



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión logística y su influencia en la calidad del servicio en
un hospital del nivel II-1, Lima, 2024**

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

AUTOR:

Rodas Galvez, Rene (orcid.org/0009-0002-5100-5269)

ASESORES:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

Dra. Bejarano Alvarez, Patricia Monica (orcid.org/0000-0003-3059-6258)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y su influencia en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024", cuyo autor es RODAS GALVEZ RENE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 17-07-2024 22:24:10

Código documento Trilce: TRI - 0820080



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RODAS GALVEZ RENE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión logística y su influencia en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 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
RENE RODAS GALVEZ DNI: 41132402 ORCID: 0009-0002-5100-5269	Firmado electrónicamente por: RRODASGALVEZ el 17-07-2024 22:37:58

Código documento Trilce: TRI - 0820079

Dedicatoria

El trabajo de investigación es dedicado a mis hijos, esposa, Sra. Madre y mi hermana, quienes son el impulso para lograr mis objetivos y desarrollo profesional.

Rene

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de formarme académicamente.

Al Programa Académico de Maestría en Gestión Pública que me albergó en sus aulas virtuales.

A los docentes y compañeros de estudio por transmitirme conocimientos valiosos durante mi formación académica

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Cruce variable gestión logística en la calidad del servicio	18
Tabla 2 Prueba de normalidad	19
Tabla 3 Información de ajuste del modelo de la hipótesis general gestión logística en la calidad del servicio y la prueba R Cuadrado	20
Tabla 4 Información de ajuste del modelo de la dimensión abastecimiento de materiales en la calidad del servicio y la prueba R Cuadrado	21
Tabla 5 Información de ajuste del modelo de la hipótesis de la dimensión almacenamiento de materiales en la calidad del servicio y la prueba R Cuadrado	22
Tabla 6 Información de ajuste del modelo de la hipótesis de la dimensión distribución de materiales en la calidad del servicio y la prueba R Cuadrado	23

Resumen

La presente tesis asumió como ODS alianzas para lograr los objetivos, objetivo fue determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel explicativo-causal. La población estuvo conformada por sesenta trabajadores de un hospital. La muestra fue de 60 entre personal administrativo y salud. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta, para la recolección de información de la variable gestión logística se elaboró un cuestionario con 25 ítems; y para medir la variable calidad del servicio se elaboró un cuestionario con 25 ítems, validado por expertos, con una confiabilidad de 0,955 y 0,949 para cada variable, respectivamente, se utilizó el software estadístico SPSS versión 26 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión logística influye en la calidad de servicio con un Chi cuadrado = 16.540. Asimismo, la variable la calidad del servicio depende de un 42.1% de la gestión logística. Se concluye, que existe influencia de la gestión logística sobre la calidad del servicio de un hospital de nivel II-1.

Palabras clave: Gestión logística, calidad del servicio, distribución, seguridad.

Abstract

The objective of this thesis was to determine the influence of logistics management on the quality of service in a level II-1 hospital, Lima, 2024. The research was quantitative, applied, explanatory-causal level. The population was made up of sixty workers from a hospital. The sample was 60 between administrative and health personnel. The technique used for the collection of information was the survey, for the collection of information of the logistics management variable, a questionnaire with 25 items was developed; and to measure the quality-of-service variable, a questionnaire with 25 items was developed, validated by experts, with a reliability of 0.955 and 0.949 for each variable, respectively, the SPSS version 26 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the logistics management variable influences the quality of service with a Chi-square = 16.540. Likewise, the quality of service variable depends on 42.1% of logistics management. It is concluded that there is an influence of logistics management on the quality of service of a level II-1 hospital.

Keywords: Logistics management, service quality, distribution, security.

I. INTRODUCCIÓN

En varias regiones, las entidades tienen la tarea de ejecutar eficientemente tareas que sostengan la gobernanza pública, con el objetivo de cumplir con los requisitos esenciales de la sociedad utilizando los ingresos tributarios. Sin embargo, los procedimientos de contratación pública en Europa suelen ser complicados y burocráticos, caracterizados por numerosos requisitos previos formales y protocolos administrativos que pueden generar contratiempos y gastos sustanciales (Spieske et al., 2022). Los protocolos insuficientes en el papeleo organizacional, las adquisiciones y la gestión de inventarios generan una administración ineficaz, lo que presenta barreras importantes para lograr una gestión logística integral (Harland et al., 2021).

Las deficiencias dentro de los departamentos de contratación pública en ciertos países europeos pueden atribuirse a una supervisión inadecuada por parte de los funcionarios y miembros del personal (Gómez et al., 2021). A pesar del requisito explícito de que las entidades públicas adquieran bienes, servicios o proyectos, la corrupción sigue siendo un problema frecuente (Blanco, 2021). Esto puede potencialmente comprometer la transparencia del proceso de contratación, dando lugar a que los contratos se adjudiquen a empresas no calificadas o a costos excesivamente altos (Bazán et al., 2023). Con la actual incertidumbre geopolítica, la industria de la salud se enfrenta a preocupaciones adicionales, particularmente en relación con el conflicto en curso en Ucrania. Estas preocupaciones abarcan la estabilidad de los suministros de medicamentos y equipos médicos, así como la posible necesidad de brindar servicios de atención médica a los refugiados entrantes (Bermejo, 2023).

El caos que ha azotado al sistema de salud peruano puede atribuirse a la grave falta de financiación de los servicios de salud. Se trata de una crisis ampliamente reconocida, ya que los hospitales con frecuencia se enfrentan a la escasez de recursos vitales, incluidos medicamentos, agua potable, equipos de emergencia y otras necesidades (Ponce y Loor, 2020). La economía se ha visto muy afectada debido a la falta de inversión en el sector de la salud y a una gestión inadecuada de los recursos. En consecuencia, muchas personas en el Perú cargan con la carga financiera de cubrir los gastos de costosos medicamentos y pruebas médicas que no están cubiertos por su seguro (García, 2020). Estos desafíos son una consecuencia directa de la escasez de equipos esenciales.

La promulgación de la Ley de Contrataciones Públicas N° 30225 en Perú ha abierto oportunidades para la transformación y avance de los procedimientos de contratación pública. Esta legislación integral no sólo rige el proceso, sino que también ofrece una valiosa dirección para supervisar las actividades de adquisición. En la actualidad, las organizaciones públicas enfrentan dificultades para implementar efectivamente sus presupuestos, lo que a su vez afecta la administración de las operaciones de adquisiciones (OSCE, 2021).

La disposición de medicamentos, suministros y equipos médicos en un espacio de almacenamiento limitado, combinada con la falta de organización en la colocación de los productos, presenta dificultades a la hora de encontrar y reponer artículos. Además, los niveles inadecuados de existencias, ya sean demasiado bajos o demasiado altos, provocan roturas, artículos caducados y escasez. Además, la falta de un control adecuado sobre el flujo de productos contribuye a las pérdidas y los robos, mientras que los procesos de adquisición y distribución ineficaces empeoran el problema. La inversión inadecuada en tecnología y la mala gestión de los recursos humanos también influyen en la ineficiencia general (Ponce y Loor, 2020).

Dentro de un centro de atención médica de nivel II-1 muy respetado y reconocido por sus excepcionales beneficios de atención médica, existe una prestigiosa instalación pública que opera a través de una red integral que comprende 17 centros de costos distintos, que abarcan varias salas, departamentos, áreas y subáreas. Sin embargo, surge un desafío notable a la hora de evaluar con precisión y comunicar con prontitud la demanda de servicios y bienes. La ausencia de una delimitación y un calendario precisos para estas necesidades suele plantear un obstáculo importante. Los responsables de preparar y presentar estos requisitos pueden carecer de una comprensión integral de las regulaciones que rigen la contratación pública. Esta falta de comprensión puede dar lugar a errores y obstaculizar la prestación oportuna de servicios excepcionales. Para garantizar operaciones fluidas, la agencia contratante debe asignar suficiente tiempo para los procesos internos y priorizar la prestación eficiente de servicios.

Una planificación insuficiente en los procesos logísticos, ya sea a nivel estratégico u operativo, puede dar lugar a diversos problemas. Estos incluyen escasez de equipos y suministros médicos, demoras en el proceso de entrega, gestión ineficaz del inventario, instalaciones de almacenamiento inadecuadas y

transporte y manipulación de materiales ineficientes. Además, la ausencia de sistemas de información integrados y los tiempos de espera prolongados para servicios médicos, citas, exámenes, procedimientos y entrega de resultados pueden intensificar aún más estos desafíos. Es vital reconocer que estos factores no sólo contribuyen al descontento de los pacientes, sino que también tienen un efecto perjudicial en la calidad general de la atención sanitaria brindada.

El estado actual de la industria de la salud se ve afectado por la escasez de personal médico, de enfermería y administrativo. Esta escasez supone una carga de trabajo abrumadora para los profesionales existentes, lo que genera largos tiempos de espera, atención médica deficiente y mayores niveles de estrés. Además, los proveedores de atención médica enfrentan problemas como remuneración inadecuada, falta de beneficios laborales y entornos laborales inestables, todo lo cual contribuye a una menor motivación y descontento.

La eficacia de estos trabajadores se ve obstaculizada por el acceso limitado a la formación y la educación, lo que les impide mantenerse actualizados con los últimos avances en medicina y tecnología. Además, los profesionales de la salud a menudo se sienten infravalorados y despreciados por su arduo trabajo, lo que genera una menor motivación y una insatisfacción generalizada. Además, la burocracia excesiva y los procesos administrativos complejos afectan aún más negativamente a los trabajadores, consumiendo su valioso tiempo y energía y desviando su atención de sus principales responsabilidades de cuidado.

El estudio se alinea con la ODS alianza para lograr los objetivos, específicamente en el ámbito de la salud, garantizar la igualdad de acceso a una atención sanitaria eficiente y rápida es de suma importancia. Para mejorar la eficacia de la cadena de suministro farmacéutico, que abarca suministros médicos, medicamentos y equipos, es crucial fomentar la colaboración entre gobiernos, organizaciones internacionales, el sector privado y la sociedad civil, reconociendo las valiosas contribuciones de cada entidad. Para garantizar la disponibilidad y la calidad de los productos sanitarios en cada etapa de la entrega, es vital mejorar los sistemas de planificación, almacenamiento, distribución y gestión de inventario.

La formación de alianzas cooperativas en el sector de la salud produce beneficios sustanciales, ya que sirven como piedra angular para mejorar el calibre de

la atención. Al forjar estas asociaciones, las entidades de atención médica pueden aprovechar la sabiduría colectiva, los logros anteriores y los enfoques exitosos para adoptar modelos de atención basados en evidencia que prioricen el bienestar de los pacientes. Esto permite a la industria aprovechar una amplia reserva de experiencia e implementar metodologías influyentes para brindar servicios de atención médica de primer nivel. Además, estas colaboraciones fomentan el crecimiento y avance continuo de los profesionales de la salud, la integración de tecnologías de información y comunicación de vanguardia y la evaluación continua de la eficacia del sistema de salud.

En cuanto al problema de investigación este fue: ¿De qué manera la gestión logística influye en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024? Respecto a los problemas específicos fue: a) ¿De qué manera el abastecimiento de materiales influye en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024? b) ¿De qué manera el almacenamiento de materiales influye en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024?, y c) ¿De qué manera la distribución de materiales influye en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024?

Justificación práctica. La investigación evaluará el cumplimiento de un hospital con las regulaciones en la gestión logística y la calidad del servicio. Al realizar esta evaluación, las autoridades competentes dentro de la institución pueden analizar cuidadosamente los protocolos y prácticas y tomar las acciones correctivas apropiadas para mejorar la prestación de servicios.

La justificación teórica de esta investigación radica en su objetivo de reunir una gama diversa de perspectivas de diversos autores, abarcando aspectos teóricos, epistemológicos y regulatorios. Esta compilación integral sirve como un catalizador vital para el progreso y la ampliación de nuestra comprensión, permitiéndonos superar las disparidades existentes y profundizar más en este tema ampliamente estudiado. Justificación metodológica, la participación activa en la creación y perfeccionamiento de herramientas evaluadas meticulosamente, acompañada de la evaluación rigurosa de expertos en cada paso. Esto garantiza una estricta adherencia al método científico y facilita la prueba de hipótesis, haciendo una contribución significativa a la comunidad científica y estableciendo una base sólida para futuros esfuerzos de investigación.

Para el objetivo general: Determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024. Respecto a los objetivos específicos fue: Determinar la influencia del abastecimiento de materiales; almacenamiento de materiales; distribución de materiales en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024.

Respectos a los antecedentes internacionales se consideró, a Duarte (2023) en Ecuador, el objetivo fue examinar cómo los recursos logísticos impactan el nivel de atención en el servicio de emergencia de un hospital. Empleando un enfoque cuantitativo, el análisis inferencial arrojó un coeficiente de correlación de $r=0,854$ y un valor de p de $0,000$, reforzando así la existencia de esta asociación. En resumen, es innegable que el estudio estableció un vínculo directo entre los recursos logísticos y la prestación de atención excepcional.

Una investigación reciente realizada por Jara (2022) en Ecuador tuvo como objetivo evaluar la insuficiencia de equipos médicos en los centros de salud. Empleando una metodología descriptiva, transversal y analítica, el estudio recopiló datos que revelaron una asociación notable entre la ausencia de dispositivos médicos y el estándar de los servicios de salud ($p < 0,05$). En resumen, se puede inferir que las deficiencias logísticas influyen directamente en la calidad general de los servicios hospitalarios.

En un esfuerzo por investigar la correlación entre las prácticas de gestión hospitalaria y la calidad de la atención brindada, un estudio reciente realizado por Zhu et al. (2021) en China arrojaron luz sobre variaciones significativas en las puntuaciones promedio entre diferentes hospitales. Este estudio transversal empleó técnicas cuantitativas y no implicó ningún procedimiento experimental. Sorprendentemente, un abrumador 84% de los hospitales recibió puntuaciones inferiores a 60. Estos hallazgos enfatizan la necesidad apremiante de una reforma de la atención sanitaria en China, con especial atención para rectificar las preocupaciones a nivel micro dentro de los hospitales.

Un estudio transversal realizado por Sharifi et al (2021) en Irán tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios de atención médica brindados en los centros de salud. Los hallazgos indicaron deficiencias en las cinco dimensiones de Servicequal, siendo la empatía la que mostró el déficit más sustancial ($-2,019$) y la

tangibilidad la que mostró el menor déficit (-1,783). Además, se determinó que la calidad general de los servicios de salud era -1,707, lo que sugiere que las expectativas de los pacientes y usuarios no se cumplieron adecuadamente.

Un estudio realizado por Frichi (2020) en Marruecos tuvo como objetivo evaluar cómo la logística hospitalaria afecta la calidad de la prestación de atención médica utilizando métodos de investigación empíricos. El estudio utilizó un enfoque descriptivo no experimental, recopiló datos de encuestas y distribuyó cuestionarios a 384 pacientes. Los resultados del estudio indicaron que ambos modelos enfatizaban la importancia de la accesibilidad física en la logística hospitalaria, incluyendo factores como la presencia de ambulancias, personal médico y de enfermería, personal de apoyo, recursos técnicos y equipos.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se tomó en consideración a, Trigo et al. (2023) exploraron ampliamente la relación entre la gestión logística y calidad del servicio interno, utilizando un enfoque cuantitativo basado en correlaciones. Los resultados del estudio revelaron una correlación significativa de $r = 0,589$, $p < 0,001$. En consecuencia, no se puede subestimar la importancia de la gestión logística hospitalario en la configuración del nivel de calidad del servicio entregado a los clientes internos.

Dávila (2023) realizó un estudio que tuvo como objetivo explorar la influencia de la gestión logística en calidad del servicio. Empleando una metodología cuantitativa, explicativa y correlacional, la investigación arrojó hallazgos convincentes que mostraron una conexión sólida entre estas variables, como lo indica un valor rho de 0,676. En última instancia, el estudio estableció efectivamente una correlación directa entre la gestión logística y calidad del servicio.

Vargas (2022) realizó un estudio centrado en la logística y gestión de suministros dentro de los hospitales. Con un enfoque descriptivo y transversal, el estudio buscó evaluar la eficacia de la gestión de suministros en el ambiente hospitalario. Al analizar los datos, se puso de manifiesto que existe una correlación notable y favorable entre las variables ($p < 0,05$). Este descubrimiento implica que el hospital en cuestión posee la capacidad de mejorar la eficacia de su sistema de gestión de suministros.

En su estudio, Mendoza et al. (2022) tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio al cliente (calidad del servicio) en un hospital de nivel III, centrándose en el

punto de vista de los pacientes. La muestra para esta investigación estuvo compuesta por 400 individuos. Al analizar los datos recopilados, se hizo evidente que existe una correlación significativa y moderadamente positiva entre las variables ($r = 0,523$, $p < 0,001$). Sin lugar a dudas, estos resultados resaltan el considerable margen de mejora en el servicio al cliente que ofrecen los hospitales de nivel III en Lima.

Paredes (2020) realizó un estudio en la región altoandina del Perú para investigar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en los centros de salud. Los hallazgos del estudio mostraron una fuerte correlación positiva, con un valor de r_{xy} de 0,563. Además, el valor de significancia, que estuvo por debajo de $p=0,05$, permitió rechazar la hipótesis nula y apoyó la hipótesis alternativa, indicando una clara conexión entre las variables investigadas. Estos resultados tienen gran importancia para los administradores involucrados en la planificación de servicios en la zona altoandina, destacando la necesidad continua de mejoras en la prestación de servicios de salud.

En cuanto a las corrientes filosóficas de la variable gestión logística, se consideró, el enfoque Clásico, el objetivo de este enfoque es mejorar y agilizar los procesos logísticos mediante el empleo de métodos como la estandarización, la centralización y la jerarquía. Este enfoque también fomenta la especialización de tareas, lo que permite a los trabajadores mejorar su eficacia en dominios específicos. Además, la incorporación de estandarización y centralización contribuye a la mejora general de la eficiencia logística (Aguirre et al., 2021). Enfoque sistémico, al implementar una variedad de estrategias que priorizan diferentes componentes, las organizaciones tienen la flexibilidad de enfatizar varios aspectos para lograr sus objetivos, identificando así un aspecto crucial de sus operaciones y logrando los resultados deseados (Calpa, 2020).

En tanto la teoría que fundamenta la gestión logística, los conceptos fundamentales de la teoría de la cadena de suministro se centran en la gestión y ejecución efectiva de una gama de actividades esenciales que son vitales para el movimiento fluido de bienes, desde la fase inicial de materia prima hasta el consumidor final. Esencialmente, esta teoría se basa en la creencia de que la cadena de suministro opera como una entidad unificada, que consta de componentes interconectados que colectivamente mejoran el valor del producto (Vinajera et al., 2020).

Para la conceptualización de la variable gestión logística, el intrincado proceso descrito por Feibert y Jacobsen (2019) requiere una cuidadosa coordinación y preparación para garantizar que cada participante en el recorrido del producto esté ubicado con precisión en el momento adecuado. El objetivo principal es lograr una entrega rápida y precisa del producto final a su destino previsto. Esencialmente, la planificación abarca un procedimiento multifacético que permite un movimiento fluido del producto desde su inicio hasta su punto final. Reconociendo que los clientes son el centro de nuestro negocio, es crucial que nuestras operaciones logísticas se ejecuten con la máxima eficiencia.

Salas-Navarro et al. (2019) enfatizan la importancia de la logística como elemento esencial en la cadena de valor. Su función principal es disminuir los costos y mejorar la satisfacción del cliente. De acuerdo con Richey et al. (2022), el proceso de organizar, implementar y supervisar el transporte fluido y eficiente de bienes y servicios desde su origen hasta su ubicación final, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, se denomina gestión de la cadena de suministro.

Para, López et al. (2021), la función de gestionar el movimiento fluido y eficiente de bienes, servicios e información relacionada desde su punto de origen hasta su destino final es una función crucial. Esto abarca la planificación, ejecución y supervisión de todo el proceso. Además, Mora (2016) enfatiza en su investigación la importancia de la gestión de recursos dentro de una empresa, específicamente en relación con sus productos. Esto implica supervisar cada etapa del proceso de producción, desde las fases iniciales hasta la entrega al cliente final.

La implementación de un sistema en logística optimizado ofrece a las empresas la oportunidad de reducir costos, mejorar la satisfacción del cliente y cultivar relaciones más sólidas con proveedores y distribuidores (Carter et al., 2020). Como afirma Waters (2021), lograr una eficiencia óptima dentro de la gestión logística requiere una planificación estratégica cuidadosa y una ejecución precisa de los procedimientos logísticos para garantizar la participación puntual de todas las partes interesadas. El logro de este objetivo depende en gran medida de la coordinación eficaz de los esfuerzos.

El campo de la gestión logística abarca una amplia gama de tareas, con el objetivo final de satisfacer tanto al cliente como a la organización. Este objetivo se

logra mediante un proceso exhaustivo que abarca todos los aspectos del espectro (Hazen et al., 2021). Para garantizar la competitividad, es fundamental que la gestión logística se mantenga informado sobre las fluctuaciones del mercado. Además, un sistema optimizado mejora la productividad, lo que subraya la importancia de implementar una estrategia bien definida en este dominio (Kim et al., 2020).

En cuanto a las dimensiones se consideró a Mora (2016) las cuales son, dimensión abastecimiento, al participar estratégica y tácticamente en el abastecimiento, las organizaciones tienen el poder de tener un gran impacto en el costo, la calidad y la disponibilidad de sus bienes y servicios. El proceso de abastecimiento implica identificar, evaluar y seleccionar proveedores que tengan la capacidad de entregar los bienes y servicios requeridos.

Dimensión almacenamiento, según Mora (2016), la gestión exitosa de mercancías requiere un enfoque estratégico para supervisar y coordinar una variedad de actividades, como la recepción, el almacenamiento, la reubicación y el envío. Al implementar prácticas efectivas dentro del almacén, las empresas pueden administrar eficazmente los niveles de inventario, evitando costosos gastos de almacenamiento o escasez de inventario.

Dimensión distribución, según Mora (2016), la etapa final de la cadena de suministro abarca el transporte y distribución de los bienes terminados hasta el consumidor final o diferentes puntos de venta. Este paso crítico garantiza la entrega precisa y oportuna de los productos, al mismo tiempo que garantiza su condición óptima a su llegada.

Respecto a la variable calidad del servicio, el enfoque de gestión conocido como teoría de la calidad, el objetivo principal de la teoría de la calidad es identificar y resolver las causas subyacentes de los defectos y errores en productos, servicios y procesos. Pone un énfasis significativo en la prevención proactiva de problemas en lugar de reaccionar únicamente ante ellos después de que ya hayan ocurrido. Para lograr el éxito, es fundamental que las organizaciones tengan una comprensión integral de las expectativas de sus clientes y desarrollen productos o servicios que se alineen con esas expectativas. La TQM reconoce la interconexión de todos los aspectos dentro de una empresa y otorga gran importancia a una gestión de calidad eficaz en todos los niveles. Al ofrecer productos y servicios excepcionales que

satisfagan las necesidades de los clientes, las organizaciones pueden garantizar la satisfacción y el éxito del cliente (Izquierdo, 2021).

La teoría de la confirmación de expectativas, la satisfacción del cliente depende de la disparidad entre las expectativas iniciales y la experiencia real de un servicio. Antes de realizar una compra, los clientes forman sus expectativas en función de diversos factores, como publicidad, recomendaciones, encuentros pasados y normas sociales. Además, esto implica que los individuos tienen una tendencia inherente a buscar y favorecer activamente información que refuerce sus nociones y expectativas preconcebidas, mientras evitan o ignoran la información que contradice sus creencias establecidas (Tello et al., 2022).

La formación de la satisfacción del cliente (calidad del servicio) es un proceso que tiene lugar en la mente de los usuarios del servicio y está profundamente conectado con su comprensión de sus propias necesidades y la superación de sus expectativas. La provisión de calidad del servicio está estrechamente ligada al nivel de satisfacción experimentado por los individuos. Como resultado, quienes reciben servicios de calidad excepcional son más propensos a sentirse satisfechos, lo que a su vez fomenta una sensación de satisfacción y voluntad de continuar interactuando con la organización en transacciones futuras. Además, es más probable que estos clientes satisfechos recomienden el proveedor de servicios a otros, como destacan Manzoor et al. (2019).

El concepto de satisfacción del cliente (calidad del servicio) está muy influenciado por la presencia de colaboradores, como afirma Alawaqleh (2020). Cuando los empleados de una organización están bien preparados, son más capaces de satisfacer las demandas de los clientes, lo que da como resultado un mayor nivel de calidad del servicio. Por otro lado, Alayoubi et al. (2020) sostienen que los empleados de la administración pública a menudo crean una percepción negativa entre los usuarios de los servicios debido a su percepción de ineficiencia. Es crucial reconocer que en el entorno exigente y en constante cambio de hoy, los clientes y usuarios tienen necesidades y altas expectativas en constante evolución. Por tanto, la interacción con el personal de servicio dentro de una entidad u organización tiene una inmensa importancia a la hora de evaluar la calidad del servicio, como destaca Deepti (2020).

El principio fundamental de luchar por la excelencia es de suma importancia a la hora de medir la calidad de la prestación de servicios. Este principio debe ser plenamente adoptado por todos los miembros de una organización, como lo destacan Trujillo et al. (2023). La integración de la calidad y su amplia presencia es un aspecto vital de las operaciones diarias en todos los niveles de la organización, tal y como afirman Yoon y Cheon (2020). Shi y Shang (2020) enfatizan la importancia de lograr resultados excepcionales tanto en el sector público como en el privado. Al priorizar la excelencia, las organizaciones no sólo garantizan la satisfacción del cliente, sino que también establecen una base sólida para la estabilidad financiera, el éxito a largo plazo y una ventaja competitiva.

Parasuraman et al. (1985), sugiere las dimensiones que se consideraron incluyen, dimensión elementos tangibles, a los usuarios se les presenta una multitud de componentes valiosos cuando utilizan el servidor, que abarcan aspectos tanto estructurales como visuales. El mantenimiento del entorno físico es de suma importancia para las organizaciones, ya que garantiza una experiencia agradable y satisfactoria para los usuarios al mantener el edificio en sus mejores condiciones (Salazar et al., 2020).

La dimensión de capacidad de respuesta, el término "adaptabilidad organizacional o sistémica" denota la capacidad de adaptarse y cumplir con éxito las demandas y expectativas de su entorno. Esto abarca cualidades como flexibilidad, agilidad y una mentalidad proactiva para reconocer, evaluar y resolver situaciones emergentes (Pinchi y Bardales, 2020).

Dimensión seguridad, el núcleo del servicio radica en el aporte de los colaboradores, quienes aportan su experiencia y atención para cumplir su propósito. Igualmente, importante es el establecimiento de confianza y la mejora de la credibilidad. Lograr esto requiere una preparación meticulosa y la voluntad por parte de los trabajadores de mostrar su competencia, inculcando así un sentido de confianza en cada tarea e interacción (Floril y Ortiz, 2022).

Dimensión empatía, mejorar la experiencia del usuario depende de dos elementos cruciales: fácil acceso a la información y soporte personalizado. Nuestro objetivo es ofrecer a los usuarios una atención personalizada y un auténtico sentido de empatía. Dentro de nuestro servicio al cliente, la empatía juega un papel vital ya

que permite a nuestros agentes comprender y conectarse con las emociones de nuestros clientes, permitiéndoles empatizar efectivamente con sus experiencias (Cruz et al., 2021).

Dimensión fiabilidad, la generación de confianza depende en gran medida de la imagen inicial proyectada por una organización. Establece una sensación de seguridad, confidencialidad y confiabilidad (Parasuraman et al. (1985),

Mediante la adopción de un enfoque integral, podemos lograr una comprensión profunda de la interconexión entre los diferentes elementos dentro del sistema de salud. Esto nos permite identificar cualquier barrera o área que necesite mejora. Los principios de la teoría de la calidad total priorizan el avance continuo de la atención médica y la participación activa de todos los individuos para alcanzar la excelencia. Para evaluar con precisión la eficacia de la atención, es vital tener en cuenta la organización, los protocolos y los resultados de la atención sanitaria incorporando al mismo tiempo un enfoque centrado en el paciente. Una evaluación exhaustiva de la logística y la calidad general de los servicios de salud desempeña un papel fundamental en el diseño e implementación de estrategias integrales que garanticen la igualdad de acceso a una atención rápida, eficiente y de primer nivel para todos.

Para subrayar la responsabilidad compartida entre todos los miembros del personal del hospital, es imperativo reconocer que tanto la gestión logística como la atención al cliente requieren de un esfuerzo colectivo. El papel de la administración del hospital juega un papel vital en el fomento de un entorno que promueva el crecimiento continuo y equite a los empleados con las herramientas y el apoyo necesarios para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva. Al mismo tiempo, los miembros del personal deben demostrar una dedicación inquebrantable para brindar un servicio excepcional y buscar activamente oportunidades para el avance personal y profesional. El objetivo de mejorar la logística general y el servicio al cliente dentro de los hospitales peruanos sólo se puede lograr mediante un enfoque colaborativo que involucre a todas las partes involucradas. Sin embargo, este objetivo se puede lograr implementando una estrategia integral que aborde los diversos obstáculos que afectan estas áreas.

En cuanto a la hipótesis general: Existe influencia de la gestión logística en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024. Las hipótesis específicas

son: a) Existe influencia del abastecimiento de materiales en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024; b) Existe influencia del almacenamiento de materiales en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024, y c) Existe influencia de la distribución de materiales en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

En cuanto al tipo de investigación este fue aplicada, la investigación aplicada es una forma distinta de investigación que se concentra en producir conocimiento para abordar problemas y mejorar circunstancias específicas en el ámbito concreto. Su objetivo es cerrar la brecha entre el conocimiento científico y las necesidades del mundo real, ayudando en última instancia a la mejora de la sociedad y el avance de un futuro sostenible generando conocimiento valioso y práctico que mejore el bienestar de las personas (Pan et al., 2021).

La investigación adoptó un diseño no experimental transversal, correlacional-causal. Empleando el método de diseño propuesto por Reyes et al. (2021), las variables pueden permanecer intactas durante un período específico, eliminando así la necesidad de interferencia del investigador. Este enfoque particular facilita enormemente la identificación de relaciones causales entre variables.

La investigación explicativa, el objetivo principal es dar respuesta a los factores esenciales que impactan los acontecimientos y sucesos físicos o sociales. El objetivo principal es dilucidar las razones detrás del surgimiento de un fenómeno específico y las circunstancias en las que se manifiesta, estableciendo al mismo tiempo la conexión entre múltiples variables (González y Nolberto, 2019). El estudio utilizará una metodología hipotético-deductiva que emplea el razonamiento lógico. Este enfoque implica formular hipótesis generales relativas a un tema específico y posteriormente extraer conclusiones basadas en ellas (Siponen y Klaavuniemi, 2020).

Respecto a la variable gestión logística, según Mora (2016), la gestión y regulación de bienes, servicios e información abarcan todas las etapas de la cadena de suministro, desde el abastecimiento de materias primas hasta la entrega eficiente del producto final al consumidor final. Para evaluar la definición operativa de la variable, que posee características cualitativas, ordinales y politómicas, se utilizó un cuestionario personalizado que consta de 25 ítems. Este cuestionario abarcó tres dimensiones y nueve indicadores, tal como lo señala Mora (2016). Para mayor información véase anexo 2.

Para la variable calidad del servicio, la esencia fundamental de superar las expectativas del cliente radica en superarlas. En términos simples, se refiere al grado en que un servicio o producto logra con éxito, habilidad y deleite su objetivo previsto

(Izquierdo, 2021). Además, su definición operativa establece que esta variable es de naturaleza cualitativa, ordinal y politómica. Para evaluarlo se utilizó un cuestionario compuesto por 25 ítems, inspirado en la investigación realizada por Parasuraman et al. (1985). Este cuestionario abarcó 05 dimensiones y 10 indicadores. Para mayor información véase anexo 2.

Según Casteel y Bridier (2021), una población es un grupo de individuos que comparten características o atributos comunes. En este estudio, la población está formada por 60 personas de varios departamentos, incluidos administración, estadística, informática y servicios de apoyo de enfermería. Los criterios de inclusión se dirigen específicamente al personal de enfermería y de apoyo administrativo, mientras que excluyen a las personas empleadas en servicios de mantenimiento, atención médica, servicios de emergencia y otros campos médicos. Para garantizar que el estudio se realice de manera efectiva, se utilizará una técnica de muestreo censal no probabilístico. Se elige este método porque abarca a toda la población, lo que se alinea con la afirmación de Hernández y Mendoza (2018) de que las muestras del censo siempre son representativas del tamaño de la población. El estudio se centrará principalmente en el personal hospitalario, tanto administrativo como sanitario, como unidad de análisis.

Los investigadores emplean diversas técnicas de investigación para recopilar información precisa y confiable sobre un tema en particular. Estas técnicas abarcan una amplia gama de herramientas, procedimientos e instrumentos que permiten a los investigadores recopilar, organizar, analizar y comprender datos, facilitando así el logro de sus objetivos de estudio (Berndt, 2020). En el caso de esta investigación específica se utilizó la técnica de la encuesta.

La realización de investigaciones a menudo implica el uso de encuestas para recopilar datos de un grupo o subconjunto específico de individuos. Esto se logra administrando un cuestionario predeterminado. Las encuestas brindan la oportunidad de recopilar datos tanto cuantitativos como cualitativos, lo que permite conocer los puntos de vista, las emociones, los comportamientos y las experiencias de los participantes. Si bien los objetivos de las encuestas pueden variar, normalmente apuntan a obtener información descriptiva, identificar correlaciones y evaluar cambios en las opiniones (Tennyson y Scaife, 2022).

La principal herramienta empleada para recopilar datos fue un cuestionario. Según Yusoff et al. (2021) los cuestionarios, ya sea en formato tangible o electrónico, son universalmente reconocidos como un medio extremadamente eficiente de recopilación de datos. Brindan al investigador la versatilidad de adquirir respuestas tanto abiertas como cerradas, atendiendo a los objetivos precisos del estudio.

Para evaluar la variable gestión logística, se crearon dos conjuntos de cuestionarios, cada uno de los cuales consta de 25 ítems. Estos cuestionarios fueron desarrollados con base en las recomendaciones de Mora (2016) y Parasuraman et al. (1985). Para obtener información más detallada, consulte el Anexo 3. Para determinar la validez de los cuestionarios, se consultó a expertos para evaluar su adecuación, claridad y relevancia. Luego, los resultados se compararon en la plataforma SUNEDU para medir el nivel de experiencia. Para evaluar la confiabilidad se realizó una prueba piloto con un grupo de 25 trabajadores, utilizando la estadística Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos de 0,955 y 0,949 indican un alto nivel de confiabilidad para los instrumentos utilizados.

El estudio se realizó en dos fases distintas, comenzando con un examen exhaustivo que se centra en delinear tendencias notables dentro de los datos existentes y señalar los factores que conducen a nuevos conocimientos. Esta metodología se guía por una o más indagaciones y no implica el desarrollo de una hipótesis. Además, abarca la recopilación de datos pertinentes, seguida del ordenamiento, categorización y explicación de los resultados, que luego se presentan en tablas cruzadas utilizando software como SPSS y MS-Excel (Ledesma y Valladares, 2024).

Análisis inferencial, en el ámbito de la toma de decisiones, sacar conclusiones basadas en una muestra recolectada es un paso crucial que proporciona una base sólida basada en principios científicos. Este proceso implica examinar e interpretar cuidadosamente los datos recopilados de una muestra, con el objetivo final de aplicar estos hallazgos a una población más grande bajo estudio. Sin embargo, es esencial reconocer que existe un cierto nivel de riesgo al generalizar las conclusiones de una muestra a toda la población, ya que los elementos de la muestra se seleccionan utilizando métodos de muestreo probabilístico. La estadística inferencial nos equipa con las herramientas necesarias para hacer inferencias informadas y evaluar el nivel

de incertidumbre asociado con estas conclusiones generalizadas (Ledesma y Valladares, 2024).

Para evaluar la normalidad de los datos se realizaron pruebas no paramétricas empleando un nivel de significancia inferior a 0,005. La estadística Kolmogorov-Smirnov, como explican Ledesma y Valladares (2024), jugó un papel crucial en la estadística no paramétrica. Esta prueba se utilizó para determinar si los valores muestreados seguían una distribución normal o si se adherían a una distribución teórica específica, como uniforme o exponencial. Además, se empleó la estadística de regresión logística ordinal para establecer la relación entre una respuesta ordinal politómica y un grupo de predictores, que abarca tanto factores como covariables.

El principal objetivo al realizar esta investigación es mantener los más altos estándares de comportamiento ético y profesional. Abordamos los datos recopilados de las encuestas con sumo cuidado, asegurando un análisis exhaustivo de las variables estudiadas. No se puede subestimar la importancia de la participación voluntaria en el estudio. Igualmente, importante es nuestra inquebrantable dedicación a preservar la precisión y confidencialidad de los datos recopilados, ejemplificando así nuestro compromiso de mantener estándares éticos y adherirnos a los principios de la investigación científica.

Para mantener los estándares éticos en la investigación, es fundamental obtener el consentimiento informado de todos los participantes que participan en el estudio. Este consentimiento debe otorgarse libremente, sin coacción y basado en una comprensión integral de la investigación en cuestión. Además, la divulgación de información personal de los participantes no debe realizarse sin su consentimiento explícito. Para garantizar la máxima protección de los derechos de propiedad intelectual, es esencial almacenar los datos de forma segura y utilizarlos únicamente para los fines previstos del estudio. Los lineamientos establecidos en el RVI N° 081-2024-UCV regirán la formulación de proyectos y disertaciones, destacando la importancia de apearse estrictamente a los protocolos establecidos. Esto garantiza el pleno cumplimiento de las obligaciones legales. Además, el estudio cumplirá meticulosamente las instrucciones descritas en la séptima edición de la APA.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Objetivo general

Tabla 1

Cruce variable gestión logística en la calidad del servicio

		VD. Calidad del servicio			Total
		Bajo	Medio	Alto	
VI Gestión logística	Deficiente	2 3.3%	2 3.3%	0 0.0%	4 6.7%
	Regular	2 3.3%	50 83.3%	1 1.7%	53 88.3%
	Eficiente	0 0.0%	1 1.7%	2 3.3%	3 5.0%
Total		4 6.7%	53 88.3%	3 5.0%	60 100.0%

Fuente: resultados según encuesta realizada junio 2024

Interpretación

La Tabla 1 muestra la aparición de combinaciones variables, con la mayoría cayendo por debajo del nivel moderado-regular con un 83,3%. Una pequeña porción, el 3,3%, cae por debajo del nivel bajo y exiguo, mientras que otro 3,3% cae por debajo del nivel bajo y regular. La percepción de los trabajadores de una gestión logística por debajo del promedio en la calidad del servicio se puede atribuir a varios factores interconectados que impiden la eficiencia y eficacia de las operaciones logísticas, lo que en última instancia conduce a un impacto negativo en la satisfacción del cliente. Estos factores abarcan una planificación estratégica insuficiente y procesos logísticos desorganizados.

Según los comentarios de los encuestados, un problema frecuente identificado es la accesibilidad inadecuada del inventario para satisfacer las necesidades diarias, lo que provoca frecuentes desabastecimientos. Además, los participantes enfatizaron los retrasos irrazonables que enfrentan los profesionales de la salud al adquirir suministros o medicamentos necesarios, junto con la falta de mantenimiento preventivo programado para evitar mal funcionamiento inesperado de los equipos.

Análisis inferencial

Para analizar la variable gestión logística y calidad del servicio se realizó una prueba estadística a los datos recolectados, para ello se aplicó la estadística Kolmogorov-Smirnov, que es adecuada para tamaños de muestra (n) superiores a 50, como se especifica en la tabla adjunta:

Prueba de normalidad

H₀: Los datos se ajustan a una distribución normal

H_a: Los datos no se ajustan a una distribución normal

Hipótesis de normalidad

Si $p_valor < 0.05$ se acepta la H_a, y se rechaza H₀

Si $p_valor \geq 0.05$ se rechaza la H_a, y se acepta H₀

Tabla 2

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
VI. Gestión logística	.453	60	.000
VD. Calidad de servicio	.453	60	.000

Fuente: resultados según encuesta realizada junio 2024

Interpretación

Tras un examen meticuloso de los datos proporcionados en la Tabla 2, se hace evidente que las variables del estudio se desvían de una distribución normal, como lo indican los niveles de significancia inferiores a 0,05. Como resultado, se emplearán técnicas estadísticas no paramétricas para evaluar las hipótesis. Por ende utilizó regresión logística ordinal.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 3

Información de ajuste del modelo de la hipótesis general gestión logística en la calidad del servicio y la prueba R Cuadrado

Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
16.540	2	0.000	Cox y Snell	.241
			Nagelkerke	.412
			McFadden	.313

Fuente: resultados según encuesta realizada junio 2024

Interpretación

Según los datos presentados en la Tabla 3, el valor de Chi cuadrado es 16,540 y el valor p es 0,000, que es menor que el nivel de significancia de 0,05. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula, indicando que la calidad del servicio depende de la gestión logística.

La prueba del Pseudo R cuadrado también revela un coeficiente de Nagelkerke de 0,412, lo que sugiere que la variabilidad de la variable calidad del servicio está depende de un 41,2% de la gestión logística.

Hipótesis específica 1

Tabla 4

Información de ajuste del modelo de la dimensión abastecimiento de materiales en la calidad del servicio y la prueba R Cuadrado

Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
8.171	2	0.000	Cox y Snell	.127
			Nagelkerke	.170
			McFadden	.098

Fuente: resultados según encuesta realizada junio 2024

Interpretación

Con base en la información proporcionada en la Tabla 4, se puede determinar que el valor de Chi cuadrado es 8,171 y el valor p es 0,000, que es menor que el nivel de significancia de 0,05. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que la calidad del servicio depende de la dimensión de abastecimiento de materiales.

De manera similar, el coeficiente de Nagelkerke de 0,170 obtenido de la prueba Pseudo R cuadrado sugiere que la variabilidad de la variable calidad del servicio está depende de un 17% de la dimensión abastecimiento de materiales.

Hipótesis específica 2

Tabla 5

Información de ajuste del modelo de la hipótesis de la dimensión almacenamiento de materiales en la calidad del servicio y la prueba R Cuadrado

Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
6.860	2	0.000	Cox y Snell	.108
			Nagelkerke	.156
			McFadden	.097

Fuente: resultados según encuesta realizada junio 2024

Interpretación

Con base en los datos presentados en la Tabla 5, es evidente que el valor de Chi cuadrado es 6,860 y el valor p es 0,000, que es menor que el nivel de significancia de 0,05. Como resultado, rechazamos la hipótesis nula, por ende la calidad del servicio depende de la dimensión de almacenamiento de materiales.

De manera similar, según la prueba Pseudo R cuadrado, el coeficiente de Nagelkerke se calcula en 0,156, lo que sugiere que la calidad del servicio depende de un el 15,6% de la dimensión de almacenamiento de materiales.

Hipótesis específica 3

Tabla 6

Información de ajuste del modelo de la hipótesis de la dimensión distribución de materiales en la calidad del servicio y la prueba R Cuadrado

Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
			Cox y Snell
11.611	2	0.003	Nagelkerke
			McFadden

Fuente: resultados según encuesta realizada junio 2024

Interpretación

Con base en los datos presentados en la Tabla 6, se puede observar que el valor de Chi cuadrado es 11,611 y el valor p es 0,000, que es menor que el nivel de significancia de 0,05. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula, indicando que la calidad del servicio depende de la dimensión distribución de materiales.

De manera similar, el coeficiente de Nagelkerke de la prueba Pseudo R cuadrado se calcula en 0,226, lo que sugiere que la variabilidad de la variable calidad del servicio está depende de un 22,6% de la dimensión distribución de materiales.

IV. DISCUSIÓN

En términos del objetivo general, el examen reveló un valor de Chi cuadrado de 16,540 y un valor de p de $0,000 < 0,05$. Además, la evaluación del Pseudo R cuadrado produjo un coeficiente de Nagelkerke de 0,412, lo que significa que la variable predictiva gestión logística tiene un impacto del 41,2% en la calidad del servicio de la entidad.

Los resultados se alinean con la investigación realizada por Duarte (2023) y Mendoza et al. (2022), quienes también encontraron una correlación entre los recursos logísticos y la calidad de la atención. De manera similar, Vargas (2022) examinó el impacto de la gestión de suministros en la eficiencia logística hospitalaria. Además, Frichi (2020) observó una relación entre la logística hospitalaria y la satisfacción del paciente en términos de calidad de la atención.

Referente al sustento teórico Feibert y Jacobsen (2019) es una herramienta de gestión de recursos de gran prestigio que integra eficazmente todos los departamentos dentro de una organización, brindando un valioso apoyo teórico. La principal responsabilidad de la organización es garantizar el avance fluido e ininterrumpido de sus operaciones, esforzándose constantemente por mejorar el desempeño para lograr objetivos predeterminados. Dentro de un entorno hospitalario, esto implica una variedad de tareas y protocolos destinados a mejorar la planificación, adquisición y almacenamiento de diversos bienes y servicios tanto para los pacientes como para el personal.

En la industria de la salud, el servicio al cliente tiene una importancia inmensa, ya que actúa como un diferenciador clave dentro de un entorno altamente competitivo y es un elemento crucial para establecer relaciones comerciales sólidas. No se puede subestimar el impacto de una interacción negativa, ya que tiene el potencial de afectar en gran medida tanto los procesos de compra como los de venta. Esto subraya la suma importancia de crear una atmósfera enriquecedora y de apoyo. Al fomentar conexiones positivas y brindar asistencia excepcional, los proveedores de atención médica pueden dejar a los clientes una impresión positiva y duradera. Este enfoque no sólo garantiza la satisfacción del cliente, sino que también mejora las posibilidades de interacciones repetidas en función de la calidad de sus experiencias (Izquierdo, 2021).

Tras el análisis de la Hipótesis 1, un examen estadístico arrojó un valor de Chi cuadrado de 8,171 y un valor de p de 0,000, lo que indica un nivel de significancia inferior a 0,05. Además, el valor de Nagelkerke de 0,170 indica que la dimensión de suministro de materiales contribuye al 17% de la variación en la satisfacción del cliente (calidad del servicio). Estos resultados, transmitidos por el personal administrativo y sanitario, confirman la persistente escasez de recursos médicos, lo que provoca retrasos en la atención y un descontento generalizado entre el personal. Este hallazgo se alinea con la investigación realizada por Dávila (2022), que también subraya la influencia de la dimensión de gestión de compras y suministros en la calidad del servicio.

La percepción de la disponibilidad de suministros entre el personal del hospital puede atribuirse a varios factores, como una selección de proveedores deficiente, un seguimiento inadecuado del desempeño de los proveedores y relaciones insatisfactorias con los proveedores. Estos factores tienen el potencial de provocar retrasos en la entrega, calidad deficiente del producto y aumento de gastos. Esto indica claramente la existencia de problemas subyacentes dentro del proceso de suministro que afectan directamente la satisfacción del cliente. Es crucial abordar estas deficiencias implementando estrategias más rigurosas para la gestión y selección de proveedores, estableciendo al mismo tiempo procedimientos bien definidos.

En cuanto al aspecto teórico, Mora (2016) arroja luz sobre la importancia del suministro de materiales dentro de un ambiente hospitalario. Este proceso crucial garantiza que la institución esté adecuadamente equipada con los recursos necesarios para facilitar operaciones eficientes y la pronta prestación de atención al paciente. El proceso abarca varias etapas, incluida la planificación, adquisición, almacenamiento, distribución y control de materiales. De manera similar, Trujillo et al. (2023) enfatizaron la importancia de cumplir con las expectativas de los usuarios. Las organizaciones se esfuerzan por brindar experiencias positivas que se alineen con los deseos de los usuarios y superen sus expectativas. Sin embargo, ha habido casos en los que los servicios se percibieron como lentos. A pesar de esto, es vital que las instituciones reconozcan los desafíos asociados con la evaluación de un servicio debido a su naturaleza intangible.

Respecto a la hipótesis 2, el valor de Chi cuadrado de 6,860 y un valor de p de 0,000 indican que se rechaza la hipótesis nula, ya que el valor de p está por debajo del umbral de 0,05. Además, el coeficiente de Nagelkerke de 0,156 sugiere que la dimensión de almacenamiento de material, como predictor, ejerce una influencia del 15,6% en la calidad del servicio de la entidad. Este descubrimiento se alinea con el estudio de Dávila (2023), que encontró un impacto significativo de la dimensión de gestión del almacenamiento en la calidad del servicio. Además, la investigación de Jara (2022) estableció una fuerte correlación entre la escasez de dispositivos médicos y la calidad del servicio sanitaria.

Los resultados sugieren que el sistema de almacenamiento está plagado de problemas notables que impactan directamente a la calidad del servicio. Para mejorar la facilidad de acceso y recuperación de materiales, es imperativo implementar un sistema de almacenamiento más flexible y estructurado. Esto no sólo reduciría retrasos y errores, sino que también optimizaría la utilización de los recursos del personal, lo que daría como resultado una mayor eficiencia operativa y mayores niveles de satisfacción tanto para los empleados como para los pacientes.

Los desafíos que enfrentan los trabajadores hospitalarios a la hora de organizar y gestionar los suministros se ven exacerbados por el inadecuado sistema de almacenamiento en la calidad del servicio, así como por su ubicación desfavorable y su acceso limitado. Estos factores contribuyen a una recuperación ineficiente de materiales, lo que genera retrasos, errores y pérdida de tiempo. Además, la escasez de suministros y medicamentos esenciales puede obstaculizar aún más la atención a los pacientes, provocando retrasos en los diagnósticos, tratamientos y procedimientos médicos. Los autores también destacaron el impacto de las prácticas de almacenamiento inadecuadas en las operaciones internas del hospital, lo que resulta en dificultades para localizar los suministros y medicamentos necesarios. En consecuencia, los miembros del personal se ven obligados a invertir tiempo y esfuerzos adicionales, lo que en última instancia conduce a la ineficiencia.

En términos de respaldo teórico, Mora (2016) enfatiza el papel fundamental del almacenamiento de suministros hospitalarios para garantizar la disponibilidad de recursos médicos vitales, como suministros, medicamentos y equipos para brindar atención primaria de salud. El objetivo primordial es garantizar la pronta y suficiente

accesibilidad de los materiales para satisfacer las demandas de los servicios médicos. Además, Floril y Ortiz (2022) destacan que la clave para brindar servicios excepcionales en los establecimientos de salud pública radica en un proceso continuo de aprendizaje y mejora de la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas futuras de los usuarios. Al participar activamente en un sistema que promueva políticas de atención médica e implementar medidas estratégicas para garantizar la calidad, las organizaciones pueden esforzarse por brindar una atención excepcional al paciente y defender la atención médica como un derecho humano esencial.

En relación con la hipótesis 3, el análisis demuestra un valor de Chi cuadrado de 11,611, junto con un valor de p de 0,000, que cae por debajo del umbral de significancia de 0,05. Además, el coeficiente de Nagelkerke indica que la dimensión de distribución de materiales contribuye al 22,6% del impacto general en la calidad del servicio. Los miembros del personal han observado que una planificación y organización inadecuadas, como un sistema de gestión de inventario ineficaz o estrategias de adquisición de suministros insuficientes, pueden provocar escasez y desafíos en la distribución de materiales. Estos hallazgos son consistentes con la investigación realizada por Trigo et al. (2023), subrayando la importancia de implementar estrategias para mejorar la gestión de la logística hospitalaria.

La insuficiente planificación e implementación de los procedimientos de distribución ha llevado a la percepción entre los trabajadores de que el servicio al cliente (calidad del servicio) en los hospitales se ve afectado. Esto ha dado lugar a frecuentes casos de retrasos en las entregas y escasez ocasional de suministros cruciales. Los hallazgos indican que la ausencia de una estrategia de distribución eficaz y claramente definida tiene un impacto perjudicial en la calidad general del servicio. Para garantizar un proceso de entrega fluido, es imperativo incorporar un plan estratégico integral que abarque todas las etapas, desde el proceso de adquisición hasta la entrega final. Al mejorar el sistema de gestión de inventario e implementar una planificación eficiente durante la adquisición de recursos, podemos minimizar los retrasos y eliminar el riesgo de escasez. Esto mejorará la eficiencia operativa y elevará el servicio al cliente, lo que en última instancia dará como resultado mayores niveles de satisfacción tanto entre nuestro personal como entre nuestros pacientes.

En el ámbito de los referentes teóricos, Mora (2016) proporciona información sobre el proceso vital de distribución de materiales, que requiere una cuidadosa planificación, organización y control del movimiento de suministros, equipos y medicamentos. El objetivo principal de este proceso es garantizar la disponibilidad oportuna de los materiales correctos en las cantidades adecuadas y en condiciones óptimas para su utilización. De manera similar, Salazar et al. (2020) enfatizan la importancia de emplear los métodos más adecuados para lograr la máxima mejora en la atención sanitaria. Identifican varios factores, incluido el alojamiento, que implica proporcionar inmunidad competitiva y mantener una presencia constante para las admisiones. Es crucial considerar las necesidades de la población en general, satisfacer sus solicitudes y exhibir un comportamiento competente para facilitar el rechazo eficiente de bienes que no contribuyen a la resolución del problema. Esto implica brindar atención dedicada, ofrecer orientación, establecer una comunicación efectiva con otros recursos y brindar apoyo continuo y un compromiso con la excelencia.

En medio de la crisis actual, es de suma importancia racionalizar dos elementos cruciales: el proceso de adquisición y la entrega de bienes, centrándose en priorizar los artículos esenciales. Los complejos procedimientos que implican múltiples pasos y que dan lugar a largos tiempos de espera presentan importantes obstáculos para la logística interna. Para afrontar con éxito estos desafíos, las instituciones de salud deben priorizar la organización y la eficiencia, reconociendo su papel fundamental en esta crisis. Al implementar una gestión eficaz de inventarios, teniendo en cuenta los diversos proveedores y sus operaciones, e introduciendo nuevos métodos de compra o modificando los procesos existentes para alinearlos con la situación actual, se puede garantizar la sostenibilidad de al menos un aspecto de la contención sanitaria.

El sector de la salud tiene una gran influencia e importancia dentro de cualquier sociedad contemporánea. El bienestar y la salud generales de las personas dependen en gran medida del calibre de los servicios prestados en este sector. Como resultado, es deber fundamental de los gobiernos y las instituciones involucradas priorizar la excelencia en el sector salud. El establecimiento de un sistema de salud eficaz, seguro y de renombre mundial es crucial para garantizar un nivel superior de atención. Esto requiere la implementación de políticas y procedimientos que cultiven la calidad, el avance continuo y enfoques inventivos en la prestación de atención médica.

Además, exige la educación y formación de profesionales de la salud en metodologías óptimas, así como la adopción de tecnologías y estrategias novedosas.

V. CONCLUSIONES

- Primero** Se concluyó que el valor de Chi cuadrado de 16,540, acompañado de un valor de p de 0,000. Además, se obtuvo el coeficiente de Nagelkerke de 0,412, lo que sugiere que alrededor del 41,2% de la variabilidad en calidad del servicio depende de la gestión logística.
- Segundo** Se determinó el valor de Chi cuadrado de 8,171 y un valor de p de 0,000. Además, el coeficiente de Nagelkerke de 0,170 sugiere que el 17% de la variabilidad en calidad del servicio depende de la dimensión abastecimiento de materiales.
- Tercero** Se determinó que el valor de Chi cuadrado es 6,860, con un valor de p de 0,000. Además, el valor de Nagelkerke de 0,156 sugiere que aproximadamente el 15,6% de la variabilidad en la calidad del servicio depende de la dimensión de almacenamiento.
- Cuarto** Se concluyó que el valor de Chi cuadrado es 11.611, con un valor de p de 0.000, el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia de 0.05. Además, el coeficiente de Nagelkerke es 0,226, lo que sugiere que alrededor del 22,6% de la variabilidad en la calidad del servicio depende de la dimensión de distribución de materiales.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero** Se recomienda que el director del hospital implemente un sistema de abastecimiento que sea eficiente y garantice la pronta disponibilidad de insumos médicos. Además, es fundamental invertir en tecnología para mejorar la trazabilidad de los productos y agilizar la comunicación entre las distintas partes interesadas. Igualmente, importante es brindar capacitación integral en procesos logísticos para garantizar una implementación efectiva, reducir errores y brindar un servicio de alta calidad.
- Segundo** Para garantizar que las necesidades del hospital se satisfagan con precisión, se recomienda al director del hospital que realice evaluaciones periódicas y adquiera los suministros correspondientes. Es crucial establecer estándares precisos y estrictos a la hora de seleccionar proveedores, asegurando la confiabilidad y calidad de los materiales. Además, se debe implementar un sistema meticuloso de seguimiento y evaluación para garantizar la pronta entrega y el cumplimiento de los criterios especificados.
- Tercero** Para garantizar la precisión y rapidez del inventario de materiales, se recomienda encarecidamente que el director del hospital implemente un sistema de registro automatizado. Además, es vital realizar inventarios y auditorías periódicamente para validar la exactitud de los registros y detectar cualquier inconsistencia que pueda surgir con el tiempo. Al utilizar métodos de análisis predictivo, puede pronosticar de forma preventiva las necesidades futuras de materiales y desarrollar estrategias de gestión de inventario en consecuencia.
- Cuarto** Para mejorar los procedimientos de movilización interna, se recomienda que el director del hospital integre rutas optimizadas y emplee tecnologías avanzadas como sistemas de gestión de almacenes (WMS). La implementación de indicadores clave de rendimiento (KPI) permite un seguimiento eficiente y una mejora de la puntualidad de la entrega de materiales en los diferentes departamentos del hospital.

REFERENCIAS

- Agegneu, A. (2020). The Effect of Internal Control on Organization Performance in Reference to Moha Soft Drinks Company, Ethiopia: A Case Study in Hwassa Pepsi Cola Factory. *Revista de International Journal of Research in Business Studies and Management*, 7 (3), 10 – 19. <https://www.ijrbsm.org/papers/v7-i3/2.pdf>
- Aguirre, S., Peña, J., Jaramillo, A., & García, S. (2021). Evolución del pensamiento organizacional: una mirada de las teorías de la organización clásica hacia las teorías pos burocráticas y pos modernas. *Administración & Desarrollo*, 51(1), 204-225.
- Alawaqleh, Q. (2020). The Effect of Internal Control on Employee Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Jordan: The Role of Accounting Information System. *Revista de Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (3), 1 – 9. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202106438543581.pdf>
- Alayoubi, M., Al Shobaki, M., y Abu, S. (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5(3), 11-26. <http://www.ijbmm.com/paper/Mar2020/8340436031.pdf>
- Arancibia, L. y Godoy, J. (2021). *Gestión hospitalaria y su relación con la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Militar Central del Ejército* (Doctoral dissertation, Instituto Científico y Tecnológico del Ejército-ICTE). [ICTE/handle/123456789/299](https://hdl.handle.net/123456789/299)
- Bazán, M., Aranda, D., Milla, A., Tinoco, M., & Castillejo, E. (2023). La responsabilidad social en contrataciones estatales: Una revisión necesaria. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 11(3).
- Bermejo-García, R. (2023). La crisis ucraniana: algo más que un conflicto entre Rusia y Ucrania. *Anuario español de derecho internacional*, 39, 9-80.
- Berndt, A. E. (2020). Sampling methods. *Journal of Human Lactation*, 36(2), 224-226. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0890334420906850>

- Blanco, D. (2021). Contando historias de dolor: el Derecho a la Salud de pacientes hospitalizadas en Venezuela. *Revista Derecho y Salud*, 5(6), 31-54.
- Calpa-Oliva, E. (2020). Validación de un modelo de logística inversa para la recuperación de los RAEE de la ciudad de Cali, basado en el Pensamiento Sistémico usando una simulación con Dinámica de Sistemas. *TecnoLógicas*, 23(48), 55-81.
- Carter, C. R., Hatton, M. R., Wu, C., & Chen, X. (2020). Sustainable supply chain management: continuing evolution and future directions. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 50(1), 122-146.
- Casteel, A., & Bridier, N. L. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1). <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A2%3A19062050/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A154190436&crl=c>
- Cruz, M., Zamora, C., Flores, R., Hermida, T., y Gavilánez, F. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 139
- Dávila, G. (2023). *Gestión logística y su influencia en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124471>
- Deepti, K. (2020). Measuring Perceived Service Quality in Healthcare Setting in Developing Countries: A Review for Enhancing Managerial Decision-making. *Revista de Health Management*, 1 (30), 1 – 12. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972063420963407>
- Duarte, I. (2023). *Medios logísticos y calidad de atención en pacientes del área de emergencia de un Hospital de Guayaquil, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111900>
- Feibert, C., & Jacobsen, P. (2019). Factors impacting technology adoption in hospital bed logistics. *International Journal of Logistics Management*, 30(1), 195–230. <https://doi.org/10.1108/IJLM-02-2017-0043>

- Frichi, Y., Jawab, F., & Boutahari, S. (2020). Modeling the impact of hospital logistics on quality of care and patient satisfaction. (Artículo científico). *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2), 296–320. <https://doi.org/10.3926/jiem.3143>
- Floril, P., & Ortiz, S. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista angolana de ciências*, 4(1).
- García, F. (2020). Arbitraje y contratación pública en servicios de salud. *Ius et Praxis, Revista de la Facultad de Derecho*, 50(51); 157-168. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2020.n50-51.5053>
- Gómez, F., Del Pozo, E., Herrera, E., & Maldonado, L. (2021). Diagnóstico de la aplicación del principio de concurrencia en la contratación directa de consultoría en las entidades públicas. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 123-131. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n4/2218-3620-rus-13-04-123.pdf>
- Gonzáles-Macavilca, M. y Nolberto-Quispe, L. (2019, September). Engagement and Academic Self-efficacy in Engineering Students of a Public University in Lima-Peru. A Correlational Study. In *2019 International Symposium on Engineering Accreditation and Education (ICACIT)* (pp. 1-4). IEEE
- Harland, C.; Knigh, L.; Patrucco, A. Lynch, J.; Telgen, J.; Peters, E. Tatrai, T. & Ferk, P. (2021). Practitioners' learning about healthcare supply chain management in the COVID-19 pandemic: a public procurement perspective. *International Journal of Operations & Production Management*, 41(13); 178-189. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-05-2021-0348>
- Hazen, B. T., Russo, I., Confente, I., & Pellathy, D. (2021). Supply chain management for circular economy: conceptual framework and research agenda. *The International Journal of Logistics Management*, 32(2), 510-537.
- Izquierdo, R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *orizonte empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Jara, D. (2022). *Desabastecimiento de dispositivos médicos en centros de salud de tipo A del sector público en el cantón Milagro 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79869>

- Kim, S. T., Lee, H. H., & Hwang, T. (2020). Logistics integration in the supply chain: a resource dependence theory perspective. *International Journal of Quality Innovation*, 6(1), 5.
- Ledesma-Pérez, E., y Valladares, O. (2024). Análisis de datos. En Epistemología y métodos de la investigación en educación. (pp. 203-278). Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago, Jesús María Semprum. <https://doi.org/10.59899/Epis-met-C5>
- López, D. D., Melo, G. M., & Mendoza, D. L. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información Tecnológica*, 32(1), 39-46. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. MDPI AG. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mendoza, C., Labajos, N., Bejarano, G., & Siu, S. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú., con resultados cuantitativos descriptivos correlacionales. *Revista Peruana de Medicina y Salud Pública*, 48(3), 394-403. http://www.scielo.org.za/scielo.php?script%3Dsci_arttext%26pid%3DS2223-76822013000100004%26lng%3Den%26tng%3Den
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. 2da. Edición. Bogotá. ECOE. <https://www.ecoediciones.com/libros/gestion-logistica-integral-2da-edicion/>
- OSCE (2021). Texto único ordenado de la ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Supremo N° 082-2019-E.F. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0022/tuo-ley-30225.pdf>
- Pan, J., Lu, X., & Wang, G. (2021). Transforming scientific research: Organized basic research. *Bulletin of Chinese Academy of Sciences (Chinese Version)*, 36(12), 1395-1403. <https://bulletinofcas.researchcommons.org/journal/vol36/iss12/2/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1985) 'SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality Retailing. *Crit Concepts Bk2*, 64(1), p. 140.

- Paredes, L. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. Recién*, 9 (1), 1-14.
- Pinchi, R., & Bardales, D. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332.
- Ponce, M., & Loor, W. (2020). Diferencias entre presupuestos referenciales y ejecutados en licitación de obra. *Revista San Gregorio*, (43), 1-20.
- Reyes, J., Cabrera, A., & Ocampo, D. (2021). Curricular Perspectives of Selected Mathematics Teachers: A Descriptive Cross-Sectional Non-Experimental Research. *Eurasian Journal of Teacher Education*, 2(3), 159-175. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ejte/issue/66119/982757>
- Richey, R. G., Roath, A. S., Adams, F. G., & Wieland, A. (2022). A responsiveness view of logistics and supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 43(1), 62-91.
- Salas-Navarro, K., Meza, J. A., Obredor-Baldovino, T., & Mercado-Caruso, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *CIT Información Tecnológica*, 30(2), 25–32. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000200025>
- Salazar, C., Murrieta, C., y Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898–913. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.130
- Sharifi, T., Hosseini, S, Mohammadpour,, Ja-van-oughabi, J., Ebrahimipour, H. y Hoosh-mand, E. (2021). Evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros de salud en Mashhad, Irán: escalas SERVQUAL versus HEALTHQUAL. *Revista Investigación de servicios de salud de BMC*, 21(1), 39
- Siponen, M. y Klaavuniemi, T. (2020). Why is the hypothetico-deductive (HD) method in information systems not an HD method?. *Information and Organization*, 30(1), 100287.
- Spieske, A.; Gebhardt, M.; Kopyto, M. & Birkel, H. (2022). Improving resilience of the healthcare supply chain in a pandemic: Evidence from Europe during the

- COVID-19 crisis. *Journal of Purchasing and Supply Management*.
<https://doi.org/10.1016/j.pursup.2022.100748>
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. In *HCI in Business, Government and Organizations: 7th International Conference, HCIBGO 2020, Held as Part of the 22nd HCI International Conference, HCII 2020, Copenhagen, Denmark, July 19–24, 2020, Proceedings 22* (pp. 188-204). Springer International Publishing.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3_15
- Tello, H., García, L., & Valencia, O. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75.
- Tennyson, J., & Scaife, A. M. (2022). RAS techniques and instruments. *RAS Techniques and Instruments*, 1(1), 1-2.
<https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10149952/1/rzac002.pdf>
- Trigoso, J., Huamán, M., Bernedo, D., y Romero, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. Resultados cuantitativo descriptivos e inferenciales. *Revista Peruana de Salud Pública*, 40(2), 229-240.
- Trujillo, G., Mejía, D., & Rodríguez, L. (2023). Asistentes virtuales y la calidad del servicio al cliente. *REVISIÓN TECNO. Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad /Revista Internacional De Tecnología, Ciencia Y Sociedad* , 13 (4), 1–10. <https://doi.org/10.37467/revtechno.v13.4816>
- Yusoff, M. S. B., Arifin, W. N., & Hadie, S. N. H. (2021). ABC of Questionnaire Development and Validation for Survey Research. *Education in Medicine Journal*, 13(1). https://eduimed.usm.my/EIMJ20211301/EIMJ20211301_10.pdf
- Vargas-Pérez, J. S. (2022). Análisis de la Gestión de Abastecimiento en la Logística Hospitalaria. *Revista científica anfibios*, 5(2), 110-125.
<https://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/117>
- Vinajera-Zamora, A., Marrero-Delgado, F., & Cespón-Castro, R. (2020). Evaluación del desempeño de la cadena de suministro sostenible enfocada en procesos. *Estudios Gerenciales*, 36(156), 325-336.

Waters, D. (2021). *Logistics An Introduction to supply chain management*. Palgrave macmillan.

Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A QualitativeReview of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/19/8073>

Zhu, Y., Zhao, Y., Dou, L., Guo, R., Gu, X., Gao, R., & Wu, Y. (2021). Zhu, Y., Zhao, Y., Dou, L., Guo, R., Gu, X., Gao, R., y Wu, Y. (2021). The hospital management practices in Chinese county hospitals and its association with quality of care, efficiency and finance. *BMC Health Services Research*, 21(1), <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06472-7>.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión logística y su influencia en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024

Autor: Roda Gálvez, Rene

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿De qué manera la gestión logística influye en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024?	Determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024	Existe influencia de la gestión logística en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024	Gestión logística	Abastecimiento de materiales
				Almacenamiento de materiales
				Distribución de materiales
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
a) ¿De qué manera el abastecimiento de materiales influye en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024?	a) Determinar la influencia del abastecimiento de materiales en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024	a) Existe influencia del abastecimiento de materiales en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024	Calidad del servicio	Elementos tangibles
				Capacidad de respuesta
b) ¿De qué manera el almacenamiento de materiales influye en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024?	b) Determinar la influencia del almacenamiento de materiales en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024	b) Existe influencia del almacenamiento de materiales en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024		Seguridad
c) ¿De qué manera la distribución de materiales influye en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024?	c) Determinar la influencia de la distribución de materiales en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024.	c) Existe influencia de la distribución de materiales en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024		Empatía
				Fiabilidad

METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. **Tipo de Investigación:** Aplicada. **Nivel de Investigación:** Explicativo--causal. **Diseño:** No experimental. **Corte:** Transversal. **Método:** Hipotético-Deductivo. **Población:** (60 sujetos del área de administración y apoyo). **Técnica:** Encuesta ... **Instrumento:** Cuestionarios

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Gestión logística y su influencia en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024

Autor: Roda Gálvez, Rene

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Gestión logística	La gestión de la logística abarca un procedimiento amplio que implica el movimiento eficiente de bienes, servicios e información desde su origen hasta el consumidor final (Mora, 2016)	La variable por su naturaleza es cualitativa, ordinal, politómica, asimismo, fue medida mediante 03 dimensiones y 09 indicadores distribuidos en un cuestionario de 25 ítem (Mora, 2016).	Abastecimiento de materiales	Compra de acuerdo al cuadro de necesidades	1, 2, 3	Ejemplo: Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [26-58]
				Selección de proveedores	4, 5, 6		
				Seguimiento de la compra	7, 8, 9		
			Almacenamiento de materiales	Registro de materiales	10, 11, 12		Regular [59-92]
				Control de inventario	13, 14, 15		
				Previsión de la demanda	16, 17, 18		
			Distribución de materiales	Movilización interna	19, 20, 21		Eficiente [93-125]
				Entrega oportuna de los productos	22, 23,		
				Atención de requerimientos	24, 25		
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Calidad del servicio	La calidad del servicio se refiere a la naturaleza superior de un servicio o producto que no sólo cumple, sino que supera las expectativas de los clientes (Izquierdo, 2021)	La variable por su naturaleza es cualitativa, ordinal, politómica, asimismo, fue medida mediante 05 dimensiones y 10 indicadores distribuidos en un cuestionario de 25 ítem (Parasuraman et al., 1985).	Elementos tangibles	Equipos	1, 2,	Ejemplo: Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [26-58]
				Materiales	3, 4, 5		
			Capacidad de respuesta	Rapidez	6, 7		Medio [59-92]
				Disposición	8, 9, 10		
			Seguridad	Conformidad	11, 12		
				Eficiencia	13, 14, 15		
			Empatía	Comprensión	16, 17		
				Atención a las necesidades específicas	18, 19, 20		

Fiabilidad	Servicio adecuado	21, 22	Alto [93-125]
	Celeridad en la atención	23, 24, 25	

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

Cuestionario sobre gestión logística

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la gestión logística en el hospital. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad, y autonomía. Se agradece responder con sinceridad cada uno de los ítems. Si tuviera alguna duda o consulta por favor remitir al Telf. xxxxxx o al correo xxxxx@xxxx. del alumno Rodas Gálvez, Rene.

Si está de acuerdo con seguir la encuesta marca:

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

Instrucciones

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

Indicadores	N°	Dimensión 1: Abastecimiento					
			1	2	3	4	5
Compra de acuerdo al cuadro de necesidades	1	¿Con qué frecuencia se realiza un análisis detallado de las necesidades de compra antes de iniciar el proceso de abastecimiento?					
	2	¿Se identifican claramente las especificaciones técnicas y de calidad de los productos o servicios a adquirir?					
	3	¿Existe comunicación entre las áreas de compras y las áreas usuarias para identificar y priorizar las necesidades de compra?					
Selección de proveedores	4	¿Se realiza una investigación exhaustiva de potenciales proveedores antes de iniciar el proceso de selección?					

	5	¿Se evalúan diferentes criterios de selección, como precio, calidad, confiabilidad y capacidad de entrega?					
	6	¿Se consideran factores como la calidad, el costo, la confiabilidad y la sostenibilidad al seleccionar proveedores?					
Seguimiento de la compra	7	¿Se realiza un seguimiento del desempeño de los proveedores en cuanto a cumplimiento de plazos, calidad y servicio al cliente?					
	8	¿Se utilizan herramientas tecnológicas para optimizar el proceso de abastecimiento y seguimiento de compras?					
	9	¿Es efectiva es la comunicación entre el departamento de compras y los proveedores en cuanto a las órdenes de compra y los cambios en las mismas?					
		Dimensión 2. Almacenamiento					
Registro de materiales	10	¿Con qué frecuencia se realiza una revisión física del inventario de materiales médicos en el almacén?					
	11	¿Se realizar un eficiente proceso de recepción y registro de materiales médicos en el almacén?					
	12	¿Se identifica de manera fácil el registro de materiales médicos ubicados en los almacenes del hospital?					
Control de inventario	13	¿Es preciso el control de inventario de materiales médicos en el almacén?					
	14	¿Es fácil usar y comprender el indicador de control de inventario?					
	15	¿Se capacita al personal del almacén en materia de almacenamiento y manejo de materiales médicos?					
Previsión de la demanda	16	¿En qué medida se utilizan métodos de previsión de la demanda para determinar los niveles de inventario de materiales médicos?					
	17	¿En qué medida se realizan auditorías periódicas para evaluar el estado del almacén y los procedimientos de almacenamiento?					
	18	¿La precisión de la previsión de la demanda influye en la cantidad de inventario que se almacena?					
		Dimensión 3. Distribución					
Movilización interna	19	¿La distribución interna de productos dentro del hospital se realiza de manera eficiente y oportuna?					
	20	¿La ubicación de los almacenes y áreas de almacenamiento dentro del hospital facilita la distribución eficiente de los recursos?					
	21	¿La ubicación de los diferentes sectores del hospital (quirófano, farmacia, hospitalización, etc.) favorece la movilización interna de los pacientes y el personal?					
Entrega oportuna de los productos	22	¿Se notifica al personal médico sobre retrasos en la entrega de productos médicos?					
	23	¿Se entregan los medicamentos y suministros médicos a tiempo en el hospital?					

Atención de requerimientos	24	¿Los productos médicos (medicamentos, insumos, equipos) están disponibles cuando los necesita?					
	25	¿Recibe los productos médicos en la cantidad correcta que solicitó?					

Muchas gracias

Elaborado en base a: Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. 2da.Edición Bogotá. ECOE.
<https://www.ecoediciones.com/libros/gestion-logistica-integral-2da-edicion/>

Ficha técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario de gestión logística
Autor original	Mora, L. (2016).
País	Bogotá
Universo de estudio	personal administrativo, personal de salud de un hospital del nivel II-1
Administración	Individual.
Tamaño muestral	60 sujetos
Duración	10 – 15 minutos.
Objetivo	nivel de percepción del personal, personal de salud de un hospital del nivel II-1
Dimensiones	D1. abastecimiento, D2. almacenamiento, D3. Distribución
Escala	Ordinal, con cinco opciones de respuesta según la Escala Likert, las cuales indican: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
Validez estadística	Validado por jueces de expertos
Ítems	25
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach

Cuestionario sobre calidad del servicio

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la calidad del servicio en el hospital. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad, y autonomía. Se agradece responder con sinceridad cada uno de los ítems. Si tuviera alguna duda o consulta por favor remitir al Telf. xxxxxx o al correo xxxxx@xxxx. del alumno Rodas Gálvez, Rene.

Si está de acuerdo con seguir la encuesta marca:

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

Instrucciones

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

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

Indicadores	N°	Dimensión 1: elementos tangibles	1	2	3	4	5
Equipos	1	¿Los equipos médicos necesarios para el diagnóstico y tratamiento de los pacientes están disponibles en el hospital?					
	2	¿Los equipos médicos del hospital se encuentran en buen estado de funcionamiento y mantenimiento?					
Materiales	3	¿Los materiales médicos del hospital son suficientes para atender las necesidades de los pacientes?					
	4	¿Los materiales médicos del hospital se encuentran limpios y desinfectados?					
	5	¿Los materiales médicos del hospital son de alta calidad y cumplen con los estándares internacionales?					

		Dimensión 2. capacidad de respuestas					
Rapidez	6	¿El personal del área logística atiende mis solicitudes de manera oportuna?					
	7	¿Cuándo requiero materiales o insumos, el área logística me los entrega en el menor tiempo posible?					
Disposición	8	¿El área logística siempre está disponible para atender mis consultas y solicitudes?					
	9	¿La gestión de inventarios en el área logística es eficiente y garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios?					
	10	¿consideras que el área de logística debe mejorar la capacidad de respuesta del servicio que brinda a los trabajadores del hospital?					
		Dimensión 3. Seguridad					
Conformidad	11	¿Considera que los procesos logísticos en el hospital se desarrollan de manera eficiente y sin demoras innecesarias?					
	12	¿Cree que el hospital proporciona los recursos y equipos necesarios para garantizar su seguridad en el trabajo?					
Eficiencia	13	¿En el área de logística del hospital, se siguen los procedimientos de seguridad establecidos para el manejo de materiales y equipos?					
	14	¿El área logística cuenta con los equipos y recursos necesarios para garantizar la seguridad en el manejo de productos sanitarios?					
	15	¿En el área logística se nota el conocimiento de las funciones que desarrollan en la entidad?					
		Dimensión 4. Empatía					
Comprensión	16	¿Los responsables del área logística comprenden las necesidades y desafíos que enfrentan los trabajadores de otras áreas del hospital al momento de recibir los insumos y medicamentos?					
	17	¿El área logística se preocupa por el impacto que sus procesos y decisiones tienen en el trabajo de los demás?					
Atención a las necesidades específicas	18	¿En el hospital se preocupan por comprender las necesidades e inquietudes de los trabajadores?					
	19	¿Los líderes del hospital se ponen en el lugar de los trabajadores para comprender sus perspectivas?					
	20	¿En el área logística, existe una atención personalizada a todos los requerimientos?					
		Dimensión 5. Fiabilidad					
Servicio adecuado	21	¿El hospital mantiene los medicamentos y suministros médicos en condiciones adecuadas de almacenamiento?					
	22	¿El hospital cuenta con un sistema eficiente para la gestión de inventarios de medicamentos y suministros médicos?					
Celeridad en la atención	23	¿El personal del área de logística atiende mis solicitudes de manera rápida y eficiente??					

	24	¿El área de logística cumple con los plazos establecidos para la entrega de pedidos?					
	25	¿En área de logística se cumple con lo prometido en la atención a los requerimientos?					

Muchas gracias

Elaborado en base a: Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1985)
'SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of
service quality Retailing. *Crit Concepts Bk2*, 64(1), p. 140.

Ficha técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario de gestión logística
Autor original	Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1985)
País	Texas
Universo de estudio	personal administrativo, personal de salud de un hospital del nivel II-1
Administración	Individual.
Tamaño muestral	60 sujetos
Duración	10 – 15 minutos.
Objetivo	nivel de percepción del personal, personal de salud de un hospital del nivel II-1
Dimensiones	D1. Elementos tangibles, D2. Capacidad de respuestas, D3. Seguridad, D4, Empatía, D5. Fiabilidad
Escala	Ordinal, con cinco opciones de respuesta según la Escala Likert, las cuales indican: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
Validez estadística	Validado por jueces de expertos
Ítems	25
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach

ANEXO 4. CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GESTIÓN LOGÍSTICA

Definición de la variable: La gestión de la logística abarca un procedimiento amplio que implica el movimiento eficiente de bienes, servicios e información desde su origen hasta el consumidor final (Mora, 2016)

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: Abastecimiento	Compra de acuerdo al cuadro de necesidades	¿Con qué frecuencia se realiza un análisis detallado de las necesidades de compra antes de iniciar el proceso de abastecimiento?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se identifican claramente las especificaciones técnicas y de calidad de los productos o servicios a adquirir?	↑	↑	↑	↑	
		¿Existe comunicación entre las áreas de compras y las áreas usuarias para identificar y priorizar las necesidades de compra?	↑	↑	↑	↑	
	Selección de proveedores	¿Se realiza una investigación exhaustiva de potenciales proveedores antes de iniciar el proceso de selección?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se evalúan diferentes criterios de selección, como precio, calidad, confiabilidad y capacidad de entrega?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se consideran factores como la calidad, el costo, la confiabilidad y la sostenibilidad al seleccionar proveedores?	↑	↑	↑	↑	
	Seguimiento de la compra	¿Se realiza un seguimiento del desempeño de los proveedores en cuanto a cumplimiento de plazos, calidad y servicio al cliente?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se utilizan herramientas tecnológicas para optimizar el proceso de abastecimiento y seguimiento de compras?	↑	↑	↑	↑	
		¿Es efectiva la comunicación entre el departamento de compras y los proveedores en cuanto a las órdenes de compra y los cambios en las mismas?	↑	↑	↑	↑	
Dimensión 2. Almacenamiento	Registro de materiales	¿Con qué frecuencia se realiza una revisión física del inventario de materiales médicos en el almacén?	↑	↑	↑	↑	

Dimensión 3. Distribución	Control de inventario	¿Se realizar un eficiente proceso de recepción y registro de materiales médicos en el almacén?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se identifica de manera fácil el registro de materiales médicos ubicados en los almacenes del hospital?	↑	↑	↑	↑	
	Previsión de la demanda	¿Es preciso el control de inventario de materiales médicos en el almacén?	↑	↑	↑	↑	
		¿Es fácil usar y comprender el indicador de control de inventario?	↑	↑	↑	↑	
	Movilización interna	¿Se capacita al personal del almacén en materia de almacenamiento y manejo de materiales médicos?	↑	↑	↑	↑	
		¿En qué medida se utilizan métodos de previsión de la demanda para determinar los niveles de inventario de materiales médicos?	↑	↑	↑	↑	
		¿En qué medida se realizan auditorías periódicas para evaluar el estado del almacén y los procedimientos de almacenamiento?	↑	↑	↑	↑	
		¿La precisión de la previsión de la demanda influye en la cantidad de inventario que se almacena?	↑	↑	↑	↑	
	Entrega oportuna de los productos	¿La distribución interna de productos dentro del hospital se realiza de manera eficiente y oportuna?	↑	↑	↑	↑	
		¿La ubicación de los almacenes y áreas de almacenamiento dentro del hospital facilita la distribución eficiente de los recursos?	↑	↑	↑	↑	
¿La ubicación de los diferentes sectores del hospital (quirófano, farmacia, hospitalización, etc.) favorece la movilización interna de los pacientes y el personal?		↑	↑	↑	↑		
¿Se notifica al personal médico sobre retrasos en la entrega de productos médicos?		↑	↑	↑	↑		
Atención de requerimientos	¿Se entregan los medicamentos y suministros médicos a tiempo en el hospital?	↑	↑	↑	↑		
	¿Los productos médicos (medicamentos, insumos, equipos) están disponibles cuando los necesita?	↑	↑	↑	↑		
		¿Recibe los productos médicos en la cantidad correcta que solicitó?	↑	↑	↑	↑	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Gestión logística
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable gestión logística según el personal administrativo y asistencial
Nombres y apellidos	YURI ROMIR SOLIER
Documentos de identidad	45697416
Años de experiencia	10 años
Máximo grado académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Ministerio de Vivienda, Construcción
Cargo	Especialista Administrativo
Número telefónico	969575292
Firma	
Fecha	

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

Definición de la variable: La calidad del servicio se refiere a la naturaleza superior de un servicio o producto que no sólo cumple, sino que supera las expectativas de los clientes (Izquierdo, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: elementos tangibles	Equipos	¿Los equipos médicos necesarios para el diagnóstico y tratamiento de los pacientes están disponibles en el hospital?	1	1	1	1	
		¿Los equipos médicos del hospital se encuentran en buen estado de funcionamiento y mantenimiento?	1	1	1	1	
	Materiales	¿Los materiales médicos del hospital son suficientes para atender las necesidades de los pacientes?	1	1	1	1	
		¿Los materiales médicos del hospital se encuentran limpios y desinfectados?	1	1	1	1	
Dimensión 2. capacidad de respuestas	Rapidez	¿El personal del área logística atiende mis solicitudes de manera oportuna?	1	1	1	1	
		¿Cuándo requiero materiales o insumos, el área logística me los entrega en el menor tiempo posible?	1	1	1	1	
	Disposición	¿El área logística siempre está disponible para atender mis consultas y solicitudes?	1	1	1	1	
		¿La gestión de inventarios en el área logística es eficiente y garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios?	1	1	1	1	
Dimensión 3. Seguridad	Conformidad	¿Consideras que el área de logística debe mejorar la capacidad de respuesta del servicio que brinda a los trabajadores del hospital?	1	1	1	1	
		¿Considera que los procesos logísticos en el hospital se desarrollan de manera eficiente y sin demoras innecesarias?	1	1	1	1	
		¿Cree que el hospital proporciona los recursos y equipos necesarios para garantizar su seguridad en el trabajo?	1	1	1	1	

	Eficiencia	¿En el área de logística del hospital, se siguen los procedimientos de seguridad establecidos para el manejo de materiales y equipos?	1	1	1	1	
		¿El área logística cuenta con los equipos y recursos necesarios para garantizar la seguridad en el manejo de productos sanitarios?	1	1	1	1	
		¿En el área logística se nota el conocimiento de las funciones que desarrollan en la entidad?	1	1	1	1	
		¿Considera que los procesos logísticos en el hospital se desarrollan de manera eficiente y sin demoras innecesarias?	1	1	1	1	
Dimensión 4. Empatía	Comprensión	¿Los responsables del área logística comprenden las necesidades y desafíos que enfrentan los trabajadores de otras áreas del hospital al momento de recibir los insumos y medicamentos?	1	1	1	1	
		¿El área logística se preocupa por el impacto que sus procesos y decisiones tienen en el trabajo de los demás?	1	1	1	1	
	Atención a las necesidades específicas	¿En el hospital se preocupan por comprender las necesidades e inquietudes de los trabajadores?	1	1	1	1	
		¿Los líderes del hospital se ponen en el lugar de los trabajadores para comprender sus perspectivas?	1	1	1	1	
Dimensión 5. Fiabilidad	Servicio adecuado	¿El hospital mantiene los medicamentos y suministros médicos en condiciones adecuadas de almacenamiento?	1	1	1	1	
		¿El hospital cuenta con un sistema eficiente para la gestión de inventarios de medicamentos y suministros médicos?	1	1	1	1	
	Celeridad en la atención	¿El personal del área de logística atiende mis solicitudes de manera rápida y eficiente??	1	1	1	1	
		¿El área de logística cumple con los plazos establecidos para la entrega de pedidos?	1	1	1	1	
		¿En área de logística se cumple con lo prometido en la atención a los requerimientos?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable calidad de servicio según el personal administrativos y asistenciales
Nombres y apellidos	Yuri RUIZ SOLIER
Documentos de identidad	45697416
Años de experiencia	10 años
Máximo grado académico	MAESTRO EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN
Cargo	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
Número telefónico	969575292
Firma	
Fecha	

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RUMÍN SOLIER, YURI DNI 45697416	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 24/01/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/03/2013 Fecha egreso: 01/12/2017	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
RUMÍN SOLIER, YURI DNI 45697416	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 02/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
RUMÍN SOLIER, YURI DNI 45697416	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/01/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GESTIÓN LOGÍSTICA

Definición de la variable: La gestión de la logística abarca un procedimiento amplio que implica el movimiento eficiente de bienes, servicios e información desde su origen hasta el consumidor final (Mora, 2016)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: Abastecimiento	Compra de acuerdo al cuadro de necesidades	¿Con qué frecuencia se realiza un análisis detallado de las necesidades de compra antes de iniciar el proceso de abastecimiento?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se identifican claramente las especificaciones técnicas y de calidad de los productos o servicios a adquirir?	↑	↑	↑	↑	
		¿Existe comunicación entre las áreas de compras y las áreas usuarias para identificar y priorizar las necesidades de compra?	↑	↑	↑	↑	
	Selección de proveedores	¿Se realiza una investigación exhaustiva de potenciales proveedores antes de iniciar el proceso de selección?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se evalúan diferentes criterios de selección, como precio, calidad, confiabilidad y capacidad de entrega?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se consideran factores como la calidad, el costo, la confiabilidad y la sostenibilidad al seleccionar proveedores?	↑	↑	↑	↑	
	Seguimiento de la compra	¿Se realiza un seguimiento del desempeño de los proveedores en cuanto a cumplimiento de plazos, calidad y servicio al cliente?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se utilizan herramientas tecnológicas para optimizar el proceso de abastecimiento y seguimiento de compras?	↑	↑	↑	↑	
		¿Es efectiva la comunicación entre el departamento de compras y los proveedores en cuanto a las órdenes de compra y los cambios en las mismas?	↑	↑	↑	↑	
Dimensión 2. Almacenamiento	Registro de materiales	¿Con qué frecuencia se realiza una revisión física del inventario de materiales médicos en el almacén?	↑	↑	↑	↑	

Dimensión 3. Distribución	Control de inventario	¿Se realiza un eficiente proceso de recepción y registro de materiales médicos en el almacén?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se identifica de manera fácil el registro de materiales médicos ubicados en los almacenes del hospital?	↑	↑	↑	↑	
		¿Es preciso el control de inventario de materiales médicos en el almacén?	↑	↑	↑	↑	
		¿Es fácil usar y comprender el indicador de control de inventario?	↑	↑	↑	↑	
	Previsión de la demanda	¿Se capacita al personal del almacén en materia de almacenamiento y manejo de materiales médicos?	↑	↑	↑	↑	
		¿En qué medida se utilizan métodos de previsión de la demanda para determinar los niveles de inventario de materiales médicos?	↑	↑	↑	↑	
		¿En qué medida se realizan auditorías periódicas para evaluar el estado del almacén y los procedimientos de almacenamiento?	↑	↑	↑	↑	
		¿La precisión de la previsión de la demanda influye en la cantidad de inventario que se almacena?	↑	↑	↑	↑	
	Movilización interna	¿La distribución interna de productos dentro del hospital se realiza de manera eficiente y oportuna?	↑	↑	↑	↑	
		¿La ubicación de los almacenes y áreas de almacenamiento dentro del hospital facilita la distribución eficiente de los recursos?	↑	↑	↑	↑	
		¿La ubicación de los diferentes sectores del hospital (quirófano, farmacia, hospitalización, etc.) favorece la movilización interna de los pacientes y el personal?	↑	↑	↑	↑	
		¿Se notifica al personal médico sobre retrasos en la entrega de productos médicos?	↑	↑	↑	↑	
Entrega oportuna de los productos	¿Se entregan los medicamentos y suministros médicos a tiempo en el hospital?	↑	↑	↑	↑		
	¿Los productos médicos (medicamentos, insumos, equipos) están disponibles cuando los necesita?	↑	↑	↑	↑		
Atención de requerimientos	¿Recibe los productos médicos en la cantidad correcta que solicitó?	↑	↑	↑	↑		

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Gestión logística
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable gestión logística según el personal administrativo y asistencial
Nombres y apellidos	DORIS MARILU HUAYRE ARROYO
Documentos de identidad	10607666
Años de experiencia	20 AÑOS
Máximo grado académico	MAESTRA EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL DE HUAYCAN
Cargo	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
Número telefónico	990814822
Firma	
Fecha	

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

Definición de la variable: La calidad del servicio se refiere a la naturaleza superior de un servicio o producto que no sólo cumple, sino que supera las expectativas de los clientes (Izquierdo, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: elementos tangibles	Equipos	¿Los equipos médicos necesarios para el diagnóstico y tratamiento de los pacientes están disponibles en el hospital?	↖	↖	↖	↖	
		¿Los equipos médicos del hospital se encuentran en buen estado de funcionamiento y mantenimiento?	↖	↖	↖	↖	
	Materiales	¿Los materiales médicos del hospital son suficientes para atender las necesidades de los pacientes?	↖	↖	↖	↖	
		¿Los materiales médicos del hospital se encuentran limpios y desinfectados?	↖	↖	↖	↖	
Dimensión 2. capacidad de respuestas	Rapidez	¿El personal del área logística atiende mis solicitudes de manera oportuna?	↖	↖	↖	↖	
		¿Cuándo requiero materiales o insumos, el área logística me los entrega en el menor tiempo posible?	↖	↖	↖	↖	
	Disposición	¿El área logística siempre está disponible para atender mis consultas y solicitudes?	↖	↖	↖	↖	
		¿La gestión de inventarios en el área logística es eficiente y garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios?	↖	↖	↖	↖	
Dimensión 3. Seguridad	Conformidad	¿consideras que el área de logística debe mejorar la capacidad de respuesta del servicio que brinda a los trabajadores del hospital?	↖	↖	↖	↖	
		¿Considera que los procesos logísticos en el hospital se desarrollan de manera eficiente y sin demoras innecesarias?	↖	↖	↖	↖	
		¿Cree que el hospital proporciona los recursos y equipos necesarios para garantizar su seguridad en el trabajo?	↖	↖	↖	↖	

	Eficiencia	¿En el área de logística del hospital, se siguen los procedimientos de seguridad establecidos para el manejo de materiales y equipos?	↖	↖	↖	↖	
		¿El área logística cuenta con los equipos y recursos necesarios para garantizar la seguridad en el manejo de productos sanitarios?	↖	↖	↖	↖	
		¿En el área logística se nota el conocimiento de las funciones que desarrollan en la entidad?	↖	↖	↖	↖	
		¿Considera que los procesos logísticos en el hospital se desarrollan de manera eficiente y sin demoras innecesarias?	↖	↖	↖	↖	
Dimensión 4. Empatía	Comprensión	¿Los responsables del área logística comprenden las necesidades y desafíos que enfrentan los trabajadores de otras áreas del hospital al momento de recibir los insumos y medicamentos?	↖	↖	↖	↖	
		¿El área logística se preocupa por el impacto que sus procesos y decisiones tienen en el trabajo de los demás?	↖	↖	↖	↖	
	Atención a las necesidades específicas	¿En el hospital se preocupan por comprender las necesidades e inquietudes de los trabajadores?	↖	↖	↖	↖	
		¿Los líderes del hospital se ponen en el lugar de los trabajadores para comprender sus perspectivas?	↖	↖	↖	↖	
Dimensión 5. Fiabilidad	Servicio adecuado	¿En el área logística, existe una atención personalizada a todos los requerimientos?	↖	↖	↖	↖	
		¿El hospital mantiene los medicamentos y suministros médicos en condiciones adecuadas de almacenamiento?	↖	↖	↖	↖	
	Celeridad en la atención	¿El hospital cuenta con un sistema eficiente para la gestión de inventarios de medicamentos y suministros médicos?	↖	↖	↖	↖	
		¿El personal del área de logística atiende mis solicitudes de manera rápida y eficiente??	↖	↖	↖	↖	
		¿El área de logística cumple con los plazos establecidos para la entrega de pedidos?	↖	↖	↖	↖	
		¿En área de logística se cumple con lo prometido en la atención a los requerimientos?	↖	↖	↖	↖	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable calidad de servicio según el personal administrativos y asistenciales
Nombres y apellidos	DORA MARILU HUAYRE ARROYO
Documentos de identidad	10607666
Años de experiencia	20 AÑOS
Máximo grado académico	MAESTRA EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL DE HUAYCAN
Cargo	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
Número telefónico	990814822
Firma	
Fecha	

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
HUAYRE ARROYO, DORIS MARILU DNI 10607666	LICENCIADA EN ADMINISTRACION MENCION EN GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 20/02/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
HUAYRE ARROYO, DORIS MARILU DNI 10607666	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MENCION EN GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 15/10/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
HUAYRE ARROYO, DORIS MARILU DNI 10607666	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2019 Fecha egreso: 08/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GESTIÓN LOGÍSTICA

Definición de la variable: La gestión de la logística abarca un procedimiento amplio que implica el movimiento eficiente de bienes, servicios e información desde su origen hasta el consumidor final (Mora, 2016)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: Abastecimiento	Compra de acuerdo al cuadro de necesidades	¿Con qué frecuencia se realiza un análisis detallado de las necesidades de compra antes de iniciar el proceso de abastecimiento?	/	/	/	/	
		¿Se identifican claramente las especificaciones técnicas y de calidad de los productos o servicios a adquirir?	/	/	/	/	
		¿Existe comunicación entre las áreas de compras y las áreas usuarias para identificar y priorizar las necesidades de compra?	/	/	/	/	
	Selección de proveedores	¿Se realiza una investigación exhaustiva de potenciales proveedores antes de iniciar el proceso de selección?	/	/	/	/	
		¿Se evalúan diferentes criterios de selección, como precio, calidad, confiabilidad y capacidad de entrega?	/	/	/	/	
		¿Se consideran factores como la calidad, el costo, la confiabilidad y la sostenibilidad al seleccionar proveedores?	/	/	/	/	
	Seguimiento de la compra	¿Se realiza un seguimiento del desempeño de los proveedores en cuanto a cumplimiento de plazos, calidad y servicio al cliente?	/	/	/	/	
		¿Se utilizan herramientas tecnológicas para optimizar el proceso de abastecimiento y seguimiento de compras?	/	/	/	/	
		¿Es efectiva la comunicación entre el departamento de compras y los proveedores en cuanto a las órdenes de compra y los cambios en las mismas?	/	/	/	/	
Dimensión 2. Almacenamiento	Registro de materiales	¿Con qué frecuencia se realiza una revisión física del inventario de materiales médicos en el almacén?	/	/	/	/	

Dimensión 3. Distribución	Control de inventario	¿Se realizar un eficiente proceso de recepción y registro de materiales médicos en el almacén?	/	/	/	/	
		¿Se identifica de manera fácil el registro de materiales médicos ubicados en los almacenes del hospital?	/	/	/	/	
		¿Es preciso el control de inventario de materiales médicos en el almacén?	/	/	/	/	
		¿Es fácil usar y comprender el indicador de control de inventario?	/	/	/	/	
	Previsión de la demanda	¿Se capacita al personal del almacén en materia de almacenamiento y manejo de materiales médicos?	/	/	/	/	
		¿En qué medida se utilizan métodos de previsión de la demanda para determinar los niveles de inventario de materiales médicos?	/	/	/	/	
		¿En qué medida se realizan auditorías periódicas para evaluar el estado del almacén y los procedimientos de almacenamiento?	/	/	/	/	
		¿La precisión de la previsión de la demanda influye en la cantidad de inventario que se almacena?	/	/	/	/	
	Movilización interna	¿La distribución interna de productos dentro del hospital se realiza de manera eficiente y oportuna?	/	/	/	/	
		¿La ubicación de los almacenes y áreas de almacenamiento dentro del hospital facilita la distribución eficiente de los recursos?	/	/	/	/	
		¿La ubicación de los diferentes sectores del hospital (quirófano, farmacia, hospitalización, etc.) favorece la movilización interna de los pacientes y el personal?	/	/	/	/	
		¿Se notifica al personal médico sobre retrasos en la entrega de productos médicos?	/	/	/	/	
Entrega oportuna de los productos	¿Se entregan los medicamentos y suministros médicos a tiempo en el hospital?	/	/	/	/		
	¿Los productos médicos (medicamentos, insumos, equipos) están disponibles cuando los necesita?	/	/	/	/		
Atención de requerimientos	¿Recibe los productos médicos en la cantidad correcta que solicitó?	/	/	/	/		

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Gestión logística
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable gestión logística según el personal administrativo y asistencial
Nombres y apellidos	YRIS PACHAS COTOS
Documentos de identidad	DNI: 07491202
Años de experiencia	20 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL DE HUAYCÁN
Cargo	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
Número telefónico	950508968
Firma	 ORCID-ID: 0000-003-1419-8268
Fecha	

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

Definición de la variable: La calidad del servicio se refiere a la naturaleza superior de un servicio o producto que no sólo cumple, sino que supera las expectativas de los clientes (Izquierdo, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: elementos tangibles	Equipos	¿Los equipos médicos necesarios para el diagnóstico y tratamiento de los pacientes están disponibles en el hospital?	✓	✓	✓	✓	
		¿Los equipos médicos del hospital se encuentran en buen estado de funcionamiento y mantenimiento?	✓	✓	✓	✓	
	Materiales	¿Los materiales médicos del hospital son suficientes para atender las necesidades de los pacientes?	✓	✓	✓	✓	
		¿Los materiales médicos del hospital se encuentran limpios y desinfectados?	✓	✓	✓	✓	
Dimensión 2: capacidad de respuestas	Rapidez	¿El personal del área logística atiende mis solicitudes de manera oportuna?	✓	✓	✓	✓	
		¿Cuándo requiero materiales o insumos, el área logística me los entrega en el menor tiempo posible?	✓	✓	✓	✓	
	Disposición	¿El área logística siempre está disponible para atender mis consultas y solicitudes?	✓	✓	✓	✓	
		¿La gestión de inventarios en el área logística es eficiente y garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios?	✓	✓	✓	✓	
Dimensión 3: Seguridad	Conformidad	¿Consideras que el área de logística debe mejorar la capacidad de respuesta del servicio que brinda a los trabajadores del hospital?	✓	✓	✓	✓	
		¿Considera que los procesos logísticos en el hospital se desarrollan de manera eficiente y sin demoras innecesarias?	✓	✓	✓	✓	
		¿Cree que el hospital proporciona los recursos y equipos necesarios para garantizar su seguridad en el trabajo?	✓	✓	✓	✓	

Dimensión 4: Empatía	Eficiencia	¿En el área de logística del hospital, se siguen los procedimientos de seguridad establecidos para el manejo de materiales y equipos?	✓	✓	✓	✓	
		¿El área logística cuenta con los equipos y recursos necesarios para garantizar la seguridad en el manejo de productos sanitarios?	✓	✓	✓	✓	
		¿En el área logística se nota el conocimiento de las funciones que desarrollan en la entidad?	✓	✓	✓	✓	
		¿Considera que los procesos logísticos en el hospital se desarrollan de manera eficiente y sin demoras innecesarias?	✓	✓	✓	✓	
Dimensión 5: Fiabilidad	Servicio adecuado	¿Los responsables del área logística comprenden las necesidades y desafíos que enfrentan los trabajadores de otras áreas del hospital al momento de recibir los insumos y medicamentos?	✓	✓	✓	✓	
		¿El área logística se preocupa por el impacto que sus procesos y decisiones tienen en el trabajo de los demás?	✓	✓	✓	✓	
	Celeridad en la atención	¿En el hospital se preocupan por comprender las necesidades e inquietudes de los trabajadores?	✓	✓	✓	✓	
		¿Los líderes del hospital se ponen en el lugar de los trabajadores para comprender sus perspectivas?	✓	✓	✓	✓	
		¿En el área logística, existe una atención personalizada a todos los requerimientos?	✓	✓	✓	✓	
		¿El hospital mantiene los medicamentos y suministros médicos en condiciones adecuadas de almacenamiento?	✓	✓	✓	✓	
		¿El hospital cuenta con un sistema eficiente para la gestión de inventarios de medicamentos y suministros médicos?	✓	✓	✓	✓	
		¿El personal del área de logística atiende mis solicitudes de manera rápida y eficiente??	✓	✓	✓	✓	
		¿El área de logística cumple con los plazos establecidos para la entrega de pedidos?	✓	✓	✓	✓	
		¿En área de logística se cumple con lo prometido en la atención a los requerimientos?	✓	✓	✓	✓	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable calidad de servicio según el personal administrativos y asistenciales
Nombres y apellidos	YRIS PACHAS COZOS
Documentos de identidad	07491202
Años de experiencia	20 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL DE HUAYCAN
Cargo	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO -
Número telefónico	950508968
Firma	 ORCID. ID: 0000-003-1419-8268
Fecha	

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PACHAS COTOS, YRIS DNI 07491202	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PACHAS COTOS, YRIS DNI 07491202	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: Fecha de diploma: 21/08/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PACHAS COTOS, YRIS DNI 07491202	LICENCIADA EN EDUCACION Fecha de diploma: 21/08/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PACHAS COTOS, YRIS DNI 07491202	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 01/12/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PACHAS COTOS, YRIS DNI 07491202	MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 06/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2010 Fecha egreso: 31/12/2011	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PACHAS COTOS, YRIS DNI 07491202	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/12/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 28/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Fiabilidad

Escala: Gestión logística

Resumen de procesamiento de casos

	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
,955	25

Fiabilidad

Escala: Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

	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
,949	25

ANEXO 7. CONSENTIMIENTO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del servicio en un hospital del nivel II-1, Lima, 2024. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad, y autonomía. Se agradece responder con sinceridad cada uno de los ítems. Si tuviera alguna duda o consulta por favor remitir al Telf. xxxxxx o al correo xxxxx@xxxx. del alumno Rodas Gálvez, Rene.

Si está de acuerdo con seguir la encuesta marca:

SI		NO	
----	--	----	--

Cuestionario sobre gestión logística y calidad del servicio

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la gestión logística y la calidad del servicio en el hospital. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones.

Instrucciones

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

Variable Gestión logística				
1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre