



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión logística y calidad de la prestación de servicios en el  
personal administrativo del hospital regional Nuevo Chimbote -  
Ancash, 2024**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Quistgaard Calle, Maricielo Edith (orcid.org/0000-0002-1166-6225)

**ASESORES:**

Dr. Florian Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

Dr. Suclupe Quevedo, Luis Manuel (orcid.org/0000-0001-8031-7291)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL , FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión logística y calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote - Ancash, 2024", cuyo autor es QUISTGAARD CALLE MARICIELO EDITH, 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.

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

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

CHIMBOTE, 08 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 09- 09-2024 01:25:05
SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL DNI: 17401905 ORCID: 0000-0001-8031-7291	Firmado electrónicamente por: SQUEVEDOLM el 09- 09-2024 01:25:05

Código documento Trilce: TRI - 0866219



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, QUISTGAARD CALLE MARICIELO EDITH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión logística y calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote - Ancash, 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
QUISTGAARD CALLE MARICIELO EDITH DNI: 70799575 ORCID: 0000-0002-1166-6225	Firmado electrónicamente por: MQUISTGAARDC el 15-07-2024 12:20:43

Código documento Trilce: INV - 1699318



### **Dedicatoria**

A mi abuela, que me inspiró a estudiar la maestría y este año Dios la llevó al cielo, hoy es el ángel que me guía y acompaña en mi corazón, con todo mi amor en honor a su sacrificio y lucha constante, siendo ella lo máspreciado en mi vida, ayer, hoy y siempre.

A mis hijas que son el motor y motivo para salir adelante y mi familia que está en todo momento conmigo apoyándome en cada paso que doy en la vida.

**Maricielo Edith**

### **Agradecimiento**

Primeramente, doy gracias a Dios Todopoderoso, por permitirme haber culminado la maestría en Gestión Pública y proveer todo lo necesario para el desarrollo de la presente tesis de titulación; a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, a mi asesor Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar por su paciencia como guía, orientador y facilitador en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

**La autora**

## 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
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA .....	14
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN .....	28
V. CONCLUSIONES .....	35
VI. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1:</b> Nivel de gestión logística del personal administrativo del Hospital Regional.....	17
<b>Tabla 2:</b> Nivel de calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional .....	19
<b>Tabla 3:</b> Prueba de normalidad de las variables.....	20
<b>Tabla 4:</b> Correlación entre la gestión logística y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional..	20
<b>Tabla 5:</b> Correlación de la gestión de compras y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional...	20
<b>Tabla 6:</b> Correlación de la administración de inventarios y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional.....	20
<b>Tabla 7:</b> Correlación de la administración de almacenes y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional.....	20
<b>Tabla 8:</b> Correlación de la Gestión de distribución de transporte y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional.....	20

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1:</b> Gráfico de dispersión para las variables gestión logística y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional	17

## Resumen

La calidad del servicio constituye un paradigma imperante en toda organización pública, el cual se alinea al ODS3. Salud y Bienestar. El estudio tuvo por objetivo, determinar la correlación entre la gestión logística y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote \_ Áncash, 2024. Se utilizó la metodología cuantitativa, con nivel de alcance correlacional, y diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional simple. La muestra de estudio fue la muestra censal conformada por 52 (personal administrativo). Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. De los resultados obtenidos en la gestión logística, se evidencia que el 60,0% perciben un nivel regular; respecto a la calidad de la prestación de servicios, el 80.8% se ubican en un nivel medio. Se concluye que, existe una relación positiva alta ( $Rho=0.720$ ) y significativa ( $P\text{-valor}=0.002$ ) entre la Gestión logística y Calidad de la prestación de servicios del Hospital Regional. Esto respalda la idea de que una gestión óptima de las actividades logísticas en el ámbito hospitalario es crucial para garantizar una alta calidad en la atención al cliente externo.

**Palabras clave:** Calidad de la prestación de servicios, gestión logística, Hospital Regional.

## Abstract

Service quality constitutes a prevailing paradigm in every public organization, which is aligned with SDG3. Health & Wellness. The objective of the study was to determine the correlation between logistics management and the quality of service provision in the administrative staff of the Nuevo Chimbote\_Ancash Regional Hospital, 2024. Quantitative methodology was used, with a level of correlational scope, and a non-experimental, transversal, simple correlational descriptive design. The study sample was the census sample made up of 52 (administrative personnel). The survey technique was used to collect data. From the results obtained in logistics management, it is evident that 60.0% perceive a regular level; Regarding the quality of service provision, 80.8% are located at a medium level. It is concluded that there is a high positive relationship ( $Rho=0.720$ ) and significant ( $P\text{-value}=0.002$ ) between Logistics Management and Quality of service provision at the Regional Hospital. This supports the idea that optimal management of logistics activities in the hospital environment is crucial to guarantee high quality in external customer service.

**Keywords:** Quality of service provision, logistics management, Regional Hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la modernización de la gestión pública, la gestión logística es de gran relevancia ya que con un sistema logístico eficiente permite el ahorro de costos, mejores abastecimientos, la optimización de tiempos y el cumplimiento en distribución y entregas de las distintas áreas de las entidades estatales, los cuales son factores determinantes para que las ciudades y comunidades tengan una mejor calidad de servicios; además de que se tiene impactos positivos en la economía; el mismo que se enmarca con el ODS3. Salud y Bienestar, que plantea la OCDE al 2030.

Por su parte Sotomayor (2022) El panorama logístico está en constante evolución, impulsado en gran medida por el crecimiento del comercio electrónico. Las empresas deben adaptarse a esta nueva realidad para mantener su competitividad. La gestión eficiente de la logística, desde el almacenamiento hasta la distribución, es crucial para afrontar los retos actuales y garantizar el éxito empresarial a largo plazo.

En línea con esto, Trigoso et al. (2023) revelan que la principal deficiencia en el sector salud radica en la gestión de inventarios. Se identifican dificultades en el abastecimiento y en la optimización de los niveles de stock necesarios para un funcionamiento eficiente. Además, se señalan otros problemas como la persistencia de procedimientos manuales ineficaces, una planificación deficiente, la falta de reconocimiento por parte de la alta dirección y la escasez de personal especializado, especialmente en hospitales públicos.

En el ámbito de la gestión pública en el sector de la salud, son mejores los servicios prestados representa los desafíos principales. Los líderes actuales en salud deben desarrollar estrategias efectivas para abordar esta cuestión y satisfacer lo que necesita el usuario externos. Este desafío es complejo y requiere un análisis y debate más profundo. Según Calsina et al. (2022), en el contexto de estudio, la salud pública enfrenta serias dificultades en la calidad de atención brindada en los servicios de emergencia. Una atención de calidad va más allá del trato amable y humano; requiere recursos materiales, logística adecuada y la capacidad efectiva para resolver problemas de manera oportuna.

Para comenzar, abordaremos los desafíos presentes en la gestión logística dentro del ámbito hospitalario, el cual enfrenta una serie de problemas de diversa naturaleza. A nivel global, este sector ha sido objeto de críticas constantes debido a deficiencias en el sistema de suministro, lo que resulta en una atención deficiente y la disponibilidad de materiales de baja calidad. Según Chávez (2020), Las instituciones de salud enfrentan problemas en el suministro de bienes, servicios y obras, siendo criticadas por su accesibilidad, calidad y costos. Estas deficiencias se originan en la gestión logística interna de cada entidad. Como consecuencia, los pacientes no reciben los medicamentos, materiales o servicios a tiempo, lo que en ocasiones puede tener consecuencias fatales.

En este contexto, Itzel (2021) se puede afirmar que la gestión tradicional de la logística hospitalaria, basada en departamentos funcionales y jerarquías, ya no es eficiente para manejar la complejidad de los servicios de salud modernos. Esta estructura promueve actividades que no agregan valor, aumenta la burocracia y dificulta la comunicación y coordinación entre las diferentes unidades, impactando negativamente en la eficacia del sistema.

A estos desafíos se suman los señalados por otros autores, que optimizar la gestión logística en hospitales, aplicando mejores prácticas de otros sectores, podría reducir costos hasta en un 48%. Esto contrasta con la situación actual, donde entre el 30% y 45% del presupuesto hospitalario se destina a actividades logísticas. La mejora en la gestión logística permitiría un mejor control de pedidos, inventarios, transporte y almacenamiento, generando valor y satisfacción al cliente a un menor costo (Lozada & Hernández, 2019).

Según la Universidad ESAN (2020), los eventos que perjudican al sistema de suministros como los ocurrido durante la pandemia del COVID-19 ha impactado significativamente la logística, obligando a este sector clave a adaptarse para garantizar la continuidad de la cadena de suministros. A pesar de los retos, la logística ha demostrado su importancia al asegurar el acceso a insumos esenciales, resaltando la necesidad de su evolución para enfrentar futuras crisis.

Entre los nuevos retos logísticos se encuentran al momento que se presentan problemas al suministrar materia prima, la falta de capacidad de respuesta, la reducción de la mano de obra y, especialmente, las nuevas formas de asegurar la

continuidad. Uno de los sectores más afectados por este contexto reciente es el ámbito logístico internacional, donde se han experimentado no solo pausas y cancelaciones en los envíos de productos comerciales, afectando a numerosas empresas, sino también una preocupación e inquietud por garantizar los estándares de bioseguridad necesarios al enviar suministros médicos a nivel mundial.

Otro importante desafío radica en el deficiente nivel de calidad en cómo se da los servicios, como lo señala la Defensoría del Pueblo (2019) al destacar que los establecimientos de salud ocupan el primer lugar en quejas recibidas (11.38%). Esto se atribuye a la maltrato de pacientes, no existe suministro de medicamentos, la inoperatividad prolongada de las ambulancias y la deficiente implementación del Libro de Reclamaciones.

Un estudio realizado por Almeida y Torres (2020) la deficiencia en áreas cruciales tiene un impacto significativo puesto que se enfoca principalmente en la curación y estabilización del paciente, descuidando aspectos clave como la calidad, la satisfacción del usuario y la humanización del servicio. Esta falta de atención a la calidad se refleja en los resultados negativos de las mediciones internas, generando insatisfacción en los usuarios y pérdida de compromiso del personal.

Del mismo modo, se observó un nivel de CpS regular en un hospital de Yungay, según lo indicó Wong (2022). Según este autor, la DIGERD, dirección perteneciente al Ministerio de Salud (MINSA), juega un papel crucial en la planificación estratégica y respuesta a emergencias en el sector salud. Su Unidad de Movilización en Salud, encargada de los almacenes de la DIGERD, debe mantener una gestión logística eficiente para afrontar situaciones de emergencia como la pandemia de COVID-19 y las huelgas de transportistas. Una gestión logística adecuada y una óptima calidad de servicio son fundamentales para proteger la salud de la población en estos escenarios.

La problemática encontrada en el hospital de Nuevo Chimbote refleja una situación similar, donde una gran parte de los trabajadores perciben una gestión logística deficiente en su lugar de trabajo. Esto puede deberse a una gestión ineficiente de abastecimiento, que incluye adquisiciones de bs y serv; una gestión inadecuada de almacenamiento, que abarca la recepción, mantenimiento y seguridad de los bienes; o una gestión ineficiente de distribución, que implica una entrega y

distribución adecuadas de dichos productos. Si estas áreas no se abordan adecuadamente, es probable que persistan las fallas en el objetivo de proporcionar una calidad de prestación de servicios adecuada, lo cual es especialmente preocupante dada la realidad de los hospitales del MINSA, que están notablemente por debajo de lo esperado por los pacientes. La capacidad de brindar una atención médica efectiva se ve gravemente afectada por deficiencias en la actitud del personal y el poder resolver problemas. Estas deficiencias se deben, en gran parte, a la falta de procedimientos de diagnóstico adecuados, la escasez de equipamiento esencial y los problemas para conseguir medicinas importantes.

Basándose en estas consideraciones, se planteó la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote \_ Áncash, 2024?

De la justificación del estudio. El estudio posee relevancia teórica, porque presentó fundamentos teóricos de investigaciones realizadas por diversos autores reconocidos y fuentes confiables, abordando el tema planteado para respaldarlo de manera más sólida. Esto contribuyó a ampliar el entendimiento sobre los problemas vinculados con el deficiente nivel de implementación de la gestión logística y la calidad de la prestación de servicios. Además, tiene justificación social al promover una mejora en la CpS en el Hospital mediante la implementación de procesos de gestión logística adecuados. Asimismo, Este llamado a la acción busca impulsar al Ministerio de Salud y demás instituciones del sector a optimizar las políticas nacionales de salud. El objetivo es claro: asegurar una atención médica completa y de excelencia para toda la población. Para lograrlo, se necesita un esfuerzo conjunto entre todos los sectores públicos para formular y orientar la creación de políticas sanitarias efectivas e inclusivas.

Desde una perspectiva práctica, la investigación permitió proponer recomendaciones para que el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote mejore la imagen institucional. Esto se traduce en la reducción de los costos hospitalarios, crece con la frecuencia de visitas de los pacientes al hospital para recibir atención y la disminución de los riesgos de complicaciones graves en los pacientes con la atención de salud. Por último, en términos de metodología, el estudio se basó

en el método científico con el respaldo de herramientas estadísticas que contribuirán a establecer el nivel de confiabilidad de la investigación y sus resultados.

Objetivo general: Determinar la correlación entre la gestión logística y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote \_ Áncash, 2024.

Objetivos específicos: Determinar el nivel de gestión logística del personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote \_ Áncash, 2024; analizar el nivel de calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote \_ Áncash, 2024; Examinar la relación entre la gestión de compras y la calidad de la prestación de servicios del Hospital Regional; Determinar la relación entre la administración de inventarios y la calidad de la prestación de servicios del Hospital Regional; Determinar la relación la administración de almacenes y la calidad de la prestación de servicios del Hospital Regional; Determinar la relación entre la gestión de distribución de transporte y la calidad de la prestación de servicios del Hospital Regional

Para establecer los antecedentes, a nivel internacional. En este sentido, García (2020) en su artículo publicado su estudio analizó la gestión logística en las unidades de compra de universidades públicas de la Costa Oriental del Lago. Se utilizó un enfoque descriptivo y se recolectaron datos mediante un cuestionario aplicado a 24 sujetos involucrados en el proceso de compras. Los resultados mostraron un cumplimiento moderado de la gestión logística, lo que implica que las necesidades de las dependencias académicas y administrativas se satisfacen solo parcialmente.

El realizado por Trigoso et al. (2023) durante la pandemia, corrobora esta relación al demostrar que una gestión logística sólida, especialmente en el abastecimiento oportuno de insumos, impacta positivamente en la percepción de la calidad del servicio del personal médico (el cliente interno). En otras palabras, contar con los recursos necesarios, en el momento adecuado, se traduce directamente en una mejor atención al paciente.

Además, Arboleda (2020) llevó a cabo un análisis sobre la relación entre la GI y la eficiencia en un Centro de Salud en Ecuador, donde demostró que no se encuentra correlación entre una de sus dimensiones de planificación logística. Sin

embargo, identificó una relación significativa entre la GI y la eficiencia en el servicio, mostró ( $Rho=0,609$ ).

Por otra parte, Paredes y Santos (2022) examinaron la calidad de ofertar en los hospitales del mismo país, revelando que un 34% de la población manifestó al nivel “medio” con la calidad del servicio ofrecido en los hospitales. Mientras tanto, un 31% no expresó ni acuerdo ni desacuerdo con respecto a esta calidad recibida. Esto confirma la existencia de una relación sólida entre la calidad del servicio y la satisfacción experimentada por los asegurados en relación con los servicios médicos recibidos.

Fuel y Pérez (2023) en el artículo que presentaron el estudio analizó la gestión logística en la zona primaria de exportaciones de la ATPC con el objetivo de mejorar el proceso de despacho de mercancías. Se empleó un enfoque mixto y se recopilaron datos de 34 personas a través de encuestas, entrevistas y observación. Los resultados revelaron que la gestión logística actual no influye significativamente en el proceso de despacho. Sin embargo, al considerar un plan de mejora propuesto, se observó una influencia positiva de la gestión logística en dicho proceso. La investigación concluye que la Zona Primaria de Exportaciones necesita implementar mejoras para ofrecer un servicio de calidad y solucionar los problemas identificados.

En relación con los antecedentes nacionales, Huayra (2021) investigó la GI y la CdA en un servicio de enfermeras, identificando un nivel moderado en cuanto a la gestión logística, mientras que en la calidad de atención observó un nivel bueno del 56%. Concluyó que existe una correlación entre la GI y la CdA.

Asimismo, García (2021) analizó la GI y la Sul en el hospital, donde el 22.50% señalaron que el nivel de GI era bueno, mientras que el 25% mostró un nivel alto de SdU. Esto evidencia correlación entre ambas variables.

Castillo (2019) examinó la CdA y la SdU para un servicio de diagnóstico de imágenes de un hospital de Essald. Encontró que el 70.9% consideró que la calidad era buena y se mostraban satisfechos, señala una correlación significativa y moderada entre la CdA y la SdU. Por otro lado, Chuquicusma et al. (2023) investigaron la CdS y el nivel de satisfacción. Encontraron que el nivel de CdS en el área donde se atienden al asegurado era bajo en un 42.9%, y el nivel de SdU en esta

área era bajo en un 45.7%. Concluyeron que hay una relación significativa entre la CdS y la SdU. Del mismo modo,

Rodríguez y Arévalo (2023) evaluaron la CdA de enfermería y SdU en el servicio de emergencia. Respecto a la calidad de atención, presentó un nivel alto, y mostró satisfacción. Determinaron que existe una relación entre la CdA y la satisfacción de los pacientes.

Respecto a las teorías relacionadas al estudio. Dentro ella se tiene a la Teoría de las Restricciones de Goldratt busca optimizar los resultados de una organización de manera lógica y sistemática, asegurando su continuidad. Esto se alinea con la filosofía de la Calidad Total, que se centra en la mejora continua para lograr la satisfacción del cliente (Huayra, 2021).

Esta estrategia, sobre la gestión logística es fundamental en la administración pública, ya que permite tomar decisiones informadas y coordinadas en toda la organización, citando al Instituto Colombiano de Automatización y Codificación Comercial, define la gestión logística como un proceso que abarca la planificación, control y administración de la cadena de abastecimiento y distribución, desde el proveedor hasta el cliente final (Serna, 2021).

*Referente al enfoque.* La variable gestión logística según Helen (2022) menciona que este la logística es esencial en cualquier empresa, facilitando el abastecimiento y la distribución eficiente. Su importancia se extiende a todos los sectores, incluyendo la salud, donde un desempeño logístico responsable impacta positivamente en la salud de los paciente. En resumen, la logística eficiente no solo beneficia a las empresas, sino que también genera ganancias económicas y sociales a nivel global.

*La teoría que fundamenta a la gestión logística.* Teoría de la cadena de valor, según Riquelme (2020). La cadena de valor de Michael Porter es una herramienta estratégica que permite visualizar cómo una empresa crea valor para sus clientes. Esta cadena se compone de dos tipos de actividades: las primarias, que son las directamente involucradas en la creación y entrega del producto o servicio, como el diseño, la producción, la comercialización, la entrega y el soporte postventa; y las de apoyo, que aunque no están directamente relacionadas con el producto final, son fundamentales para que las actividades primarias se desarrollen de manera eficiente.

Estas actividades de apoyo incluyen la gestión de recursos humanos, el desarrollo tecnológico, la infraestructura de la empresa y las compras. Todas estas actividades, trabajando en conjunto, generan el valor total de la empresa, lo que incluye el margen de beneficio.

Para elaborar su modelo teórico o de análisis, se empleó el modelo de logística de marketing propuesto por Kotler y Armstrong (2012). El Marketing Logístico, también conocido como la "última milla" del marketing, va más allá de simplemente hacer llegar un producto a su destino. Se trata de una coreografía precisa que busca la satisfacción total del cliente al orquestar como transitar los productos, servicios e información desde el origen llega a las manos del cliente final.

Este enfoque, como lo señalan los autores, pone especial énfasis en la disponibilidad del producto adecuado, en el momento preciso y en el lugar exacto donde el cliente lo necesita. Es decir, se trata de transformar la entrega en una experiencia cómoda y satisfactoria, generando valor para el consumidor y consolidando la imagen de la empresa (Zamarreño, 2022).

En cuanto a la Dim1, La gestión de compras, el arte de abastecer a una compañía con lo que necesita para funcionar, va mucho más allá de simplemente realizar pedidos. Es una pieza clave para el éxito empresarial, comparable a la función vital de un corazón que bombea la sangre para mantener vivo un organismo. Desde la identificación de las necesidades hasta la negociación estratégica con proveedores, pasando por la gestión eficiente de inventarios, cada etapa del proceso de compra impacta directamente en la rentabilidad.

La gestión de compras, es un proceso clave en las organizaciones que abarca desde el abastecimiento y la innovación hasta la planificación estratégica y financiera. Esta gestión permite abordar el desorden en la cadena de suministros, optimizar el flujo de efectivo y evaluar los resultados de la planificación de inventarios. Además, juega un papel estratégico en la toma de decisiones y la inversión de recursos financieros (Arévalo et al., 2022).

La dimensión de administración de inventarios. La gestión de inventarios enfocada en el nivel de servicio es crucial para la cadena de valor de una empresa. Se alinea con la estrategia y tácticas de la compañía, buscando satisfacer a los

clientes. En entornos competitivos, donde la diferenciación por costos es clave, las empresas deben optimizar su gestión de inventarios para crecer (González, 2020).

Una cadena de suministro abarca a todos los involucrados, directa o indirectamente, en satisfacer al cliente, incluyendo fabricantes, proveedores, transportistas, almacenistas, vendedores y hasta los mismos clientes. Pulido (2014), por otro lado, la define de manera más amplia como todas las actividades relacionadas con la transformación de un bien, desde su origen hasta el consumidor final. (Carvajal., 2021).

Por otro lado, Palao (2022) indica que la gestión logística como el proceso integral de manejar la materia prima, desde su adquisición hasta su entrega al cliente final, con el objetivo principal de satisfacer las necesidades del usuario. Desde la perspectiva de la empresa privada, especialmente en el sector industrial, la gestión logística implica garantizar el suministro adecuado de materiales para la producción, su almacenamiento eficiente y la distribución efectiva que asegure la satisfacción del consumidor final.

*De la variable calidad de la prestación de servicios.* De acuerdo con Muhammad et al. (2022) la calidad de servicio percibido es una evaluación de la calidad del servicio público a través de la satisfacción del ciudadano, aunque son conceptos distintos. Un ejemplo es en una gobernación en Estados Unidos donde se usa la satisfacción con el sitio web del gobierno como medida de calidad. Sus resultados indican que una mayor satisfacción se relaciona con una mayor confianza en el gobierno.

Además, la CdS es ofrecer servicios públicos de calidad para impulsar el desarrollo social y económico. Sin embargo, existen deficiencias en estos servicios, evidenciadas por problemas sociales no resueltos y presupuestos mal ejecutados. La atención al ciudadano carece de empatía y transparencia, y la infraestructura municipal está en mal estado (Ruíz y Delgado, 2020).

*Respecto al enfoque,* la gestión de calidad se aplica para lograr la satisfacción del cliente, lo que implica entender y coordinar los diferentes procesos involucrados. La norma ISO 9001 (2015) la norma enfatiza la importancia crucial de entender y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Para cumplir con esta norma,

las organizaciones deben identificar y comprender los requisitos de sus clientes, y asegurarse de que sus productos o servicios los satisfagan plenamente.

*Sobre las teorías que respaldan a la calidad de la prestación de servicios.* Es la teoría de la excelencia hablar sobre la importancia del servicio al cliente es crucial en el mercado actual, ya que la diferenciación en la prestación del servicio es clave para el éxito de logros institucionales. Resaltan la necesidad de mejorar los procesos de servicio, como escuchar activamente al cliente y evaluar sus percepciones. Dado que el servicio es multidimensional, con elementos tangibles e intangibles, es esencial utilizar modelos de medición para diagnosticarlo correctamente (Verónica et al., 2020).

De otro lado, se identificó problemas persistentes en la gestión de calidad que afectan a las organizaciones. Estos incluyen la falta de constancia en los objetivos, enfoque a corto plazo, evaluaciones de desempeño inadecuadas, alta rotación en la dirección, decisiones basadas únicamente en números, descuido de la salud de los empleados y costos legales derivados de problemas de calidad. A pesar de que estas observaciones fueron hechas hace tiempo, siguen siendo relevantes hoy en día. Deming destaca que la calidad debe ser parte integral de la filosofía y visión de cualquier empresa (Rodríguez et al, 2023).

Se desprende de lo dicho por Vigo y González (2020) que la OMS define la calidad en la atención de salud como la correcta aplicación de intervenciones seguras y efectivas, que sean accesibles económicamente y generen un impacto positivo en la salud de la población. Además, la atención de calidad debe ser confiable, objetiva y cumplir con las expectativas de los usuarios.

*En el marco del modelo teórico o de análisis,* se empleó el modelo SERVQUAL en término de Zhengyu y Huifan (2020) señala que dicho modelo fue creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, es una herramienta clave en marketing para medir la calidad del servicio. Inicialmente, incluía 10 dimensiones para evaluar cómo los consumidores perciben los servicios. Posteriormente, estos investigadores definieron la calidad del servicio como la diferencia entre la percepción del cliente y sus expectativas previas. En resumen, un servicio de alta calidad es aquel que supera las expectativas del cliente.

La calidad se puede entender como la opinión general que tiene un cliente sobre lo bueno o malo que es un servicio o una empresa. Esta percepción de calidad influye en cómo el cliente evalúa el desempeño de los productos y servicios, especialmente en el sector servicios. La calidad del servicio es subjetiva, depende de la percepción del cliente y puede influir en su comportamiento futuro. En resumen, la calidad percibida es una evaluación global que el cliente hace sobre la superioridad de un servicio (Sultana y Golam, 2021).

Un aspecto fundamental en el servicio de atención al cliente es la fidelización, ya que cuando un usuario se siente respaldado y protegido por la empresa, desarrolla una confianza que la convierte en su primera opción de compra frente a los competidores. Por tanto, el proceso de compra va más allá de la transacción en sí. Las empresas deben acompañar al cliente desde que reconoce una necesidad hasta su comportamiento post-compra, buscando fidelizarlo y lograr que en futuras ocasiones realice la compra directamente, saltándose pasos del proceso (Pierrend, 2020).

De otro lado, se agrega que en el campo de la salud, la calidad se mide desde dos perspectivas: la subjetiva, basada en la percepción del paciente, y la objetiva, que se refiere a aspectos técnicos y normativos. Ambas son cruciales para mejorar los servicios de salud. La atención del médico y administrativo debe cumplir con las normas, pero también priorizar las necesidades y expectativas del usuario. La calidad en ámbito de salud se define por la satisfacción del usuario, por lo que su opinión es fundamental en la evaluación (León y Arévalo, 2023).

La CS busca asegurar la satisfacción del cliente ya que se logra a través de un desempeño profesional adecuado y una interacción positiva entre la entidad y los usuarios. Factores socio-comunicativos como la capacidad de respuesta de la organización, la actitud del personal y su competencia profesional también son determinantes para brindar un servicio de calidad, los expertos señalan que una buena recomendación se comparte en promedio con 20 personas, mientras que una mala puede llegar a 100 personas, un fenómeno que se ha potenciado enormemente gracias a las redes sociales (Chuquicusma et al., 2020).

Por lo tanto, se consideraron cinco dimensiones en este estudio. En primer lugar, la tangibilidad se refiere a todo aquello que es material y puede ser percibido a

través de los sentidos. La calidad en el sector salud, al igual que en otros servicios, se caracteriza por su intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. Además de estos aspectos tradicionales, hoy en día también se consideran factores emocionales, como las expectativas y percepciones del paciente. En última instancia, el cliente es quien juzga la calidad del servicio, comparando el valor que esperaba recibir con el valor que realmente percibió (Herrera y Ayvar, 2024).

La segunda dimensión es la fiabilidad, en el servicio al cliente varía significativamente entre instituciones. Algunas no priorizan hacer las cosas "bien y a la primera", ni muestran interés en resolver problemas de los clientes. Sin embargo, los clientes esperan un servicio eficiente y la mejor atención posible. La falta de actitud de servicio por parte de los empleados, evidenciada en su desinterés por escuchar y solucionar problemas, es una de las principales quejas de los clientes e impacta negativamente en su fidelidad hacia la empresa (Valenzuela et al., 2021).

Dim3, la capacidad de respuesta, según lo expuesto por Rojas (2022) la capacidad de respuesta es una estrategia clave para la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial. Implica actitudes positivas del personal, como la rapidez y eficiencia en la atención, así como el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar un servicio de calidad que satisfaga plenamente las necesidades del cliente.

Así mismo, la capacidad de respuesta es la habilidad de una organización para asistir a sus clientes de manera rápida y efectiva. La calidad en el servicio se logra cuando se cumplen o superan las expectativas del cliente en relación con lo que la organización o su personal ofrecen. En resumen, la capacidad de respuesta es la disposición de la organización para ayudar a los clientes de forma rápida y precisa (Gómez et al., 2021).

*Reflexión del problema científico*, investigaciones internacionales y nacionales han demostrado que una buena gestión logística se refleja en una mayor calidad del servicio. Un estudio reciente de Vergaray et al. (2023) confirma esta relación en el contexto hospitalario, donde la GI y la CdS están directamente relacionadas. Esto eleva lo importante que es la GI óptima para garantizar una atención de calidad al cliente interno en hospitales. Sin embargo, el incumplimiento de requisitos en áreas como abastecimiento, planificación, producción y distribución de materiales, así como

el uso inadecuado de recursos, pueden llevar a una baja calidad en el servicio, lo que podría solucionarse mediante la implementación de medidas adecuadas.

De su hipótesis:

H1: Existe una relación entre la gestión logística y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote \_ Áncash, 2024.

H0: No existe una relación entre la gestión logística y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote \_ Áncash, 2024.

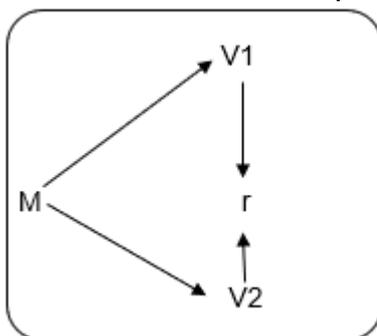
### III. METODOLOGÍA

Del tipo, enfoque y diseño. La investigación usó un enfoque cuantitativo, que consiste en recopilar datos y verificar hipótesis mediante descripciones y análisis estadísticos. Este enfoque se basa en la medición de variables, utilizando estadísticas para responder preguntas de investigación y probar hipótesis.

En cuanto a su finalidad, fue de tipo básica, que Sánchez y Reyes (1996), la define como una investigación básica encuentra conocimiento referente y áreas de estudio sin fines prácticos específicos. Su objetivo es juntar datos de la realidad para mejorar el conocimiento científico y encontrar principios. Se llama básica porque no busca aplicaciones inmediatas, sino que busca ampliar y mejorar el conocimiento científico existente sobre la realidad.

El diseño de la investigación fue correlacional, no experimental y de corte transversal. Además, los diseños transversales recopilan datos en un solo momento, en un único período de tiempo. El estudio fue correlacional para determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de la prestación de servicios, sin manipular ninguna variable, y se recolectó información en un solo momento, en un único período de tiempo.

**Figura 1:**  
*Diseño correlacional simple*



M : Muestra de estudio, 52 trabajadores administrativos

V1 : Gestión logística

V2 : Calidad de la prestación de servicios

R : Relación entre variables

En cuanto a las variables y su operacionalización, la variable de gestión logística fue evaluado mediante la técnica de encuesta, utilizando una escala valorativa. Este cuestionario se ha diseñado según las dimensiones identificadas, que son: Gestión de compras, administración de inventarios, administración de almacenes, y gestión de distribución y transporte. Respecto a la variable Calidad de la prestación de servicios, su medición se realizó también mediante encuestas, utilizando una escala valorativa que se ha creado basado en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En lo que respecta a la población y muestra, la población fue de 52 colaboradores administrativos del Hospital Regional Nuevo Chimbote \_ Áncash, 2024. La muestra consistió en el 100% de esta población, es decir, los 52 trabajadores administrativos del Hospital Regional Nuevo Chimbote \_ Áncash, 2024. Por lo tanto, se aplicó un muestreo censal, que según Ramírez (1997), implica que todas las unidades de investigación se consideran como muestra, dado que la población a estudiar coincide simultáneamente con el universo, la población y la muestra.

En cuanto a las técnicas e instrumentos utilizados, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento una escala valorativa para recopilar los datos de las variables. Según Méndez (2008), esta técnica implica un conjunto de características o cualidades que pueden ser juzgadas según una escala numérica o estimativa para cuantificar el grado en que se presentan.

Para la variable de gestión logística, se empleó como instrumento una escala valorativa, adaptado por el investigador a partir del cuestionario desarrollado por Barrantes y Paz (2023), compuesto por 21 preguntas en una escala de Likert. Por otro lado, para evaluar la CpS, se utilizó una escala valorativa adaptado por el investigador a partir del cuestionario propuesto por Zeithaml et al. (1988) y adaptado por Yampi (2023), que consta de 22 ítems en escala Likert.

En cuanto a la validez y confiabilidad de ambos instrumentos, se llevó a cabo una validación mediante el criterio expertos con grado de Maestría en gestión pública

siendo tres, utilizando una ficha de validación que evaluó criterios como suficiencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems. Respecto a la confiabilidad, se empleó el método de consistencia interna y la técnica de alfa de Cronbach. A través de un estudio piloto con una muestra de 20 trabajadores administrativos del Hospital Regional Nuevo Chimbote Ancash, seleccionados mediante muestreo censal, se determinó un coeficiente de Alfa de Cronbach alto para la variable de GI (0,992) y muy alto para la variable de Cdp de servicios (0,980).

Para la recolección de datos, fue un proceso de varios pasos. Primero, se coordinó verbalmente con la entidad que se aplicó los instrumentos de investigación. Luego, se utilizaron dos instrumentos adaptados y validados por expertos, con su fiabilidad determinada por coeficiente Alfa de Cronbach. Posteriormente, se programó una fecha de baja carga laboral para aplicar las preguntas a los trabajadores. Los datos recopilados fueron organizados en una hoja de cálculo de Excel y luego analizados utilizando el software SPSS V.26. Se realizaron análisis descriptivos e inferenciales para obtener resultados significativos. Basándose en estos resultados, se desarrolló una discusión fundamentada en la teoría existente y en investigaciones previas.

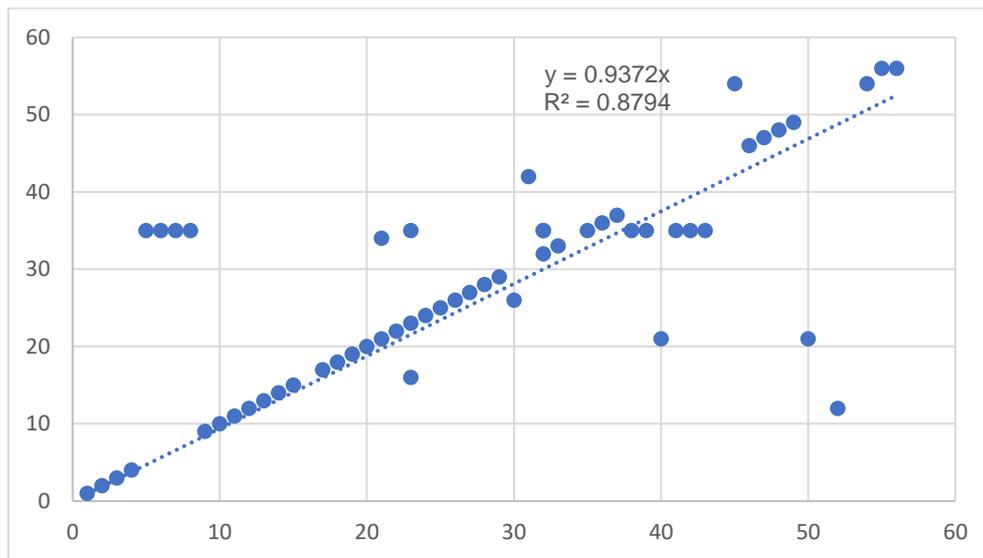
En cuanto a los aspectos éticos, el estudio se condujo conforme a los lineamientos establecidos en el código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo. El estudio se realizó únicamente con fines académicos, garantizando el anonimato de los participantes y analizando los datos objetivamente, citando y referenciando a los autores. Se respetó la autonomía de los participantes al permitirles decidir su participación, y se evitó cualquier discriminación en la selección y trato de los mismos.

### III. RESULTADOS

**Del objetivo general:** Determinar la correlación entre la GI y la CpS en el personal administrativo del Hospital Regional.

**Figura 1:**

*Gráfico de dispersión para las variables gestión logística y la CpS en el personal administrativo de un hospital.*



De la figura 1, muestra según los datos obtenidos que existe relación positiva entre la GI y la CpS ( $\text{sig} = 0.02$ ) y es de grado alto ( $\text{Rho} = 0.720$ ). Por consiguiente, se rechaza la  $H_0$ , esto demuestra que una adecuada GI mejora de manera significativa la CpS, debido a que se garantiza la satisfacción de los usuarios, reduce el volumen de quejas, y mejora el prestigio de la entidad en estudio.

**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de gestión logística del personal administrativo del Hospital Regional.

**Tabla 1:**

*Nivel de gestión logística del personal administrativo del HR.*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Gestión logística</b>		
Eficiente	18	34.6
Regular	34	65.4
Deficiente	0	0.0
Total	52	100.0
<b>D1: Gestión de compras</b>		
Eficiente	18	34.6
Regular	32	61.5
Deficiente	2	3.8
Total	52	100.0
<b>D2: Administración de inventarios</b>		
Eficiente	18	34.6
Regular	34	65.4
Deficiente	0	0.0
Total	52	100.0
<b>D3: Administración de almacenes</b>		
Eficiente	16	30.8
Regular	36	69.2
Deficiente	0	0.0
Total	52	100.0
<b>D4: Gestión de distribución de transporte</b>		
Eficiente	17	32.7
Regular	32	61.5
Deficiente	3	5.8
Total	52	100.0

Interpretación: Para la tabla se observan los resultados del nivel de gestión logística del personal administrativo, en donde se evidencia que el 60,0% perciben un nivel regular, a diferencia del 40,0% que se aprecia que perciben un nivel deficiente. Esto demuestra que el personal administrativo considera que existe una adecuada coordinación y gestión de todas las actividades que se relacionan con el flujo de recursos, esta gestión logística es responsable de garantizar que todos los materiales y equipos se entreguen a tiempo, en el lugar correcto y con la calidad requerida.

Respecto a las dimensiones los datos muestran que la dimensión que predomina es la de administración de almacenes con un 69.2%, por ende, se está realizando de manera regular la gestión de recepción, almacenamiento, control de inventario y distribución de equipos médicos cuando sea necesario, de acuerdo con los documentos reglamentarios de la entidad; seguidamente encontramos a la administración de inventarios con un 65.4%, es decir no se mantiene de manera eficaz un inventario preciso que ayude a evitar los productos (medicamentos, materiales, etc.) agotados, el excedente de stock y los extravíos, por ende no se logra optimizar la distribución, el guardado y el reabastecimiento de los almacenes, lo que no ayuda a reducir el tiempo de gestión logística y de transporte; a su vez encontramos a la gestión de compras un 61.5%, por lo tanto no se coloca a disposición los materiales e insumos necesarios al personal médico en el momento adecuado, la cantidad adecuada y la calidad, buscando reducir costos; así mismo con un 61.5%) encontramos a la gestión de distribución de transportes.

**Objetivo específico 2:** Analizar el nivel de calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional.

**Tabla 3:**

*Nivel de calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del HR*

	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de la prestación de servicios		
Bueno	10	19.2
Regular	42	80.8
Mala	0	0.0
Total	52	100.0
D1: Elementos tangibles		
Bueno	11	21.2
Regular	40	76.9
Mala	1	1.9
Total	52	100.0
D2: Fiabilidad		
Bueno	10	19.2
Regular	39	75.0
Mala	3	5.8
Total	52	100.0
D3: Capacidad de respuesta		
Bueno	12	23.1
Regular	38	73.1
Mala	2	3.8
Total	52	100.0
D4: Seguridad		
Bueno	10	19.2
Regular	42	80.8
Mala	0	0.0
Total	52	100.0
D5: Empatía		
Bueno	12	23.1
Regular	40	76.9
Mala	0	0.0
Total	52	100.0

**Interpretación:** De la tabla 2, los resultados de la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote, en donde se evidenció que el 80.8% se ubican en un nivel medio, y solo el 19.2%

consideran que se ubican en un nivel bueno. Esto demuestra que la entidad en estudio no muestra una buena calidad de servicios debido a que se carece de adecuados equipos tecnológicos, a su vez no se brinda una atención personalizada: siendo un gran problema la atención rápida, pues los usuarios no reciben el servicio en el momento pactado; la calidad en el sector salud es importante con el fin de asegurar que se reciban la forma de trato correcto, prevenir errores médicos y fomentar un entorno seguro y confiable.

Respecto a las dimensiones de la calidad de la prestación de servicios en donde se tiene un nivel regular, en este sentido la dimensión que predomina es la Seguridad con un 80.8%, es decir no se cuenta con un personal con comportamiento sumamente confiable, además se carece de un trato amable; y aunque se cuenta con un personal calificado en ocasiones no muestran vocación para el puesto; seguidamente encontramos a los Elementos tangibles con un 76.9%, es decir no se cuenta con aparatos médicos tecnológicos de alta calidad, esto no contribuye a mejorar la atención a los pacientes, ya que impide obtener diagnósticos más precisos en menos tiempo, lo que retrasa la toma de decisiones efectivas sobre el tratamiento adecuado; del mismo modo la Empatía con porcentaje igual de (76.9), por ende no existe una atención personalizada ya sea por falta de capacitación o carencia de interés por el paciente; a su vez se tiene a la Fiabilidad con un 75.0%; Por ende a pesar que se cumplen en ocasiones las promesas a los usuarios estos no están siendo atendidos de manera eficiente ya que no se muestra el interés necesario en buscar su satisfacción y finalmente a la Capacidad de respuesta con un 73.1%; es decir debido a que existe una alta demanda de usuarios la entidad no puede abastecerse con dicha demanda por ende la programación de las citas no se da de manera oportuna; además al realizar algunas trámites dentro de la organización el personal no atiende de manera rápida.

**Tabla 3:***Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
GI	,429	52	,002
Calidad de la prestación de servicios	,124	52	,000

**Interpretación:** Los resultados de la tabla 3 indican que los datos de las variables "GI" y "calidad de la prestación de servicios" no siguen una distribución normal. Dado que el nivel de sig. en ambos casos es menor a 0.05, se concluye que la prueba adecuada para contrastar la hipótesis es no paramétrica, utilizando en este caso el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## Hipótesis general

Ho: No existe una relación entre la GL y la CdP en el personal administrativo del Hospital Regional.

Hi: Existe una relación entre la GI y la CdP de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Para decidir:  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; Si  $p < \alpha$ , rechaza Ho

### Tabla 4:

*Correlación entre la GI y la CpS en el personal administrativo del Hospital Regional.*

		Calidad de la prestación de servicios
Rho de Spearman	GI	
	Coef. de correlación	,720**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	52

Interpretación: De la tabla 4, se observan los resultados de la correlación entre estas dos variables Gestión logística y Calidad de la prestación de servicios, obteniéndose un  $p = 0,002 < 0,05$ , entonces, se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coef. de correlación es de 0,720, de nivel alta. Esto respalda la idea de que una gestión óptima de las actividades logísticas en el ámbito hospitalario es crucial para garantizar alta calidad en la atención al cliente externo.

**Tabla 5:**

*Correlación de la gestión de compras y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional.*

		Calidad de la prestación de servicios
Rho de Spearman	Gestión de compras	Coef. de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

Interpretación: Dado que el valor p es menor que el nivel de sig.  $\alpha$  (0.05), se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis alterna, confirmando una relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de la prestación de servicios. El (Rho=0.667) indica una correlación alta, lo que significa que una gestión de compras eficiente, que incluye encontrar proveedores confiables, negociar precios favorables y asegurar entregas puntuales y de calidad, contribuye a una mejor calidad en la prestación de servicios.

**Tabla 6:**

*Correlación de la administración de inventarios y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional.*

		Calidad de la prestación de servicios
Rho de Spearman	Administración de inventarios	Coef. de correlación ,764**
		Sig. (bilateral) ,001
		N 52

Interpretación: Dado que el valor p (0.001) es menor que el nivel de significancia  $\alpha$  (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando una relación significativa entre la administración de inventarios y la calidad de la prestación de servicios. El coeficiente de correlación de Spearman (0.764) indica una correlación alta, lo que significa una gestión eficiente de inventarios, que incluye mantener un inventario preciso para evitar desabastecimientos, excesos de stock y pérdidas, así como optimizar la distribución, almacenamiento y reabastecimiento, mejora la calidad en la PdS al reducir los tiempos de gestión logística y transporte.

**Tabla 7:**

*Correlación de la administración de almacenes y la CpS en el personal administrativo del Hospital Regional.*

		Calidad de la prestación de servicios
Rho de Spearman	Administración de almacenes	Coef. de correlación Sig. (bilateral) N
		,739** ,002 52

Interpretación: Dado que el valor p (0.002) es menor que el nivel de significancia  $\alpha$  (0.05), se rechaza la H0 y se acepta la Hi, afirma una relación significativa entre la administración de almacenes y la CpS. El coeficiente de correlación de Spearman (0.739) indica una correlación alta, lo que significa que una gestión eficiente de almacenes, al optimizar los tiempos de entrega y reducir pérdidas, mejora la calidad del servicio, fortalece la posición competitiva y aumenta los beneficios.

**Tabla 8:**

*Correlación de la Gestión de distribución de transporte y la CpS en el personal administrativo del Hospital Regional.*

			Calidad de la prestación de servicios
Rho de Spearman	Gestión de	Coef. de correlación	,752**
	distribución de	Sig. (bilateral)	,002
	transporte	N	52

Interpretación: Dado que el valor p (0.002) es menor al nivel de significancia  $\alpha$  (0.05), se rechaza la H0 y se acepta la Hi, confirmando una relación significativa entre la gestión de distribución y transporte y la calidad de la prestación de servicios. El coeficiente de correlación de Spearman (0.752) indica una correlación alta, lo que significa que una gestión eficiente de la distribución y transporte, que incluye la planificación estratégica de la cadena de suministro, la selección de rutas eficientes, el control de inventario y la optimización de los procesos de almacenamiento, mejora la calidad del servicio al usuario al garantizar una atención oportuna.

#### IV. DISCUSIÓN

Para modernizar la gestión pública, la gestión logística es de gran relevancia ya que con un sistema logístico eficiente permite el ahorro de costos, mejores abastecimientos, la optimización de tiempos y el cumplimiento en distribución y entregas de las distintas áreas de las entidades estatales, los cuales son factores determinantes para que las ciudades y comunidades tengan una mejor calidad de servicios; además de que se tiene impactos positivos en la economía; el mismo que se enmarca con el ODS3. Salud y Bienestar, que plantea la OCDE al 2030. Por su parte Chavez (2020) aporta que la GI es el proceso como la planificación y ejecución de operaciones para organizar de forma eficiente los recursos, desde la gestión de información hasta herramientas y prácticas logísticas.

Respecto a la gestión pública en el sector de la salud, mejora los servicios prestados representa uno de los desafíos principales. Los líderes actuales en salud deben desarrollar estrategias efectivas para abordar esta cuestión y satisfacer a los usuarios. Este desafío es complejo y requiere un análisis y debate más profundo. Según Calsina et al. (2022) no se limita solo a aspectos físicos o técnicos, sino que también abarca aspectos como el conocimiento, la comunicación y las relaciones humanas, que influyen en la comodidad del paciente tanto durante el período de espera como durante la atención médica.

Los resultados del estudio se contrastan con la teoría y las variables para garantizar su validez en la población y contexto estudiados. La metodología cuantitativa ha sido clave para analizar los datos para obtener resultados relevantes y comprobar la hipótesis que plantea qué factores afectan la CpS. Asegurar la validez de los resultados en la población y contexto específicos, estos se compararon con la teoría y las variables del estudio. La metodología cuantitativa fue fundamental para obtener resultados significativos y confirmar la hipótesis sobre los factores que perjudican la CpS.

Del objetivo general: De los resultados encontrados adquieren mayor relevancia al considerar el contexto hospitalario, donde la satisfacción del usuario no solo se basa en la atención médica, sino también en la eficiencia y CsA. Un sistema logístico sólido garantiza la disponibilidad de insumos, la eficiencia en los procesos y la reducción de tiempos de espera, impactando positivamente en la percepción

general del usuario. La disminución del volumen de quejas, observada en paralelo a la mejora de la GL, refuerza la idea de que una gestión eficiente de recursos minimiza errores y agiliza procesos. Esto se traduce en una experiencia más fluida y satisfactoria para el usuario, impactando positivamente en la imagen y prestigio del Hospital.

Dichos resultados encuentran sustento en diversas investigaciones previas. En primer lugar, coincidimos con García (2021) y Vergaray et al. (2023) en la importancia de la GL para la calidad de la atención médica, donde la disponibilidad oportuna de insumos, gracias a una gestión eficiente, mejora la percepción de la calidad tanto para los médicos como a los pacientes. Asimismo, concordamos con Lozada y Hernandez (2020) en la relación significativa entre GL y eficiencia en el servicio, aunque este autor no encontró correlación con la dimensión de planificación logística, lo que invita a profundizar en las diferentes dimensiones de la GL y su impacto en la calidad.

En esta misma línea, se suma la perspectiva de García (2021), Huayra (2021) y García (2021) quienes, mediante el análisis de CdS, SdU y CdA, demuestran la correlación entre calidad de atención/servicio y Su. De igual forma, coincidimos con Castillo (2019), Chuquicusma et al. (2023) y Rodríguez y Arévalo (2023) en que una adecuada gestión de recursos y procesos, reflejada en una buena calidad de atención, impacta positivamente en la satisfacción del usuario. No obstante, a pesar de este consenso general, se discrepa parcialmente de Castillo (2019) quienes, si bien reconocen la relación entre GL y CPS, encuentran que un porcentaje considerable de la población percibe la calidad del servicio como "media" o no manifiesta una opinión clara, lo que podría deberse a factores contextuales específicos de su estudio, como la muestra o las características del sistema de salud analizado.

Del objetivo específico 1: De los resultados encontrados la percepción regular en la administración de inventarios sugiere dificultades para mantener un registro preciso, lo que puede derivar en problemas como la escasez de insumos, el exceso de stock o la pérdida de productos. Estas deficiencias impactan negativamente en la eficiencia del flujo de recursos y pueden afectar la capacidad de respuesta del hospital. De manera similar, la valoración "Regular" en la gestión de compras y la gestión de distribución de transportes apunta a desafíos en la adquisición oportuna y

eficiente de materiales e insumos, así como en su traslado eficaz dentro del hospital. Estas falencias pueden generar demoras, aumentar los costos operativos y afectar la calidad del servicio brindado a los pacientes.

Entonces, si bien el personal administrativo reconoce la importancia de la GL y percibe ciertos aspectos positivos en su implementación, los resultados evidencian la necesidad de implementar mejoras significativas en la Ai, la gestión de compras y la gestión de distribución de transportes. Fortalecer estas dimensiones no solo optimizará el uso de recursos, sino que también contribuirá a una atención médica más eficiente y de mayor calidad para los pacientes del Hospital.

Los resultados a la luz de la literatura existente revelan puntos de encuentro y divergencia. En principio, coincidimos con García (2020) en la relevancia de la (GL) para una atención médica de calidad. La percepción de "deficiencias" en ciertas dimensiones de la GL dentro de nuestro estudio corrobora sus hallazgos sobre la falta de capacitación, personal especializado y planificación estratégica como factores que limitan la GL en centros de salud. En este mismo sentido, concordamos con Vergaray et al. (2023) quienes destacan la importancia de una GL sólida, particularmente en cuanto al abastecimiento oportuno de insumos, para la percepción de un Sc. De hecho, la necesidad de mejorar la Gi, compras y distribución de transporte en nuestro contexto se alinea con la importancia que estos autores otorgan a la disponibilidad de recursos para una atención óptima.

Asimismo, incluimos la perspectiva de Arbolada (2020), quien, si bien no encontró correlación entre la planificación logística y la eficiencia, sí evidenció un vínculo entre la GL general y la eficiencia del servicio, reforzando la necesidad de abordar la GL de forma integral. No obstante, a pesar de estas coincidencias, discrepamos parcialmente de Rodríguez y Arévalo (2023). Si bien estos autores reconocen la relación entre la CdS y la Su, reportan una percepción de calidad "media" en un porcentaje significativo de su muestra. Esta divergencia podría atribuirse al contexto particular de su estudio en hospitales de Ecuador, donde la gestión de recursos y la Su podrían presentar características específicas.

Del objetivo específico 2: Los revelan una preocupante realidad: la calidad de la prestación de servicios del personal administrativo del Hospital se encuentra en un nivel predominantemente "Medio", con apenas un pequeño porcentaje considerándolo "Bueno". Este hallazgo es especialmente crítico en el contexto de un hospital, donde la calidad de atención impacta directamente en la salud y el bienestar de los pacientes. La predominancia del nivel "Medio" sugiere que, si bien existen esfuerzos por brindar un servicio adecuado, persisten deficiencias importantes que impiden alcanzar una atención de calidad óptima. La falta de equipos tecnológicos adecuados, la atención poco personalizada y las demoras en la atención son solo algunos de los problemas que se reflejan en la percepción del personal.

Profundizando en las dimensiones de la calidad de servicio, la "Seguridad" se posiciona como la de menor calificación, indicando una necesidad urgente de mejora. La percepción de un personal poco confiable, con un trato no siempre amable y una falta de vocación en algunos casos, genera un ambiente poco seguro y confiable para los usuarios, lo que puede afectar negativamente su experiencia en el hospital. Asimismo, las dimensiones de "Elementos tangibles" y "Empatía" también muestran una calificación "Regular", lo que evidencia la necesidad de invertir en equipos médicos de última generación y fomentar una atención más humana y personalizada. La falta de tecnología de punta puede afectar la precisión de los diagnósticos y la eficiencia en la atención, mientras que la falta de empatía puede generar una sensación de desconfianza y desinterés en los pacientes.

El análisis de nuestros resultados, contrastados con la literatura previa, revela puntos de encuentro y divergencia. Coincidimos con Paredes y Santos (2022) en que la percepción general de la calidad del servicio en hospitales se ubica en un nivel "medio". Este hallazgo, aunque en un contexto diferente, sugiere una tendencia regional que invita a reflexionar sobre los obstáculos para alcanzar una calidad óptima. Asimismo, concordamos con Campos (2021) en la correlación entre Cs y Su, confirmando la importancia de la calidad en la experiencia del paciente. En esta línea, la investigación de Trigoso et al. (2023) refuerza la necesidad de mejorar la CdS en áreas críticas como la atención al asegurado, un aspecto que también identificamos en nuestro estudio. No obstante, encontramos discrepancias con estudios como los de Huayra (2021), García (2021), Castillo (2019) y Rodríguez y Arévalo (2023), quienes reportan niveles de calidad y satisfacción del usuario más altos.

Estas diferencias podrían deberse a particularidades en las áreas de atención analizadas, las características de las muestras, los contextos hospitalarios específicos o las expectativas de los usuarios. En definitiva, nuestros hallazgos subrayan la necesidad de mejorar la calidad de la prestación de servicios en el Hospital Regional Nuevo Chimbote, especialmente en aspectos como la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta, para construir un servicio centrado en el paciente y su bienestar.

Del objetivo específico 3: Los resultados revelan una fuerte relación positiva entre la gestión de compras y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote. Este hallazgo, respaldado por un valor p significativo y un alto coeficiente de correlación, es importante la estratégica de una Gc eficiente para alcanzar una atención de calidad en el entorno hospitalario. La estrecha relación entre ambas variables, evidenciada en el alto valor del coef. de correlación, indica que una gestión de compras optimizada se traduce en una mejora tangible en la calidad del servicio percibida por ellos. En otras palabras, la eficiencia en la adquisición de insumos y la selección de proveedores confiables impacta directamente en la capacidad del personal administrativo para brindar una AdC.

El estudio revela la importancia crucial de la gestión de compras para la calidad de la prestación de servicios en el Hospital Regional Nuevo Chimbote. Esta conclusión coincide con investigaciones previas, como las de García (2020) y Vergaray et al. (2023), que resaltan la importancia de la GI en general, incluyendo la adquisición oportuna de insumos, para una atención médica de calidad. Asimismo, concordamos con Arbolada (2020) en la existencia de una relación significativa entre la gestión eficiente de recursos, que incluye la GdC, y la CdS. Sin embargo, nuestro estudio aporta una nueva perspectiva al analizar específicamente la gestión de compras y su impacto en la calidad del servicio brindado por el personal administrativo, un área poco explorada en la literatura previa.

Del objetivo específico 4: Estos resultados revelan una fuerte correlación positiva entre la administración de almacenes y (CPS) en el Hospital Regional Nuevo Chimbote. Este hallazgo, respaldado por un valor p significativo y un alto coeficiente de correlación de Spearman, subraya la importancia crítica de una gestión de almacenes eficiente para brindar una atención de calidad en el entorno hospitalario.

El alto valor del coeficiente de correlación indica que una gestión de almacenes optimizada, que garantice la disponibilidad oportuna de insumos, se traduce en una mejora tangible en la CPS percibida por los usuarios. Un sistema de almacenamiento eficiente, con procesos bien definidos de recepción, almacenamiento, control de inventario y distribución, minimiza demoras, reduce pérdidas y asegura que los recursos estén disponibles en el momento y lugar adecuados.

Este hallazgo coincide con estudios previos, como los de García (2020) y Vergaray et al. (2023), que resaltan la importancia de la GI, incluyendo la gestión de almacenes, para una atención médica de calidad. Del mismo modo, concordamos con Arbolada (2020) en que una gestión eficiente de recursos, donde el almacenamiento es un elemento clave, se traduce en una mejor calidad del servicio. Sin embargo, nuestro estudio aporta una nueva perspectiva al analizar específicamente la relación entre la administración de almacenes y la CsB por el personal administrativo, un área poco explorada en la literatura previa.

Del objetivo específico 5: Los resultados hallados revelan una fuerte correlación positiva entre la administración de almacenes y la calidad de la (CPS) en el Hospital Regional Nuevo Chimbote. Este hallazgo, respaldado por un valor p altamente significativo y un coef. de correlación que indica una relación fuerte, subraya la importancia crucial de una gestión de almacenes eficiente para la calidad de como atienden los médicos.

Este resultado no es sorprendente si consideramos el rol crítico que juega el almacenamiento en la cadena de suministro de un hospital. Una GdA eficiente, que asegure la disponibilidad oportuna de insumos médicos, medicamentos y equipos, es fundamental para que el personal médico y administrativo pueda realizar sus funciones de manera óptima y brindar una atención eficiente a los pacientes. La alta correlación que encontramos sugiere que las mejoras en la gestión de almacenes, como la optimización de los procesos de recepción, almacenamiento, control de inventario y distribución, se traducen en una mayor calidad del servicio percibida por los usuarios.

Esta conclusión coincide con estudios previos, como los de García (2020) y Vergaray et al. (2023), que resaltan la importancia de una gestión logística sólida, incluyendo una gestión eficiente de almacenes, para una atención médica de calidad.

De igual manera, concordamos con Arbolada (2020) en que una gestión logística eficiente, que abarca todas sus dimensiones, incluyendo la administración de almacenes, se traduce en una mejor calidad del servicio. Sin embargo, nuestro estudio aporta una nueva perspectiva al analizar específicamente la relación entre la administración de almacenes y la CdS percibida por el personal administrativo, un área poco explorada en investigaciones previas.

Del objetivo específico 6: Los resultados revelan una fuerte correlación positiva entre la gestión de distribución y transporte y la calidad de la (CPS) en el Hospital Regional Nuevo Chimbote. Este hallazgo, respaldado por un valor  $p$  significativo y un alto coeficiente de correlación, subraya la importancia de una gestión de distribución eficiente para brindar una atención de calidad en el entorno hospitalario. El alto coeficiente de correlación indica que una GdT optimizada, que asegure la entrega oportuna de insumos, impacta positivamente en la CPS percibida por los usuarios. Un sistema de distribución eficiente, con una planificación estratégica de la cadena de suministro, selección de rutas eficientes, control de inventario y optimización de los procesos de almacenamiento, minimiza demoras y garantiza que los recursos estén disponibles en el momento y lugar adecuados. En el contexto hospitalario, la relevancia de estos resultados es aún mayor. La entrega oportuna de medicamentos, equipos médicos, materiales de laboratorio, entre otros, es fundamental para la atención médica efectiva y la seguridad del paciente.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una relación positiva alta y significativa entre la gestión logística y calidad de la prestación de servicios del Hospital Regional. Esto respalda la idea de que una gestión óptima de las actividades logísticas en el ámbito hospitalario es crucial para garantizar una alta calidad en la atención al cliente externo.

**Segunda:** El personal administrativo percibe un nivel regular en cuanto a la gestión logística, es decir se evidencia que no se está aplicando una adecuada gestión de compras, administración de inventarios, administración de almacenes; y gestión de distribución de transporte.

**Tercera:** El personal administrativo percibe un nivel medio en base a la calidad de la prestación de servicios, es decir se evidencia que no se está aplicando una adecuadamente los componentes elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Cuarta:** Existe una relación positiva alta y significativa entre la gestión de compras y la calidad de la prestación de servicios del Hospital Regional.

**Quinta:** Existe una relación positiva alta y significativa entre la administración de inventarios y la calidad de la prestación de servicios del Hospital Regional.

**Sexta:** Existe una relación positiva alta y significativa entre la administración de almacenes y la calidad de la prestación de servicios del Hospital Regional.

**Séptima** Existe una relación positiva alta ( $Rho=0.752$ ) y significativa ( $P\text{-valor}=0.002$ ) entre la Gestión de distribución de transporte y la calidad de la prestación de servicios del Hospital Regional.

## VI. RECOMENDACIONES

Al director del Hospital Regional:

**Primera:** Realizar estudios respecto a la Gestión logística y Calidad de la prestación de servicios; para que los futuros investigadores logren identificar nuevos problemas en dichas variables para que establezcan propuestas de mejora en los hospitales; así, las autoridades competentes pueden mejorar la disponibilidad de recursos y la gestión de pacientes, información y flujos de materiales esenciales en el ámbito hospitalario, como productos farmacéuticos, alimentos, lavandería, equipos estériles, muestras de laboratorio y desechos; lo que favorecerá sin duda a una mejor calidad de servicio al usuario. Concordando con Vergaray et al. (2023) quienes han demostrado que la gestión logística y la calidad del servicio en la unidad logística hospitalaria están valoradas en un nivel medio y están directamente relacionadas de manera significativa.

**Segunda:** Crear un mapa visual de los procesos logísticos hospitalarios, desde la solicitud de compras hasta la entrega final a pacientes y sectores. Esto permitirá entender cada etapa y optimizar las actividades para lograr una mayor eficiencia en el sistema. De acuerdo con Torres (2019) el principal beneficio de la gestión logística destaca que, con sistemas logísticos eficientes, las organizaciones pueden mejorar la satisfacción del cliente externo al reducir las interrupciones y mejorar la velocidad y fiabilidad de las entregas.

**Tercera:** Implementar evaluaciones de calidad continuas, incluyendo visitas sorpresa y supervisión constante al personal de salud en los hospitales estudiados. El objetivo es medir y comprender todos los factores que influyen en la satisfacción del paciente, realizando estas evaluaciones a lo largo del tiempo para conocer la percepción real de los usuarios. La satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad de la atención brindada por el personal de salud, especialmente en áreas como urgencias, donde la atención técnica y humanizada, incluyendo el apoyo emocional, son cruciales para la recuperación del paciente.

**Cuarta:** Optimizar la comunicación con empleados y proveedores mediante una planificación de compras anticipada y una gestión efectiva de la información interna, evitando así la falta de stock y permitiendo resolver problemas de manera oportuna, tanto a corto como a largo plazo. La gestión de compras va más allá de la simple negociación y trámites burocráticos, abarcando un proceso complejo que incluye el abastecimiento y la provisión eficiente de recursos.

**Quinta:** Implementar un sistema de gestión de inventarios que permita rastrear productos, entradas y salidas, fechas de caducidad y otros datos relevantes. Además, realizar un inventario completo en todas las áreas del Hospital Regional para evaluar el estado de los bienes, identificar aquellos que requieren mantenimiento o reemplazo, dar de baja los obsoletos y reubicar los que puedan ser mejor utilizados en otras áreas. Una gestión logística adecuada, incluyendo un control eficiente del inventario, puede llevar a reducciones significativas de costos al optimizar los procesos de entrada y salida de materiales.

**Sexta:** Implementar un sistema de gestión de almacenes permite controlar, coordinar y optimizar cada movimiento, procesos y operaciones dentro del almacén. Este enfoque, en línea con la definición de Zúñiga et al. (2022), considera la gestión de almacenes como un proceso logístico esencial. Su objetivo principal es recibir, almacenar, conservar y distribuir materiales de manera eficiente y segura, previniendo daños al inventario y asegurando que los productos estén disponibles cuando y donde se necesitan.

**Séptima:** Implementar un sistema de gestión de transporte puede optimizar significativamente la logística de una entidad. Esta herramienta facilita la planificación, ejecución y optimización de todo el movimiento de mercancías, tanto entrantes como salientes, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento normativo y la disponibilidad de la documentación pertinente. Zúñiga et al. (2022) destacan la importancia de una gestión de transporte eficaz para establecer protocolos eficientes que aseguren el traslado y manejo adecuado de los productos, protegiéndolos en todo momento.

## REFERENCIAS

- Aljukhadar, M., Belisle, J., Dantas, D., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55 (10). <https://doi.org/10.1016/J.ELERAP.2022.101182>
- Almeida, D., y Torres, A. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga – Colombia. *Revista Espacios*, 41 (49), 234-245. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19.pdf>
- Arboleda, G. (2020). *Gestión logística y Eficiencia en el Servicio de Emergencia Obstétrica del Centro de Salud Valencia, Ecuador-2020*. [Tesis de post grado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67269/Arboleda\\_FGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67269/Arboleda_FGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arévalo Veintemilla, M. V., Inga Ordoñez, D. K., & Quispe Gonzales, J. F. (2022). Gestión de compras como estrategia competitiva en una empresa agroindustrial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3745-3758. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3353](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3353)
- Calsina, B., Cahuana, M., & Ramos, D. (2022). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital I Clínica Universitaria - Chejoña, Red de ESSALUD de la ciudad de Puno. *Investigación Universitaria UNU*, 12(1), 797–807.
- Carvajal, L. (2021). Gestión de la cadena de suministro en la comercialización de productos agrícolas en Ecuador. *SUMMA*, 3(2), 1–23. <https://doi.org/10.47666/SUMMA.3.2.38>
- Castillo, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, servicio de diagnóstico por imágenes, hospital II Huaraz ESSALUD, 2019*. [Tesis de post grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5057>
- Chávez, J. (2020). *Logística hospitalaria en dos establecimientos nacionales de EsSalud, 2019*. [Tesis de post grado, Universidad César Vallejo]. Programa

Gestión Pública. Lima: Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42736>

Chuquicusma, T., Luján, P., Sánchez, M., Montalban, Y., Silva, R., & Rosas, C. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31), 39-51.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809932>

Defensoría del Pueblo (2019). *Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas*.  
<https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>

García, R. (2022). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la costa oriental del lago. *Enfoques*, 14(5).  
<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i14.84>

García, A. (2021). *Gestión logística y satisfacción del usuario interno en el hospital las mercedes, Chiclayo -Perú, 2021*. [Tesis de post grado, Universidad Señor de Sipan].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10820/Garcia%20Nevado%2C%20Aleida.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Gómez, G. de los Á., Acosta, I., Álvarez, S., & Chable, T. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 253–263. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879>

González, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 133–142.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-33052020000100133>

Herrera, M. D. C. M. G., & Ayvar-Campos, F. J. (2024). Percepción de la calidad del servicio público de salud en Morelia, Michoacán (México). *Economía, Población y Desarrollo*, 14(82), 3-24.

- Huayra, M. (2021). *Gestión logística y calidad de atención en el servicio de enfermería durante la COVID-19 en un hospital de Lambayeque*. [Tesis de post grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64242>
- Itzel, S. (2021). Diseño de un sistema de evaluación de la eficiencia del abastecimiento del patronato Hospital Santo Tomás de Panamá. *Faeco Sapiens*. 4(2), 62-81. [https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/2178](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2178)
- Kotler, P. Armstrong, G. (2012). *Fundamentos del Marketing*. Pearson.
- León Dionicio, L. Y., & Arévalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(5), 620–633. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1343>
- Lozada, A., & Hernández, C. (2019). *Propuesta de mejora de la gestión de inventarios de medicamentos y dispositivos médicos tipo a de un hospital nivel 2 de la ciudad de Palmira en el área de farmacia*. [Tesis de post grado, Universidad del Valle]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/cd3844a7-785d-41cb-bd09-97064c137164>
- Palao, E. (2022). *Rotación de personal y la gestión logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021* [Tesis de post grado, Universidad del Valle].. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83345>
- Paredes, P., y Santos, E. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista Angolana de Ciencias*, 4 (1). <https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/html/>
- Paricahua, H. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. *Quipukamayoc*, 30(62), 67–75. <https://doi.org/10.15381/QUIPU.V30I62.22179>
- Pierrend, S. (2020). La Fidelización del Cliente y Retención del Cliente: Tendencia que se Exige Hoy en Día. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(45), 5–13. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18935>

- Riquelme, M. (2020). Cadena de Valor de Michael Porter¿ Qué es y cuál es su importancia. *Web y empresas*, (5) 13. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24520w/Cadena\\_de\\_valor\\_de\\_michael\\_porter.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24520w/Cadena_de_valor_de_michael_porter.pdf)
- Rodríguez, R., Uribe, J., & Rey de Castro, D. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Industrial Data*, 26(1), 179–202. <https://doi.org/10.15381/IDATA.V26I1.24243>
- Rodríguez, R., & Arevalo, D. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
- Rojas, M. (2022). *Capacidad de respuesta y atención al cliente en los restaurantes de Chavín de Huántar, Ancash, 2022* [Tesis de post grado, Universidad del Valle]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92659>
- Ruiz, R., & Delgado, J. (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. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V4I2.158](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.158)
- Serna, A. (2021). *Gestión logística y la calidad de servicio en tiempo de aislamiento social en el centro de salud de Chalhuanca, 2020*. [Tesis de post grado, Universidad del Valle]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61509>
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 5(12) 188–204. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3\\_15/FIGURES/4](https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15/FIGURES/4)
- Sotomayor, R. (2022). *Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021*. [Tesis de post grado, Universidad del Valle]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83263>
- Sultana, R., & Golam, K. (2021). Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model. *Journal of Open Innovation:*

*Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 227.  
<https://doi.org/10.3390/JOITMC7040227>

Universidad ESAN (2020). *Desafíos que enfrenta la logística en tiempos de pandemia*.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/desafios-que-enfrenta-la-logistica-en-tiempos-de-pandemia>

Trigoso, J., Huamán, M., Bernedo, D., & Romero, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1), 146–162.  
<https://doi.org/10.33936/REHUSO.V8I1.4615>

Valenzuela, K., Carrera, M., & Gómez, G. de los Á. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 219–232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>

Verónica, E., Mogollón García, Santurl, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417–423.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&nrm=iso&tlng=en)

Vigo, J., & González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(3), 57–66. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.06>

Wong, L. (2022). *Gestión logística y calidad de servicio en los almacenes de la DIGERD del MINSA, Lima 2022*. [Tesis de post grado, Universidad del Valle].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104363>

Zamarreño, G. (2022). *Fundamentos de Marketing*.  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZyH-DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=fundamentos+del+marketing+kotler&ots=pXCknFTGnE&sig=F\\_EoRcNAsE9CkKJif3xlS5HkRhs&redir\\_esc=y#v=onepage&q=fundamentos%20del%20marketing%20kotler&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZyH-DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=fundamentos+del+marketing+kotler&ots=pXCknFTGnE&sig=F_EoRcNAsE9CkKJif3xlS5HkRhs&redir_esc=y#v=onepage&q=fundamentos%20del%20marketing%20kotler&f=false)

## ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión logística	Cerna (2019) indica que la gestión logística es la actividad que planifica, gestiona, controla el almacenamiento y envío de bienes en una cadena de suministro. Su objetivo principal es gestionar todas las operaciones relacionadas con el movimiento de materias primas o productos de la forma más eficiente posible.	La variable gestión logística se medirá a través de cuatro dimensiones: Gestión de compras; Administración de inventarios; Administración de almacenes; y Gestión de distribución de transporte; se utilizará la escala Likert, aplicando como instrumento la escala valorativa dirigido al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.	Gestión de compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación de proveedores</li> <li>- Control de compras</li> <li>- Pedidos perfectamente recibidos</li> </ul>	1 2 3-5	Ordinal  Eficiente =78-105 Regular = 50-77 Deficiente = 21-49
			Administración de inventarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de existencias</li> <li>- Rotación de existencia</li> <li>- Existencias promedio</li> <li>- Nivel de servicio de stock</li> </ul>	6 7 8 9	
			Administración de almacenes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidades almacenadas</li> <li>- Unidades despachadas</li> <li>- Nivel de cumplimiento de despacho</li> </ul>	10,11 12 13-15	
			Gestión de distribución de transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Costo de transporte</li> <li>- Duración del ciclo de pedido</li> <li>- Entrega perfecta</li> </ul>	16 17,18 19-21	
Calidad de la prestación de servicios	Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión (Izquierdo y Anastacio, 2021).	La variable dependiente presenta 5 dimensiones, cada una con sus indicadores. Al respecto se utilizó un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL de 22 ítems que evalúa la variable Calidad de servicio y las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad y Empatía, a través de la escala Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos modernos</li> <li>- Instalaciones físicas</li> <li>- Apariencia del personal</li> <li>- Materiales informativos</li> </ul>	1 2 3 4	Ordinal  Bueno =82 - 110 Regular = 52 - 81 Mala = 22 - 51
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Interés de atención</li> </ul>	5 6-9	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información oportuna</li> <li>- Rapidez en atención</li> <li>- Disposición para atención</li> </ul>	10 11 12,13	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento confiable</li> <li>- Trato amable</li> <li>- Personal calificado</li> </ul>	14,15 16 17	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada</li> <li>- Horario de atención</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Interés en el usuario</li> <li>- Necesidades específicas</li> </ul>	18 19 20 21 22	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Escala valorativa “Gestión logística”

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Gestión logística y calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote\_Ancash,2024. En tal sentido, agradeceré su apoyo con tus percepciones respecto al servicio que se brinda en este terminal terrestre, a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte un mejor servicio

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de situaciones o hechos, frente a las cuales debe responder marcando con un aspa (X) el recuadro de acuerdo a su nivel de satisfacción.

*Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.*

Escala valorativa

Totalmente de acuerdo : TA

De acuerdo : DA

Neutral : N

En desacuerdo : DSA

Totalmente en desacuerdo: TDS

Dimensión 1: Gestión de compras	TA	DA	N	DSA	TDS
1. Los proveedores del Hospital se encuentran debidamente certificados.					
2. En el Hospital existe una planificación oportuna y eficiente de las compras					
3. Los colaboradores realizan el conteo de los pedidos durante la recepción					
4. Los colaboradores del Hospital atiende los pedidos a tiempo.					
5. Los colaboradores aplican registros en el conteo mensual de los pedidos.					
<b>DIMENSIÓN: Administración de inventarios</b>					
6. Los colaboradores del Hospital planifica mensualmente el control de inventario de los productos.					
7. Los colaboradores del Hospital realizan un conteo del inventario total.					

8. El responsable del control del inventario tiene conocimiento del inventario inicial y final de la institución.					
9. El Hospital emplea registros donde se visualice el movimiento del inventario.					
DIMENSIÓN: Administración de almacenes					
10.El responsable del control del inventario en el Hospital verificar el almacenamiento adecuado de los bienes de la institución.					
11.El Hospital cuenta un registro de número total de unidades almacenadas.					
12.El Hospital cuenta con un registro de número total de unidades despachadas.					
13.El Hospital realiza el despacho de los bienes a tiempo.					
14.El Hospital cuenta con un registro detallado del número de despachos cumplidos a tiempo.					
15.El Hospital cuenta con un registro del número de despachos requeridos					
Dimensión: Gestión de distribución de transporte					
16.El responsable del control del inventario realiza el cálculo del costo de transporte.					
17.El Hospital cuenta con un registro de la fecha de recepción de las órdenes del cliente.					
18.El Hospital cuenta con un registro de la fecha de entrega de las órdenes de salida (Pecosas).					
19.El Hospital cuenta con un registro de números total de entregas.					
20.El Hospital cuenta con un registro del número total cálculo de entregas perfecta.					
21.Los insumos que traen los transportistas al Hospital están en óptimas condiciones.					

Escala valorativa “Calidad de la prestación de servicios”

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Gestión logística y calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote\_Ancash,2024. En tal sentido, agradeceré su apoyo con tus percepciones respecto al servicio que se brinda en este terminal terrestre, a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte un mejor servicio

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de situaciones o hechos, frente a las cuales debe responder marcando con un aspa (X) el recuadro de acuerdo a su nivel de satisfacción.

*Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.*

Escala valorativa

Totalmente de acuerdo : TA

De acuerdo : DA

Neutral : N

En desacuerdo : DSA

Totalmente en desacuerdo: TDS

Dimensión 1: Elementos tangibles	TA	DA	N	DSA	TDS
1. Cree usted que los colaboradores cuentan con equipos modernos que ayuden en sus actividades diarias.					
2. Las instalaciones físicas (estructuras y servicios básicos) son las más adecuadas.					
3. Cree usted que los colaboradores transmiten una apariencia adecuada y cuenta con los implementos necesarios para su labor.					
4. Los materiales informativos de los servicios del hospital (carteles, avisos publicitarios, entre otros) son visualmente atractivas.					
Dimensión 2: Fiabilidad					
5. Cree usted que los colaboradores cumplen con el horario de trabajo programado.					

6. Cree usted que los colaboradores cuentan muestran un sincero interés en atender y resolver los problemas de los usuarios.					
7. Cree usted que los colaboradores brindan información oportuna desde la primera vez.					
8. Cree usted que los colaboradores concluyen la atención del servicio en el horario correspondiente.					
9. Cree usted que los colaboradores garantizan un servicio eficiente sin errores.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10. Cree usted que los colaboradores cuentan informan exactamente cuándo se realizará el servicio (fecha y hora).					
11. Cree usted que los colaboradores brindan un servicio rápido y efectivo en cada actividad encomendada.					
12. Cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
13. Cree usted que los colaboradores siempre están disponibles para responder las solicitudes de los usuarios.					
Dimensión 4: Seguridad					
14. Cree usted que los colaboradores tienen un comportamiento que inspira confianza a los usuarios.					
15. Cree usted que los colaboradores lograr que los usuarios se sientan seguros con el trabajo que realizan					
16. Cree usted que los colaboradores demuestran amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios.					

17. Cree usted que los colaboradores tienen conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.					
Dimensión 5: Empatía					
18. Cree usted que los colaboradores brindan una atención individualizada a los usuarios.					
19. Cree usted que el horario de atención de la entidad conveniente para todos los usuarios.					
20. Cree usted que los colaboradores brindan una atención personalizada a los usuarios.					
21. Cree usted que los colaboradores tienen como principal interés en atender a los usuarios.					
22. Cree usted que los colaboradores entienden las necesidades específicas de los usuarios					

### **Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos**

#### **Ficha de validación de contenido de instrumentos**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Escala valorativa “Gestión logística” y la escala valorativa “Calidad de la prestación de servicios” que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión logística y calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote\_Ancash,2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: Gestión logística**

*Definición de la variable:* Cerna (2019) indica que la gestión logística es la actividad que planifica, gestiona, controla el almacenamiento y envío de bienes en una cadena de suministro, su objetivo principal es gestionar todas las operaciones relacionadas con el movimiento de materias primas o productos de la forma más eficiente posible).

Dim.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: gestión de compras	1.1. Certificación de proveedores	1) Los proveedores del Hospital se encuentran debidamente certificados	1	1	1	1	
	1.2. Control de compras	2) En el Hospital existe una planificación oportuna y eficiente de las compras	1	1	1	1	
	1.3. Pedidos perfectamente recibidos	3) Los colaboradores realizan el conteo de los pedidos durante la recepción	1	1	1	1	
		4) Los colaboradores del Hospital atienden los pedidos a tiempo.	1	1	1	1	
		5) Los colaboradores aplican registros en el conteo mensual de los pedidos.	1	1	1	1	
D2: Administración de inventarios	2.1 Control de existencias	6) Los colaboradores del Hospital planifican mensualmente el control de inventario de los productos.	1	1	1	1	
	2.2. Rotación de existencia	7) Los colaboradores del Hospital realizan un conteo del inventario total.	1	1	1	1	
	2.3. Existencias promedio	8) El responsable del control del inventario tiene conocimiento del inventario inicial y final de la institución	1	1	1	1	
	Nivel de servicio de stock	9) El Hospital emplea registros donde se visualice el movimiento del inventario	1	1	1	1	
D3: Administración de almacenajes	3.1. Unidades almacenadas	10) El responsable del control del inventario en el Hospital verificar el almacenamiento adecuado de los bienes de la institución.	1	1	1	1	
		11) El Hospital cuenta un registro de número total de unidades almacenadas.	1	1	1	1	
	3.2. Unidades despachadas	12) El Hospital cuenta con un registro de número total de unidades despachadas.	1	1	1	1	
	Nivel de cumplimiento	13) El Hospital realiza el despacho de los bienes a tiempo.					

	de despacho	14) El Hospital cuenta con un registro detallado del número de despachos cumplidos a tiempo.	1	1	1	1	
		15) El Hospital cuenta con un registro del número de despachos requeridos	1	1	1	1	
D4. Gestión de distribución de transporte	4.1. Costo de transporte	16) El responsable del control del inventario realiza el cálculo del costo de transporte.	1	1	1	1	
	4.2. Duración del ciclo de pedido	17) El Hospital cuenta con un registro de la fecha de entrega de las órdenes de salida (Pecosas).	1	1	1	1	
		18) El Hospital cuenta con un registro de la fecha de recepción de las órdenes del cliente	1	1	1	1	
	4.3. Entrega perfecta	19) El Hospital cuenta con un registro de números total de entregas.	1	1	1	1	
		20) El Hospital cuenta con un registro del número total cálculo de entregas perfecta.	1	1	1	1	
21) Los insumos que traen los transportistas al Hospital están condiciones.		1	1	1	1		

Fecha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Calidad de la prestación de servicios
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote Ancash, 2024
Nombres y apellidos del experto	Cesar Manuel Guardia Coliche
Documento de identidad	10220767
Años de experiencia en el área	24
Máximo Grado Académico	Master
Nacionalidad	Peruana
Institución	Consorcio Bases Bases
Cargo	Director de proyecto
Número telefónico	946570029
Firma	 FONDSOCIO BASES - BELLSUN Cesar Manuel Guardia Coliche DIRECTOR DE PROYECTO
Fecha	12/05/2024

**Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: Calidad de la prestación de servicios**

*Definición de la variable:* Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión (Izquierdo y Anastacio, 2021).

Dim.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: Tangibilidad	1.1. Equipos modernos Instalaciones física	1) Cree usted que los colaboradores cuentan con equipos modernos que ayuden en sus actividades diarias.	1	1	1	1	
		2) Las instalaciones físicas (estructuras y servicios básicos) son las más adecuadas.	1	1	1	1	
	1.2. Apariencia del personal	3) Cree usted que los colaboradores transmiten una apariencia adecuada y cuenta con los implementos necesarios para su labor.	1	1	1	1	
	1.3. Materiales informativos	4) Los materiales informativos de los servicios del hospital (carteles, avisos publicitarios, entre otros) son visualmente atractivos.	1	1	1	1	
D2: Fiabilidad	2.1. Cumplimiento	5) Cree usted que los colaboradores cumplen con el horario de trabajo programado.	1	1	1	1	
	2.2. Interés de atención	6) Cree usted que los colaboradores muestran un sincero interés en atender y resolver los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
		7) Cree usted que los colaboradores brindan información oportuna desde la primera vez.	1	0	1	1	
		8) Cree usted que los colaboradores concluyen la atención del servicio en el horario correspondiente.	1	1	1	1	
		9) Cree usted que los colaboradores garantizan un servicio eficiente sin errores.	1	1	1	1	

D3 Capacidad de respuesta	3.1 Información oportuna	10) Cree usted que los colaboradores informan exactamente cuándo se realizará el servicio (fecha y hora).	1	1	1	1
	3.2 Rapidez en atención	11) Cree usted que los colaboradores brindan un servicio rápido y efectivo en cada actividad encomendada.	1	1	1	1
	3.3 Disponibilidad para atención	12) Cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	1	1	1
13) Cree usted que los colaboradores siempre están disponibles para responder las solicitudes de los usuarios.		1	0	1	1	
D4 Seguridad	4.1 Comportamiento confiable	14) Cree usted que los colaboradores tienen un comportamiento que inspira confianza a los usuarios.	1	1	1	1
		15) Cree usted que los colaboradores logran que los usuarios se sientan seguros con el trabajo que realizan.	1	1	1	1
	4.2 Trato amable	16) Cree usted que los colaboradores demuestran amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios.	1	1	1	1
	4.3 Personal calificado	17) Cree usted que los colaboradores tienen conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	1	1	1	1
D5 Empatía	5.1 Atención individualizada	18) Cree usted que los colaboradores brindan una atención individualizada a los usuarios.	1	1	1	1
	5.2 Horario de atención	19) Cree usted que el horario de atención de la entidad es conveniente para todos los usuarios.	1	1	1	1
	5.3 Atención personalizada	20) Cree usted que los colaboradores brindan una atención personalizada a los usuarios.	1	1	1	1
	5.4 Interés en el usuario	21) Cree usted que los colaboradores tienen como principal interés atender a los usuarios.	1	1	1	1
	5.5 Necesidades específicas	22) Cree usted que los colaboradores entienden las necesidades específicas de los usuarios.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala valorativa "Gestión logística"
Objetivo del instrumento	Medir el sentido de valoración de la gestión logística del personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote Ancash.
Nombres y apellidos del experto	César Manuel Guzmán
Documento de identidad	10220767
Años de experiencia en el área	24
Máximo Grado Académico	Master
Nacionalidad	Peruana
Institución	Consejo Baseo Baseles
Cargo	Director de proyecto
Número telefónico	946570029
Firma	 CONSORCIO BESCO - BELLSCA César Manuel Guzmán DIRECTOR DE PROYECTO
Fecha	12/05/2024

**Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: Gestión logística**

*Definición de la variable:* Cerna (2019) indica que la gestión logística es la actividad que planifica, gestiona, controla el almacenamiento y envío de bienes en una cadena de suministro, su objetivo principal es gestionar todas las operaciones relacionadas con el movimiento de materias primas o productos de la forma más eficiente posible).

Dim.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: gestión de compras	1.1. Certificación de proveedores	1) Los proveedores del Hospital se encuentran debidamente certificados	1	1	1	1	
	1.2. Control de compras	2) En el Hospital existe una planificación oportuna y eficiente de las compras	1	1	1	1	
	1.3. Pedidos perfectamente recibidos	3) Los colaboradores realizan el conteo de los pedidos durante la recepción	1	1	1	1	
		4) Los colaboradores del Hospital atienden los pedidos a tiempo.	1	1	1	1	
		5) Los colaboradores aplican registros en el conteo mensual de los pedidos.	1	1	1	1	
D2: Administración de inventarios	2.1 Control de existencias	6) Los colaboradores del Hospital planifican mensualmente el control de inventario de los productos.	1	1	1	1	
	2.2. Rotación de existencia	7) Los colaboradores del Hospital realizan un conteo del inventario total.	1	1	1	1	
	2.3. Existencias promedio	8) El responsable del control del inventario tiene conocimiento del inventario inicial y final de la Institución	1	1	1	1	
	Nivel de servicio de stock	9) El Hospital emplea registros donde se visualice el movimiento del inventario	1	1	1	1	
D3. Administración de almacenes	3.1. Unidades almacenadas	10) El responsable del control del inventario en el Hospital verificar el almacenamiento adecuado de los bienes de la institución.	1	1	1	1	
		11) El Hospital cuenta un registro de número total de unidades almacenadas.	1	1	1	1	
	3.2. Unidades despachadas	12) El Hospital cuenta con un registro de número total de unidades despachadas.	1	1	1	1	
	Nivel de cumplimiento	13) El Hospital realiza el despacho de los bienes a tiempo.	1	1	1	1	

D4. Gestión de distribución de transporte	de despacho	14) El Hospital cuenta con un registro detallado del número de despachos cumplidos a tiempo.	1	1	1	1	
		15) El Hospital cuenta con un registro del número de despachos requeridos	1	1	1	1	
	4.1. Costo de transporte	16) El responsable del control del inventario realiza el cálculo del costo de transporte.	1	1	1	1	
	4.2. Duración del ciclo de pedido	17) El Hospital cuenta con un registro de la fecha de entrega de las órdenes de salida (Pecosas).	1	1	1	1	
		18) El Hospital cuenta con un registro de la fecha de recepción de las órdenes del cliente	1	1	1	1	
	4.3. Entrega perfecta	19) El Hospital cuenta con un registro de números total de entregas.	1	1	1	1	
		20) El Hospital cuenta con un registro del número total cálculo de entregas perfecta.	1	1	1	1	
		21) Los insumos que traen los transportistas al Hospital están condiciones.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Calidad de la prestación de servicios
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote_Ancash,2024
Nombres y apellidos del experto	GUIDO ELMER URIBE CORNELIO
Documento de identidad	70443561
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE AHA
Cargo	DIRECTOR
Número telefónico	942937055
Firma	 
Fecha	12/05/2024

**Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: Calidad de la prestación de servicios**

*Definición de la variable:* Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión (Izquierdo y Anastacio, 2021).

Dim.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: Tangibilidad	1.1. Equipos modernos Instalaciones física	1) Cree usted que los colaboradores cuentan con equipos modernos que ayuden en sus actividades diarias.	1	1	1	1	
		2) Las instalaciones físicas (estructuras y servicios básicos) son las más adecuadas.	1	1	1	1	
	1.2. Apariencia personal del	3) Cree usted que los colaboradores transmiten una apariencia adecuada y cuenta con los implementos necesarios para su labor.	1	1	1	1	
	1.3. Materiales Informativos	4) Los materiales Informativos de los servicios del hospital (carteles, avisos publicitarios, entre otros) son visualmente atractivos.	1	1	1	1	
D2: Fiabilidad	2.1. Cumplimiento	5) Cree usted que los colaboradores cumplen con el horario de trabajo programado.	1	1	1	1	
	2.2. Interés de atención	6) Cree usted que los colaboradores muestran un sincero interés en atender y resolver los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
		7) Cree usted que los colaboradores brindan información oportuna desde la primera vez.	1	1	1	1	
		8) Cree usted que los colaboradores concluyen la atención del servicio en el horario correspondiente.	1	1	1	1	
		9) Cree usted que los colaboradores garantizan un servicio eficiente sin errores.	1	1	1	1	

D3. Capacidad de respuesta	3.1. Información oportuna	10) Cree usted que los colaboradores informan exactamente cuándo se realizará el servicio (fecha y hora).	1	1	1	1
	3.2. Rapidez en atención	11) Cree usted que los colaboradores brindan un servicio rápido y efectivo en cada actividad encomendada.	1	1	1	1
	3.3. Disposición para atención	12) Cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	1	1	1
13) Cree usted que los colaboradores siempre están disponibles para responder las solicitudes de los usuarios.		1	1	1	1	
D4. Seguridad	4.1. Comportamiento confiable	14) Cree usted que los colaboradores tienen un comportamiento que inspira confianza a los usuarios.	1	1	1	1
		15) Cree usted que los colaboradores logran que los usuarios se sientan seguros con el trabajo que realizan.	1	1	1	1
	4.2. Trato amable	16) Cree usted que los colaboradores demuestran amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios.	1	1	1	1
4.3. Personal calificado	17) Cree usted que los colaboradores tienen conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	1	1	1	1	
D5. Empatía	5.1. Atención individualizada	18) Cree usted que los colaboradores brindan una atención individualizada a los usuarios.	1	1	1	1
	5.2. Horario de atención	19) Cree usted que el horario de atención de la entidad es conveniente para todos los usuarios.	1	1	1	1
	5.3. Atención personalizada	20) Cree usted que los colaboradores brindan una atención personalizada a los usuarios.	1	1	1	1
	5.4. Interés en el usuario	21) Cree usted que los colaboradores tienen como principal interés atender a los usuarios.	1	1	1	1
	5.5. Necesidades específicas	22) Cree usted que los colaboradores entienden las necesidades específicas de los usuarios.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Calidad de la prestación de servicios
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote, Ancash, 2024
Nombres y apellidos del experto	GUIDO ELMER URIBE CORNELIO
Documento de identidad	70411561
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AÍZA
Cargo	DIRECTOR
Número telefónico	942937055
Firma	  Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio Director del Sistema Administrativo II Área de Gestión Administrativa UGEL - AÍZA
Fecha	12/05/2024

### Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: Gestión logística

*Definición de la variable:* Cerna (2019) indica que la gestión logística es la actividad que planifica, gestiona, controla el almacenamiento y envío de bienes en una cadena de suministro, su objetivo principal es gestionar todas las operaciones relacionadas con el movimiento de materias primas o productos de la forma más eficiente posible).

Dim.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: gestión de compras	1.1. Certificación de proveedores	1) Los proveedores del Hospital se encuentran debidamente certificados	1	1	1	1	
	1.2. Control de compras	2) En el Hospital existe una planificación oportuna y eficiente de las compras	1	1	1	1	
	1.3. Pedidos perfectamente recibidos	3) Los colaboradores realizan el conteo de los pedidos durante la recepción	1	1	1	1	
		4) Los colaboradores del Hospital atienden los pedidos a tiempo.	1	1	1	1	
		5) Los colaboradores aplican registros en el conteo mensual de los pedidos.	1	1	1	1	
D2: Administración de inventarios	2.1 Control de existencias	6) Los colaboradores del Hospital planifican mensualmente el control de inventario de los productos.	1	1	1	1	
	2.2. Rotación de existencia	7) Los colaboradores del Hospital realizan un conteo del inventario total.	1	1	1	1	
	2.3. Existencias promedio	8) El responsable del control del inventario tiene conocimiento del inventario inicial y final de la institución	1	1	1	1	
	Nivel de servicio de stock	9) El Hospital emplea registros donde se visualice el movimiento del inventario	1	1	1	1	
D3. Administración de almacenes	3.1. Unidades almacenadas	10) El responsable del control del inventario en el Hospital verificar el almacenamiento adecuado de los bienes de la institución.	1	1	1	1	
		11) El Hospital cuenta un registro de número total de unidades almacenadas.	1	1	1	1	
	3.2. Unidades despachadas	12) El Hospital cuenta con un registro de número total de unidades despachadas.	1	1	1	1	
		Nivel de cumplimiento	13) El Hospital realiza el despacho de los bienes a tiempo.	1	1	1	1

D4. Gestión de distribución de transporte	de despacho	14) El Hospital cuenta con un registro detallado del número de despachos cumplidos a tiempo.	1	1	1	1
		15) El Hospital cuenta con un registro del número de despachos requeridos	1	1	1	1
	4.1. Costo de transporte	16) El responsable del control del inventario realiza el cálculo del costo de transporte.	1	1	1	1
	4.2. Duración del ciclo de pedido	17) El Hospital cuenta con un registro de la fecha de entrega de las órdenes de salida (Pecosas).	1	1	1	1
		18) El Hospital cuenta con un registro de la fecha de recepción de las órdenes del cliente	1	1	1	1
	4.3. Entrega perfecta	19) El Hospital cuenta con un registro de números total de entregas.	1	1	1	1
		20) El Hospital cuenta con un registro del número total cálculo de entregas perfecta.	1	1	1	1
		21) Los insumos que traen los transportistas al Hospital están condiciones.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Calidad de la prestación de servicios
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote, Ancash, 2024
Nombres y apellidos del experto	Walter Ronald Heredia Jimenez
Documento de identidad	08157789
Años de experiencia en el área	16
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	927 83 46 89
Firma	 Mr. Walter Ronald Heredia Jimenez LICENCIADO EN ADMINISTRACION CLAD 32239
Fecha	12/05/2024

**Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: Calidad de la prestación de servicios**

*Definición de la variable:* Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión (Izquierdo y Anastacio, 2021).

Dim.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: Tangibilidad	1.1. Equipos modernos Instalaciones física	1) Cree usted que los colaboradores cuentan con equipos modernos que ayuden en sus actividades diarias.	1	1	1	1	
		2) Las instalaciones físicas (estructuras y servicios básicos) son las más adecuadas.	1	1	1	1	
	1.2. Apariencia personal del	3) Cree usted que los colaboradores transmiten una apariencia adecuada y cuenta con los implementos necesarios para su labor.	1	1	1	1	
	1.3. Materiales informativos	4) Los materiales informativos de los servicios del hospital (carteles, avisos publicitarios, entre otros) son visualmente atractivos.	1	1	1	1	
D2: Fiabilidad	2.1. Cumplimiento	5) Cree usted que los colaboradores cumplen con el horario de trabajo programado.	1	1	1	1	
	2.2. Interés de atención	6) Cree usted que los colaboradores muestran un sincero interés en atender y resolver los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
		7) Cree usted que los colaboradores brindan información oportuna desde la primera vez.	1	1	1	1	
		8) Cree usted que los colaboradores concluyen la atención del servicio en el horario correspondiente.	1	1	1	1	
		9) Cree usted que los colaboradores garantizan un servicio eficiente sin errores.	1	1	1	1	

D3. Capacidad de respuesta	3.1. Información oportuna	10) Cree usted que los colaboradores informan exactamente cuándo se realizará el servicio (fecha y hora).	1	1	1	1
	3.2. Rapidez en atención	11) Cree usted que los colaboradores brindan un servicio rápido y efectivo en cada actividad encomendada.	1	1	1	1
	3.3. Disposición para atención	12) Cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	1	1	1
13) Cree usted que los colaboradores siempre están disponibles para responder las solicitudes de los usuarios.		1	1	1	1	
D4. Seguridad	4.1. Comportamiento confiable	14) Cree usted que los colaboradores tienen un comportamiento que inspira confianza a los usuarios.	1	1	1	1
		15) Cree usted que los colaboradores logran que los usuarios se sientan seguros con el trabajo que realizan	1	1	1	1
	4.2. Trato amable	16) Cree usted que los colaboradores demuestran amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios	1	1	1	1
4.3. Personal calificado	17) Cree usted que los colaboradores tienen conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	1	1	1	1	
D5. Empatía	5.1. Atención individualizada	18) Cree usted que los colaboradores brindan una atención individualizada a los usuarios.	1	1	1	1
	5.2. Horario de atención	19) Cree usted que el horario de atención de la entidad conveniente para todos los usuarios	1	1	1	1
	5.3. Atención personalizada	20) Cree usted que los colaboradores brindan una atención personalizada a los usuarios	1	1	1	1
	5.4. Interés en el usuario	21) Cree usted que los colaboradores tienen como principal interés en atender a los usuarios.	1	1	1	1
	5.5. Necesidades específicas	22) Cree usted que los colaboradores entienden las necesidades específicas de los usuarios.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Calidad de la prestación de servicios
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote Ancash, 2024
Nombres y apellidos del experto	Walter Ronald Heredia Jimenez
Documento de identidad	08157789
Años de experiencia en el área	16
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	927 83 46 84
Firma	 Mr. Walter Ronald Heredia Jimenez LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CLAD 32239
Fecha	12/05/2024

#### Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

No	Gestión logística																					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	99
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	99
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	99
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	81

<b>VARIANZA POBLACIONAL</b>	0.2 1	0.1 9	0.5 3	0.5 3	0.1 9	0.1 9	0.5 3	<b>95.31</b>														
-----------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	--------------

K= 21

item

K/(K-1) = 1.050

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 = 5.30$$

$$s_t^2 = 95.31$$

ALFA = 0.992

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.992; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

No	Calidad de la prestación de servicios																						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	103
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	102
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	84
7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	102
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85

12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	84
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	85
<b>VARIANZA POBLACIONAL</b>	0.21	0.29	0.21	0.33	0.29	0.21	0.21	0.21	0.21	0.21	0.21	0.29	0.21	0.21	0.21	0.19	0.53	0.53	0.19	0.19	0.19	0.53	<b>90.35</b>	

K = 22

item

K/(K-1) = 1.048

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 = 5.84$$

$$S_r^2 = 90.35$$

ALFA = 0.980

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.980; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

## **Anexo 5. Consentimiento Informado**

Título de la investigación: **“Gestión logística y calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote\_Ancash, 2024”**.

Investigador: Quistgaard Calle, Maricielo Edith

### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada **“Gestión logística y calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote\_Ancash, 2024”**, cuyo objetivo es Determinar la correlación entre la gestión logística y la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote\_Ancash,2024. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

Respecto al impacto de la investigación. Permitirá demostrar como la **gestión logística se relación con la calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote\_Ancash, 2024;** contribuyendo en garantizar un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará una encuesta y entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gestión logística y calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote\_Ancash, 2024”**. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

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

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

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

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Quistgaard Calle, Maricielo Edith, email: [mqwistgaard@hotmail.com](mailto:mqwistgaard@hotmail.com) y docente asesor Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia.

**Consentimiento:**

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: 16/05/2024

## Anexo 7. Análisis complementarios

Tabla de Baremos – Niveles Variable: Gestión Logística

	Dimensiones	Niveles		
		Deficiente	Regular	Eficiente
V1	Gestión logística	21 - 49	50 - 77	78 - 105
Dim1	Gestión de compras	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Dim2	Administración de inventarios	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Dim3	Administración de almacenes	6 - 14	15 - 23	24 - 30
Dim4	Gestión de distribución de transporte	6 - 14	15 - 23	24 - 30

Tabla de Baremos – Niveles Variable: Calidad de la prestación de servicios

	Dimensiones	Niveles		
		Mala	Regular	Buena
V2	Calidad de la prestación de servicios	22-51	52-81	82-110
Dim1	Tangibilidad	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Dim2	Fiabilidad	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Dim3	Capacidad de respuesta	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Dim4	Seguridad	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Dim5	Empatía	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Total		25 - 54	61 - 86	93 - 125

## Anexo 8. Solicitud de autorización para realizar la investigación en una Institución

### Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Chimbote, 25 de abril del 2024

Señor (a):  
**RUBÉN A. PALOMINO TENORIO**

CARGO  
**DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRON**

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del tercer ciclo, del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos.

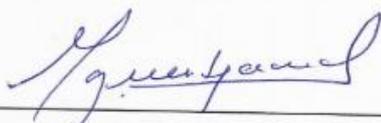
En tal sentido, considerando la relevancia de su entidad, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Gestión logística y calidad de la prestación de servicios en el personal administrativo del Hospital Regional Nuevo Chimbote\_ Ancash, 2024."

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la entidad, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la entidad.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Maricielo Edith Quistgaard Calle

DNI N° 70799575



NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

### Autorización de uso de información de la entidad

Yo, Rubén A. Palomino Tenorio, identificado con DNI N° 21522353 en mi calidad de Director Ejecutivo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón con R.U.C N°

20174675733, ubicada en el distrito de Nuevo Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señora Maricielo Edith Quistgaard Calle identificada con DNI N° 70799575 del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, para que utilice la siguiente información de la entidad:

.....  
.....  
.....

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de investigación para optar el grado Maestra en Gestión Pública.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la entidad, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la entidad en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- ( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la entidad; o  
(X) Mencionar el nombre de la entidad.



Firma y sello del Director Ejecutivo  
DNI: 21522353

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la entidad, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante  
DNI: 70799575

<sup>6</sup> Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

**NOTA:** Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

## Anexo 9. Otras evidencias

Matriz de puntuaciones y niveles de la Modernización de la Gestión logística y Calidad de la prestación de servicios.

	Gestión logística										Calidad de la prestación de servicios											
	DIM 1		DIM 2		DIM 3		DIM 4		Total		DIM 1		DIM 2		DIM3		DIM 4		DIM 5		TOTAL	
1	19	E	19	E	19	E	19	E	19	E	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	75	R
2	23	E	23	E	23	E	23	E	23	E	19	R	17	R	18	R	19	R	18	R	91	R
3	9	R	9	R	9	R	9	R	9	R	25	B	25	B	25	B	25	B	25	B	125	B
4	23	E	23	E	23	E	23	E	23	E	20	B	15	R	14	R	20	B	20	B	89	R
5	13	E	13	E	13	E	13	E	13	E	23	B	25	B	22	B	21	B	24	B	115	B
6	12	R	12	R	12	R	12	R	12	R	12	M	10	M	13	R	15	R	15	R	65	R
7	16	R	16	R	16	R	16	R	16	R	19	R	20	B	20	B	18	R	20	B	97	B
8	12	R	12	R	12	R	12	R	12	R	21	B	18	R	20	B	20	B	21	B	100	B
9	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	10	M	12	M	6	M	12	M	11	M	51	M
10	18	R	18	R	18	R	18	R	18	R	17	R	20	B	20	B	20	B	20	B	97	B
11	12	R	12	R	12	R	12	R	12	R	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	75	R
12	23	E	23	E	23	E	23	E	23	E	25	B	25	B	25	B	25	B	15	R	115	B
13	22	E	22	E	22	E	22	E	22	E	10	M	8	M	10	M	8	M	7	M	43	M
14	19	E	19	E	19	E	19	E	19	E	15	R	15	R	14	R	15	R	15	R	74	R
15	23	E	23	E	23	E	23	E	23	E	10	M	10	M	10	M	10	M	10	M	50	M
16	25	E	25	E	25	E	25	E	25	E	16	R	18	R	17	R	18	R	19	R	88	R
17	20	E	20	E	20	E	20	E	20	E	12	M	6	M	9	M	11	M	12	M	50	M
18	19	E	19	E	19	E	19	E	19	E	16	R	18	R	16	R	15	R	17	R	82	R
19	20	E	20	E	20	E	20	E	20	E	13	R	7	M	10	M	11	M	10	M	51	M
20	16	E	16	E	12	E	44	E	15	R	15	R	10	M	10	M	10	M	15	R	60	M
21	21	E	21	E	20	E	62	E	19	R	15	R	11	M	11	M	15	R	10	M	62	R
22	30	E	30	E	25	E	85	E	25	B	15	R	15	R	17	R	15	R	15	R	77	R
23	22	E	16	E	17	E	55	E	20	B	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	75	R
24	27	E	28	E	24	E	79	E	23	B	12	M	14	R	14	R	14	R	12	M	66	R
25	14	E	13	E	11	E	38	E	12	M	17	R	18	R	19	R	18	R	19	R	91	R
26	15	E	17	E	16	E	48	E	19	R	13	R	15	R	15	R	15	R	15	R	73	R
27	23	E	23	E	23	E	69	E	21	B	20	B	15	R	15	R	15	R	15	R	80	R
28	14	R	11	R	12	R	37	R	10	M	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	75	R
29	23	E	23	E	20	E	66	E	17	R	10	M	11	M	15	R	14	R	13	R	63	R
30	15	E	17	E	15	E	47	E	15	R	17	R	14	R	13	R	14	R	13	R	71	R
31	30	E	27	E	25	E	82	E	25	B	18	R	19	R	17	R	19	R	18	R	91	R
32	10	R	10	R	7	R	27	R	10	M	16	R	20	B	20	B	20	B	19	R	95	R
33	12	R	18	R	15	R	45	R	15	R	17	R	17	R	13	R	15	R	16	R	78	R
34	13	R	12	R	10	R	35	R	10	M	17	R	16	R	12	M	19	R	16	R	80	R
35	18	R	11	R	17	R	46	R	16	R	7	M	7	M	5	M	8	M	8	M	35	M
36	11	R	13	R	10	R	34	R	12	M	24	B	22	B	23	B	25	B	25	B	119	B
37	14	R	14	R	14	R	42	R	16	R	25	B	25	B	22	B	22	B	25	B	119	B
38	17	R	17	R	18	R	52	R	13	R	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	75	R
39	13	E	18	E	13	E	44	E	15	R	19	R	17	R	18	R	19	R	18	R	91	R

40	16	E	15	E	14	E	45	E	15	R	25	B	25	B	25	B	25	B	125	B		
41	19	E	19	E	16	E	54	E	15	R	20	B	15	R	14	R	20	B	20	B	89	R
42	16	E	18	E	15	E	49	E	15	R	23	B	25	B	22	B	21	B	24	B	115	B
43	20	R	19	R	14	R	53	R	12	M	12	M	10	M	13	R	15	R	15	R	65	R
44	22	E	26	E	20	E	68	E	17	R	19	R	20	B	20	B	18	R	20	B	97	B
45	20	E	18	E	15	E	53	E	13	R	21	B	18	R	20	B	20	B	21	B	100	B
46	18	E	18	E	15	E	51	E	20	B	10	M	12	M	6	M	12	M	11	M	51	M
47	16	E	18	E	15	E	49	E	15	R	17	R	20	B	20	B	20	B	20	B	97	B
48	14	E	18	E	14	E	46	E	10	M	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	75	R
49	17	E	17	E	16	E	50	E	17	R	25	B	25	B	25	B	25	B	15	R	115	B
50	16	E	11	E	15	E	42	E	18	R	10	M	8	M	10	M	8	M	7	M	43	M
51	24	E	24	E	18	E	66	E	16	R	15	R	15	R	14	R	15	R	15	R	74	R
52	21	E	19	E	15	E	55	E	17	R	10	M	10	M	10	M	10	M	10	M	50	M
53	20	E	14	E	20	E	54	E	17	R	16	R	18	R	17	R	18	R	19	R	88	R
54	7	E	7	E	6	E	20	E	7	M	12	M	6	M	9	M	11	M	12	M	50	M
55	24	E	29	E	19	E	72	E	24	B	16	R	18	R	16	R	15	R	17	R	82	R
56	30	E	30	E	25	E	85	E	25	B	13	R	7	M	10	M	11	M	10	M	51	M

Fuente. Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.