	2	2	8	57	
59	3	2	3	2	1	0	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	1	0	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	55	
60	4	4	5	3	1	6	3	3	3	3	4	6	4	4	4	5	1	7	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	19	81	
61	5	4	5	1	1	5	1	1	1	1	5	9	4	5	4	5	1	8	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	54	
62	4	4	4	1	1	3	2	1	2	2	4	1	4	4	4	4	1	6	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	53	

63	3	2	4	3	1 2	4	3	4	4	3	1 8	2	3	2	4	1 1	3	3	3	3	1 2	4	3	4	3	3	17	70
64	2	3	2	2	9	3	2	3	3	2	1 3	3	2	3	2	1 0	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	53
65	4	3	4	3	1 4	3	3	3	3	4	1 6	3	4	3	4	1 4	3	4	3	3	1 3	3	4	4	4	4	19	76
66	2	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	31
67	2	3	3	1	9	2	1	2	2	2	9	3	2	3	3	1 1	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	42
68	3	3	4	3	1 3	4	3	4	4	3	1 8	3	3	3	4	1 3	3	3	3	3	1 2	4	3	4	3	3	17	73
69	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	8	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	10	31
70	1	2	2	4	9	4	4	4	4	1	1 7	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1 6	4	4	3	4	4	19	68
71	3	4	3	3	1 3	2	3	2	2	3	1 2	4	3	4	3	1 4	3	3	3	3	1 2	2	3	2	3	3	13	64
72	2	3	3	4	1 2	4	4	4	4	2	1 8	3	2	3	3	1 1	4	5	4	4	1 7	4	5	3	3	3	18	76
73	3	3	4	5	1 5	4	5	4	4	3	2 0	3	3	3	4	1 3	5	5	5	5	2 0	4	5	4	5	5	23	91
74	1	1	1	4	7	4	4	4	4	1	1 7	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1 6	4	4	5	5	5	23	67
75	1	2	2	3	8	2	3	2	2	1	1 0	2	1	2	2	7	3	4	3	3	1 3	2	4	3	2	2	13	51
76	3	4	3	2	1 2	3	2	3	3	3	1 4	4	3	4	3	1 4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	59
77	1	2	2	4	9	3	4	3	3	1	1 4	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1 6	3	4	2	3	3	15	61
78	4	4	4	2	1 4	2	2	2	2	4	1 2	4	4	4	4	1 6	2	1	2	2	7	2	1	1	2	2	8	57
79	3	2	3	2	1 0	3	2	3	3	3	1 4	2	3	2	3	1 0	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	55

80	4	4	5	3	1 6	3	3	3	3	4	1 6	4	4	4	5	1 7	3	4	3	3	1 3	3	4	4	4	4	19	81
81	5	4	5	1	1 5	1	1	1	1	5	9	4	5	4	5	1 8	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	54
82	4	4	4	1	1 3	2	1	2	2	4	1 1	4	4	4	4	1 6	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	53
83	3	2	4	3	1 2	4	3	4	4	3	1 8	2	3	2	4	1 1	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	17	70
84	2	3	2	2	9	3	2	3	3	2	1 3	3	2	3	2	1 0	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	53
85	4	3	4	3	1 4	3	3	3	3	4	1 6	3	4	3	4	1 4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	19	76
86	2	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	31
87	2	3	3	1	9	2	1	2	2	2	9	3	2	3	3	1 1	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	42
88	3	3	4	3	1 3	4	3	4	4	3	1 8	3	3	3	4	1 3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	17	73
89	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	8	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	10	31
90	1	2	2	4	9	4	4	4	4	1	1 7	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1 6	4	4	3	4	4	19	68
91	3	4	3	3	1 3	2	3	2	2	3	1 2	4	3	4	3	1 4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	13	64
92	2	3	3	4	1 2	4	4	4	4	2	1 8	3	2	3	3	1 1	4	5	4	4	1 7	4	5	3	3	3	18	76
93	3	3	4	5	1 5	4	5	4	4	3	2 0	3	3	3	4	1 3	5	5	5	5	2 0	4	5	4	5	5	23	91
94	1	1	1	4	7	4	4	4	4	1	1 7	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1 6	4	4	5	5	5	23	67
95	1	2	2	3	8	2	3	2	2	1	1 0	2	1	2	2	7	3	4	3	3	1 3	2	4	3	2	2	13	51
96	3	4	3	2	1 2	3	2	3	3	3	1 4	4	3	4	3	1 4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	59

97	1	2	2	4	9	3	4	3	3	1	1	4	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1	6	3	4	2	3	3	15	61
98	4	4	4	2	1	4	2	2	2	2	4	1	2	4	4	4	1	6	2	1	2	2	7	2	1	1	2	2	8	57
99	3	2	3	2	1	0	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	1	0	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	55
100	4	4	5	3	1	6	3	3	3	3	4	6	4	4	4	5	1	7	3	4	3	3	1	3	3	4	4	4	19	81
101	5	4	5	1	1	5	1	1	1	1	5	9	4	5	4	5	1	8	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	54
102	4	4	4	1	1	3	2	1	2	2	4	1	4	4	4	4	1	6	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	53
103	3	2	4	3	1	2	4	3	4	4	3	1	8	2	3	2	4	1	3	3	3	3	1	2	4	3	4	3	17	70
104	2	3	2	2	1	9	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	1	0	2	3	2	2	9	3	3	2	2	12	53
105	4	3	4	3	1	4	3	3	3	3	4	1	6	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1	3	3	4	4	4	19	76
106	2	2	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	7	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	31
107	2	3	3	1	1	9	2	1	2	2	2	9	3	2	3	3	1	1	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	42
108	3	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	1	8	3	3	3	4	1	3	3	3	3	1	2	4	3	4	3	17	73
109	1	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	8	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	2	10	31
110	1	2	2	4	1	9	4	4	4	4	1	1	7	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1	6	4	4	3	4	19	68
111	3	4	3	3	1	3	2	3	2	2	3	1	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	13	64
112	2	3	3	4	1	2	4	4	4	4	2	1	8	3	2	3	3	1	4	5	4	4	1	7	4	5	3	3	18	76

11 3	3	3	4	5	1 5	4	5	4	4	3	2 0	3	3	3	4	1 3	5	5	5	5	2 0	4	5	4	5	5	23	91
11 4	1	1	1	4	7	4	4	4	4	1	1 7	1	1	1	1	4	4	4	4	4	6	4	4	5	5	5	23	67
11 5	1	2	2	3	8	2	3	2	2	1	1 0	2	1	2	2	7	3	4	3	3	1	3	3	2	2	2	13	51
11 6	3	4	3	2	1 2	3	2	3	3	3	1 4	4	3	4	3	1 4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	59
11 7	1	2	2	4	9	3	4	3	3	1	1 4	2	1	2	2	7	4	4	4	4	6	3	4	2	3	3	15	61
11 8	4	4	4	2	1 4	2	2	2	2	4	1 2	4	4	4	4	1 6	2	1	2	2	7	2	1	1	2	2	8	57
11 9	3	2	3	2	1 0	3	2	3	3	3	1 4	2	3	2	3	1 0	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	55
12 0	4	4	5	3	1 6	3	3	3	3	4	1 6	4	4	4	5	1 7	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	19	81
12 1	5	4	5	1	1 5	1	1	1	1	5	9	4	5	4	5	1 8	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	54
12 2	4	4	4	1	1 3	2	1	2	2	4	1 1	4	4	4	4	1 6	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	53
12 3	2	3	3	3	1 1	4	3	4	4	2	1 7	3	2	3	3	1 1	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	17	68
12 4	3	3	4	2	1 2	3	2	3	3	3	1 4	3	3	3	4	1 3	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	60
12 5	1	1	1	3	6	3	3	3	3	1	1 3	1	1	1	1	4	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	19	55
12 6	1	2	2	1	6	1	1	1	1	1	5	2	1	2	2	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	30
12 7	3	4	3	1	1 1	2	1	2	2	3	1 0	4	3	4	3	1 4	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	48
12 8	1	2	2	3	8	4	3	4	4	1	1 6	2	1	2	2	7	3	3	3	3	1	2	4	3	4	3	17	60

12 9	4	4	4	1	1 3	2	1	2	2	4	1 1	4	4	4	4	1 6	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	10	55	
13 0	3	2	3	4	1 2	4	4	4	4	3	1 9	2	3	2	3	1 0	4	4	4	4	6	4	4	3	4	4	19	76	
13 1	4	4	5	3	1 6	2	3	2	2	4	1 3	4	4	4	5	1 7	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	13	71	
13 2	5	4	5	4	1 8	4	4	4	4	5	2 1	4	5	4	5	1 8	4	5	4	4	1	4	5	3	3	3	18	92	
13 3	4	4	4	5	1 7	4	5	4	4	4	2 1	4	4	4	4	1 6	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	23	97	
13 4	3	2	4	4	1 3	4	4	4	4	3	1 9	2	3	2	4	1 1	4	4	4	4	1	4	4	5	5	5	23	82	
13 5	2	3	2	3	1 0	2	3	2	2	2	1 1	3	2	3	2	1 0	3	4	3	3	1	2	4	3	2	2	13	57	
13 6	4	3	4	2	1 3	3	2	3	3	4	1 5	3	4	3	4	1 4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	61	
13 7	2	2	1	4	9	3	4	3	3	2	1 5	2	2	2	1	7	4	4	4	4	1	6	3	4	2	3	3	15	62
13 8	2	3	3	2	1 0	2	2	2	2	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	1	2	2	7	2	1	1	2	2	8	46	
13 9	3	3	4	2	1 2	3	2	3	3	3	1 4	3	3	3	4	1 3	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	60	
14 0	4	4	5	3	1 6	3	3	3	3	4	1 6	4	4	4	5	1 7	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	19	81	
14 1	5	4	5	1	1 5	1	1	1	1	5	9	4	5	4	5	1 8	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	54	
14 2	4	4	4	1	1 3	2	1	2	2	4	1 1	4	4	4	4	1 6	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	53	
14 3	3	2	4	3	1 2	4	3	4	4	3	1 8	2	3	2	4	1 1	3	3	3	3	1	2	4	3	4	3	3	17	70
14 4	2	3	2	2	9	3	2	3	3	2	1 3	3	2	3	2	1 0	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	53	

14 5	4	3	4	3	1 4	3	3	3	3	4	1 6	3	4	3	4	1 4	3	4	3	3	1 3	3	4	4	4	4	19	76
14 6	2	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	31
14 7	2	3	3	1	9	2	1	2	2	2	9	3	2	3	3	1	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	42
14 8	3	3	4	3	1 3	4	3	4	4	3	1 8	3	3	3	4	1 3	3	3	3	3	1 2	4	3	4	3	3	17	73
14 9	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	8	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	10	31
15 0	1	2	2	4	9	4	4	4	4	1	1 7	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1 6	4	4	3	4	4	19	68
15 1	3	4	3	3	1 3	2	3	2	2	3	1 2	4	3	4	3	1 4	3	3	3	3	1 2	2	3	2	3	3	13	64
15 2	2	3	3	4	1 2	4	4	4	4	2	1 8	3	2	3	3	1 1	4	5	4	4	1 7	4	5	3	3	3	18	76
15 3	3	3	4	5	1 5	4	5	4	4	3	2 0	3	3	3	4	1 3	5	5	5	5	2 0	4	5	4	5	5	23	91
15 4	1	1	1	4	7	4	4	4	4	1	1 7	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1 6	4	4	5	5	5	23	67
15 5	1	2	2	3	8	2	3	2	2	1	1 0	2	1	2	2	7	3	4	3	3	1 3	2	4	3	2	2	13	51
15 6	3	4	3	2	1 2	3	2	3	3	3	1 4	4	3	4	3	1 4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	59
15 7	1	2	2	4	9	3	4	3	3	1	1 4	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1 6	3	4	2	3	3	15	61
15 8	4	4	4	2	1 4	2	2	2	2	4	1 2	4	4	4	4	1 6	2	1	2	2	7	2	1	1	2	2	8	57
15 9	3	2	3	3	1 1	4	3	4	4	3	1 8	2	3	2	3	1 0	3	3	3	3	1 2	4	3	4	3	3	17	68
16 0	4	4	5	2	1 5	3	2	3	3	4	1 5	4	4	4	5	1 7	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	68

16 1	5	4	5	3	1 7	3	3	3	3	5	1 7	4	5	4	5	1 8	3	4	3	3	1 3	3	4	4	4	4	19	84
16 2	4	4	4	1	1 3	1	1	1	1	4	8	4	4	4	4	1 6	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	49
16 3	3	2	4	1	1 0	2	1	2	2	3	1 0	2	3	2	4	1 1	1	2	1	1	5	2	2	2	1	1	8	44
16 4	2	3	2	3	1 0	4	3	4	4	2	1 7	3	2	3	2	1 0	3	3	3	3	1 2	4	3	4	3	3	17	66
16 5	4	3	4	1	1 2	2	1	2	2	4	1 1	3	4	3	4	1 4	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	10	52
16 6	2	2	1	4	9	4	4	4	4	2	1 8	2	2	2	1	7	4	4	4	4	1 6	4	4	3	4	4	19	69
16 7	3	4	3	3	1 3	2	3	2	2	3	1 2	4	3	4	3	1 4	3	3	3	3	1 2	2	3	2	3	3	13	64
16 8	2	3	3	4	1 2	4	4	4	4	2	1 8	3	2	3	3	1 1	4	5	4	4	1 7	4	5	3	3	3	18	76
16 9	3	3	4	5	1 5	4	5	4	4	3	2 0	3	3	3	4	1 3	5	5	5	5	2 0	4	5	4	5	5	23	91
17 0	1	1	1	4	7	4	4	4	4	1	1 7	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1 6	4	4	5	5	5	23	67
17 1	1	2	2	3	8	2	3	2	2	1	1 0	2	1	2	2	7	3	4	3	3	1 3	2	4	3	2	2	13	51
17 2	2	3	3	2	1 0	3	2	3	3	2	1 3	3	2	3	3	1 1	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	53
17 3	3	3	4	4	1 4	3	4	3	3	3	1 6	3	3	3	4	1 3	4	4	4	4	1 6	3	4	2	3	3	15	74

Anexo 11: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20493998472
HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS	
Nombre del Titular o Representante legal: JORGE ALBERTO MERCADO SEANCAS	
Nombres y Apellidos	DNI:
JORGE ALBERTO MERCADO SEANCAS	80321802

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión logística y calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI: 72871749
Ricky Baltazar Ubilluz Macedo	

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:  
M.C. JORGE ALBERTO MERCADO SEANCAS
DIRECTOR EJECUTIVO

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 12: Otras evidencias

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Z = 1.96
E = 0.05
p = 0.5
q = 0.5
N = 315

n =	3.8416	*	0.25	*	315
	0.0025	*	314	+	0.9604

n =	302.526	173
	1.75	