



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión logística hospitalaria y la calidad del servicio de una
entidad del Sector Salud, Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Espinoza Barrientos, Leidy Amalfa (orcid.org/0009-0003-3824-393X)

ASESORA:

Mg. Aparicio Flores, Daysi Jaqueline (orcid.org/0000-0003-3424-7071)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, APARICIO FLORES DAYSI JAQUELINE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Logística Hospitalaria y la Calidad del Servicio de una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024", cuyo autor es ESPINOZA BARRIENTOS LEIDY AMALFA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
APARICIO FLORES DAYSI JAQUELINE DNI: 44489276 ORCID: 0000-0003-3424-7071	Firmado electrónicamente por: DJAPARICIO el 19- 10-2024 11:05:34

Código documento Trilce: TRI - 0867430



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ESPINOZA BARRIENTOS LEIDY AMALFA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Logística Hospitalaria y la Calidad del Servicio de una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LEIDY AMALFA ESPINOZA BARRIENTOS DNI: 46072034 ORCID: 0009-0003-3824-393X	Firmado electrónicamente por: LEESPINOZABA el 21- 09-2024 06:34:01

Código documento Trilce: TRI - 0867429

Dedicatoria

A mis padres que siempre me apoyaron.

Agradecimiento

A Dios, a mis padres, a mis docentes y amistades que hicieron posible este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	30
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1 Contrataciones Publicas.....	34
Tabla 2 Programación de bienes y servicios.....	34
Tabla 3 Ejecución Contractual.....	35
Tabla 4 Fiabilidad.....	35
Tabla 5 Capacidad de respuesta.....	36
Tabla 6 Seguridad.....	36
Tabla 7 Empatía.....	37
Tabla 8 Prueba de Hipótesis general.....	38
Tabla 9 Prueba de Hipótesis específica 1.....	39
Tabla 10 Prueba de Hipótesis específica 2.....	40
Tabla 11 Prueba de Hipótesis específica 3.....	41

Resumen

La investigación se relacionó con la ODS N° 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades y tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión logística hospitalaria y la calidad del servicio de una entidad del sector salud lima, 2024. Este estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 32 trabajadores de la oficina de logística de una entidad del sector salud lima, 2024, mediante muestreo aleatorio; mientras que el instrumento empleado fue el cuestionario de 38 preguntas. En los resultados descriptivos, se halló que más del 50 % de los trabajadores encuestados indicaron que la gestión logística hospitalaria y la calidad de servicios es de nivel regular. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,866, el cual indicó una correlación alta y positiva con un nivel de significancia de 0,000 (Sig. = 0,000 < 0,05), por ende, se aceptó la Hipótesis alterna, concluyendo la existencia de una relación significativa entre las variables. Lo que indica que el servicio de los trabajadores del área de logística se vincula con una buena gestión hospitalaria.

Palabras clave: Gestión, gestión logística hospitalaria, calidad del servicio.

Abstract

The research is related to ODS No. 3 Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages and the main objective of this study was to determine the relationship between hospital logistics management and the quality of service of an entity in the health sector Lima, 2024. This study was of a basic type, with a quantitative approach, non-experimental design, correlational level, and cross-sectional. The sample was composed of 32 workers from the logistics office of an entity health in the Lima health sector, 2024, selected through random sampling. The instrument used was a 38-question questionnaire. In the descriptive results, it was found that more than 50% of the surveyed workers indicated that hospital logistics management and service quality were at a regular level. Furthermore, Spearman's correlation coefficient was 0.866, indicating a high and positive correlation with a significance level of 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05). Therefore, the alternative hypothesis was accepted, concluding the existence of a significant relationship between the variables. This indicates that the service provided by workers in the logistics area is linked to effective hospital management.

Keywords: Management, Hospital logistics management , Service quality.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, la pandemia de COVID-19 ha impactado de manera significativa al sistema de salud, evidenciándose problemas en la gestión logística hospitalaria y en la prestación de servicios durante esta crisis sanitaria. La complejidad de la situación ha expuesto la atención médica a un escrutinio mundial, revelando la necesidad de contar con cadenas de suministro eficientes y procesos bien estructurados que faciliten a las organizaciones sanitarias alcanzar un desempeño óptimo. Profesionales de la salud, incluyendo médicos y farmacéuticos, han manifestado preocupación en torno a la distribución de productos, el tiempo de entrega y el almacenamiento, con el fin de asegurar el desarrollo eficiente de la cadena de valor hasta la fase final de entrega. (ESAN, 2020).

La investigación se relaciona con el ODS N° 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, porque aborda uno de los pilares fundamentales para lograr dicho objetivo: la optimización de la gestión logística en el ámbito hospitalario. Al mejorar la administración de recursos, insumos y servicios dentro de las instituciones de salud, se favorece un acceso más eficiente y equitativo a una atención sanitaria de calidad. Esto, a su vez, promueve el bienestar de la población al asegurar que los servicios médicos sean oportunos, efectivos y estén disponibles para quienes los necesiten, contribuyendo de manera directa al logro de una vida sana en todas las etapas.

De acuerdo con Juned et al. (2024), las consecuencias de la pandemia en el sector salud, aunque destaca aspectos clave de la crisis logística hospitalaria, presenta una visión limitada al centrarse en las fallas estructurales sin profundizar en las soluciones sistémicas requeridas. Si bien la urgencia de optimizar las cadenas de suministro es un punto relevante, no se aborda de manera suficiente la importancia de la flexibilidad y adaptabilidad en tiempos de emergencia. Además, se hace hincapié en la preocupación de los profesionales sanitarios, pero no se explora cómo su capacidad de respuesta se ha visto restringida por otros factores, como las políticas gubernamentales o la falta de coordinación internacional. Un enfoque más comprensivo debería considerar la interconexión entre las múltiples áreas afectadas, incluidas la financiación, la

innovación tecnológica y la capacitación del personal, elementos esenciales para lograr un sistema de salud más resiliente. Como señala es importante desarrollar una red logística médica que no solo responda a emergencias, sino que también se adapte a los desafíos emergentes en la salud pública. Esto se vuelve especialmente importante en contextos donde la falta de un plan sólido y la presión fiscal en muchos países, como Perú agravan la situación, impulsando a los gobiernos a buscar soluciones innovadoras.

En América Latina, referente a la logística hospitalaria, se han identificado deficiencias relacionadas con el suministro y los procedimientos de entrega a los usuarios. Estas observaciones han evidenciado que la asignación tardía de recursos y presupuestos es el mayor problema. Ante esta situación, se han implementado medidas para mejorar la efectividad del manejo de los presupuestos públicos en diversas instituciones estatales de la región (Global Health Intelligence, 2020). Estas capacitaciones buscan optimizar el uso de los recursos, promoviendo su asignación de manera más eficiente y eficaz, con el fin de cumplir con los plazos establecidos y mejorar la gestión hospitalaria.

Por otro lado, Feibert y Jacobsen (2019) señalan en su investigación que los procesos logísticos en el ámbito de la atención médica están estrechamente vinculados con la calidad del servicio, las condiciones laborales de los trabajadores y su nivel de dedicación. Esto implica que la eficacia en la gestión logística no solo impacta en la atención brindada a los pacientes, sino que también influye directamente en el bienestar y la motivación del personal de salud, factores que son fundamentales para continuar una atención sanitaria adecuada.

Armendáriz y Carrasco (2019), en su estudio realizado en países como Ecuador, Bolivia, Colombia, Panamá y Perú, analizaron los gastos en inversión pública en salud, encontrando un notable incremento en la ejecución presupuestal relacionado con el crecimiento del PIB. Este aumento representó aproximadamente un 2,8% en 2019 y alcanzó un 3,9% en 2020. En estos países se están implementando normativas en el ámbito logístico de abastecimiento, que afectan la cadena de suministro de acuerdo con políticas de asignación de gastos, como el presupuesto participativo. Estas políticas tienen como objetivo priorizar sectores clave como la salud y la educación.

En Perú, Vizcarra (2020) sostiene en su estudio sobre la gestión logística hospitalaria y la calidad del servicio en el sector salud, que es fundamental partir de un diagnóstico preciso de las necesidades reales del sistema de salud para tener una adecuada gestión de los bienes. Las dificultades y sanciones surgieron debido a problemas relacionados con los plazos de entrega y los procedimientos administrativos (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018). Además, se intentó aumentar el gasto público con el propósito de cumplir las metas sanitarias conforme a las demandas de la población. Se reportó al término del año, solo el 50,9% del presupuesto asignado a los gobiernos regionales había sido utilizado, lo que refleja el desempeño promedio de los Proyectos de Inversión Pública. Este dato sugiere una deficiencia en la ejecución del gasto, lo que deriva en una atención insuficiente de los servicios básicos esenciales para la población (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). Además, se resalta que la problemática del sector salud está vinculada a la diversidad de los niveles sociales en el país y a la necesidad de atender a diversos grupos demográficos que operan de manera autónoma.

El estudio de Vizcarra (2020) aporta una visión importante sobre las deficiencias en la gestión logística hospitalaria y en la ejecución del gasto público, sin embargo, su análisis parece no profundizar en las causas subyacentes de estos problemas estructurales. Aunque se menciona una inadecuada gestión de la cadena de suministro, no se exploran con suficiente detalle los factores que impiden la correcta asignación de recursos, como la burocracia, la corrupción o la falta de capacitación del personal administrativo. Además, el énfasis en el diagnóstico de las necesidades del sector salud, aunque relevante, podría beneficiarse de una mayor consideración de las estrategias para corregir las debilidades operativas a corto y largo plazo. Finalmente, se reconoce la diversidad social y demográfica del país, pero no se analizan las políticas específicas que podrían abordar estas diferencias y mejorar la equidad en los servicios brindados para la salud, lo cual es clave para garantizar una mejora integral del sistema.

Según Trigo et al. (2023), la gestión eficiente de los procesos logísticos hospitalarios es crucial para cualquier organización de salud, ya que un control adecuado de estos procesos posibilita la optimización de las operaciones, la

reducción de costos innecesarios y el incremento de la productividad, lo que finalmente mejora la atención ofrecida a los pacientes. La logística hospitalaria, cuando se gestiona de manera efectiva, mejora la sostenibilidad financiera y operativa de las instituciones sanitarias.

En la institución objeto de estudio se han identificado prácticas inadecuadas en la gestión logística hospitalaria y en la calidad del servicio, las cuales impactan negativamente en la cadena de aprovisionamiento. Entre los problemas observados en dicha cadena de suministro se destacan la falta de una adecuada identificación de necesidades, el incumplimiento de los procedimientos establecidos y de las órdenes emitidas, así como la ausencia de una planificación eficiente del gasto público. Estas deficiencias han conducido a ineficiencias operativas, gastos innecesarios e, incluso, al desabastecimiento de medicamentos y materiales médicos. Estas falencias, según Serna (2021), afectan particularmente a las poblaciones vulnerables de bajos recursos, que no alcanzan a tener los insumos médicos esenciales.

Vista del análisis previo, se procedió a enunciar el problema general; ¿Cuál es la relación entre la gestión logística hospitalaria y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud Lima, 2024? y como problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la relación entre las contrataciones públicas y la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024? (b) ¿Cuál es la relación de la programación de bienes y la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024? (c) ¿Cuál es la relación entre la ejecución contractual y la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024?

Así mismo, la investigación de tesis tuvo como justificación teórica debido que en el contexto de los hospitales, los procesos logísticos constituyen uno de estos subsistemas, y su buen funcionamiento es vital para asegurar la calidad del servicio de atención al paciente. Comprobar esta teoría en el ámbito de la salud implica observar cómo las fallas en la cadena de suministro y logística, como el mal manejo de inventarios, la falta de previsión en el abastecimiento de medicamentos y equipos, o los retrasos en la distribución de insumos médicos, impactan negativamente en el sistema hospitalario. Estas ineficiencias pueden afectar el desempeño general del hospital y, en consecuencia, la calidad del

servicio prestado, corroborando el principio de interdependencia de los subsistemas propuesto por la teoría de sistemas.

La justificación práctica se centra en el impacto directo y tangible que sus resultados pueden generar en la mejora operativa de los hospitales. Una adecuada gestión logística en el ámbito hospitalario no solo garantiza el suministro oportuno de medicamentos, insumos médicos y equipos, sino que también optimiza los recursos disponibles, minimiza los costos innecesarios y mejora la atención que reciben los pacientes. Este estudio proporciona un aporte práctico significativo a los hospitales al identificar las principales ineficiencias en los procesos logísticos, tales como el desabastecimiento, el exceso de inventarios y la incorrecta planificación del gasto público. Al ofrecer un análisis profundo de estos problemas, los hospitales podrán implementar estrategias correctivas y preventivas basadas en evidencia y estas mejoras inciden en una mejor atención a los pacientes, ya que se reduce el tiempo de espera, se asegura la disponibilidad de medicamentos y equipos esenciales, y se incrementa la capacidad de respuesta ante emergencias.

Como objetivo general se planteó: Determinar la relación entre la gestión logística hospitalaria y la Calidad del servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024 y como objetivos específicos tenemos: (a) Determinar la relación entre las contrataciones públicas y la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024; (b) Determinar la relación entre la programación de bienes y servicios y la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024 y (c) Determinar la relación entre la ejecución contractual y la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024.

La hipótesis general es: La gestión logística hospitalaria se relaciona con la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud Lima, 2024; y las hipótesis específicas son (a) Las contrataciones públicas se relacionan con la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024 (b) La programación de bienes y servicios se relacionan con la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024 (c) La ejecución contractual se relaciona con la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024.

Para los antecedentes internacionales, Trigos et al. (2023) realizaron una investigación en Ecuador en la que resaltan la importancia de que las organizaciones mantengan un control y gestión adecuada de los procesos logísticos. Esto permite optimizar las operaciones y reducir costos innecesarios, de atención a los pacientes. La finalidad del estudio fue hallar como la calidad del servicio interno y la gestión logística se relacionan con la división de logística del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas durante la pandemia de COVID-19. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, y empleó un análisis de tipo transversal, descriptivo y correlacional. La investigación ofrece un aporte valioso al vincular de manera directa la gestión logística con la calidad del servicio en tiempos de crisis, como la pandemia de COVID-19 obteniendo $r = 0,282$ con una significancia $p=0,000$ evidenciando una correlación baja entre las variables. Este antecedente refuerza la idea que es necesario explorar factores cualitativos que podrían influir en una mejora más significativa del servicio, especialmente en entornos hospitalarios de alta demanda como el de Lima.

Vargas (2022) llevó a cabo una investigación con la finalidad de hallar modelos de logística hospitalaria y formular recomendaciones para estrategias de mejora enfocadas en diversas áreas, particularmente en el Hospital de Bolívar, Colombia. Este estudio, de carácter cualitativo y descriptivo, se basó en el análisis de referencias bibliográficas sobre logística hospitalaria en centros de salud, especialmente en hospitales, donde se presentan los mayores desafíos logísticos. A partir de una revisión de 150 artículos, se seleccionó una muestra de 32 estudios científicos. Los hallazgos sugieren la implementación de modelos mejorados, como la cadena logística sincronizada, el modelo SIPOC, la cantidad económica de pedidos y revisiones periódicas y continuas. Además, los resultados del estudio proponen estrategias de mejora continua, aunque centradas en fases específicas del proceso. Para una implementación más efectiva, sería necesario abordar todas las etapas del ciclo logístico y no solo concentrarse en determinadas áreas. Además, sería útil incluir un análisis de cómo estos modelos podrían adaptarse a contextos de escasos recursos, como muchos hospitales en regiones rurales de Colombia, donde las limitaciones financieras y operativas pueden dificultar la adopción de tales estrategias. Este

antecedente destaca que la logística hospitalaria tiene la necesidad de adaptar modelos logísticos a realidades específicas, como los recursos limitados de algunas entidades.

Galindo (2021) en su estudio tuvo como finalidad en su investigación fue estimar en una empresa chilena de distribución logística el impacto hacia la calidad de servicio que vincula al comportamiento de sus clientes. Su metodología fue con enfoque cuantitativo, su tipología fue aplicada y prospectiva. Se recogieron datos antes mencionada, como es el recojo de datos que se mencionan corresponden a un total de 725 personas para el año 2013 con un total de 26,037 observaciones. Los resultados de la investigación se obtuvieron de acuerdo con la aplicación de los modelos de pronóstico que fueron desarrollados. La metodología rigurosa empleada por Galindo refuerza la validez de los resultados, convirtiéndose en un referente para futuras investigaciones en la optimización de procesos logísticos. Este estudio demuestra cómo una gestión adecuada puede mejorar la calidad del servicio, lo que es vital en el contexto hospitalario, donde una logística bien estructurada, fortalece la competitividad del sistema de salud y la confianza en los servicios brindados.

Rojas y Vargas (2021) realizaron un estudio en el que evaluaron la implementación de un modelo logístico hospitalario que permitió un proceso de mejoramiento continuo en los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental San José de Neira, en Caldas, Colombia. El estudio utilizó un enfoque casuístico, incorporando nuevas técnicas para hospitales de segundo nivel, y desarrolló un modelo de gestión logística a través del cumplimiento de objetivos específicos. Se establecieron las bases conceptuales y premisas clave para la logística hospitalaria, identificando los actores, sus roles y las interrelaciones necesarias para realizar un diagnóstico logístico. La implementación del modelo condujo a un proceso de mejora en los servicios hospitalarios, con un incremento significativo en la eficiencia operativa del hospital. El análisis podría haberse enriquecido al incluir mediciones a largo plazo sobre el impacto sostenido del modelo en la calidad del servicio. Además, una comparación con otros hospitales de segundo nivel que no han implementado este modelo proporcionaría una perspectiva más clara sobre su efectividad real. Asimismo, sería relevante analizar cómo se manejaron las resistencias al cambio dentro del hospital, un

aspecto clave en la implementación de nuevos modelos organizacionales. Este antecedente resalta cómo la implementación de un modelo logístico hospitalario puede mejorar la eficiencia y calidad del servicio. Su enfoque en hospitales de segundo nivel ofrece un marco útil para evaluar cómo estos modelos podrían aplicarse en Lima, donde también es importante considerar el manejo del cambio organizacional para garantizar el éxito de nuevas estrategias logísticas.

Bohórquez (2021) realizó una investigación que analizó el uso de tecnología en la gestión logística del Hospital Centro Clínico de Valledupar. La metodología fue descriptiva con un diseño de campo no experimental y transversal. Participaron 68 médicos de áreas quirúrgicas pertenecientes a distintos centros clínicos privados de Valledupar, en la provincia del Cesar, Colombia. Se utilizó una encuesta de 32 preguntas. Los resultados indicaron que los médicos que trabajan en las áreas quirúrgicas reportaron dificultades y frustraciones en la gestión logística hospitalaria, aunque reconocieron que el uso de tecnología es una herramienta eficaz y beneficiosa. Sin embargo, el acceso limitado o el uso restringido de estas tecnologías en algunos casos obstaculiza los procesos logísticos. La investigación destaca el potencial de las tecnologías de gestión logística en la mejora de los procesos hospitalarios, subrayando su eficacia percibida por el personal médico. No obstante, uno de los aspectos críticos que el estudio revela es la falta de un acceso equitativo a estas tecnologías, lo que genera disparidades en los niveles de eficiencia logística dentro de los centros clínicos. Este hallazgo sugiere la necesidad de políticas más inclusivas y recursos para facilitar el uso extendido de estas herramientas tecnológicas. Un enfoque más amplio que explore las causas detrás de este acceso limitado, tales como barreras económicas o de infraestructura, sería clave para abordar las frustraciones señaladas por el personal médico y mejorar la gestión logística hospitalaria en su totalidad. Esto muestra cómo la tecnología puede optimizar la gestión logística hospitalaria, pero también resalta la importancia de garantizar un acceso equitativo a estas herramientas. En Lima, abordar la inclusión tecnológica será relevante para mejorar tanto la eficiencia logística como la satisfacción de los pacientes en hospitales.

Arboleda (2020) realizó un estudio en Ecuador con el objetivo de evaluar el impacto de la logística en la eficacia de los servicios de un centro de salud en

Valencia, Ecuador, durante el año 2020. La investigación utilizó un método correlativo y práctico. Los resultados indicaron que el coeficiente Rho de Spearman es 0,609 lo cual indica una correlación moderada y positiva entre la planificación logística y la eficiencia en el servicio de urgencias médicas, con un nivel de significancia $p < 0,05$. La conclusión del estudio destaca que un proceso logístico eficiente busca maximizar los beneficios mediante el uso mínimo de recursos humanos. La investigación podría beneficiarse de un análisis más profundo de estos factores para ofrecer una visión más integral de las barreras que limitan la planificación logística en el contexto de urgencias médicas. Además, sería relevante explorar estrategias específicas para mejorar la planificación logística de manera que se optimicen tanto los recursos humanos como otros recursos clave en el sistema de salud. Este antecedente refuerza la relación entre una planificación logística adecuada y la eficiencia en los servicios de salud. En el contexto hospitalario de Lima, donde la optimización de recursos es vital, los hallazgos de Arboleda ofrecen una base sólida para explorar estrategias logísticas que no solo mejoren la calidad del servicio, sino que también aprovechen de manera eficiente tanto los recursos humanos como los materiales disponibles.

Rojas y Urián (2020) realizaron una investigación orientada a mejorar la gestión logística en el sector manufacturero en la ciudad de Bogotá, con la finalidad de incrementar la productividad de los procesos. El estudio utilizó un enfoque cualitativo y descriptivo, basado en entrevistas a líderes de la cadena de suministro. La evaluación del proceso inició con el aprovisionamiento, que abarcaba las negociaciones con los proveedores, seguida por la supervisión del almacenamiento y la recepción de materiales, y concluyó con el análisis de los inventarios, donde se identificaron todos los materiales. La investigación concluyó con la recomendación de implementar un modelo mejorado de gestión logística, el cual permitirá reducir y controlar los procedimientos en las empresas manufactureras, ayudando a identificar y resolver problemas clave. Además, aunque se identifican problemas logísticos, el estudio no detalla estrategias específicas para resolverlos ni analiza posibles desafíos en la aplicación del modelo en distintos contextos empresariales. Este antecedente enfatiza la importancia de implementar modelos logísticos eficientes, no solo en el sector

manufacturero, sino también en entornos hospitalarios, donde la optimización de procesos impacta directamente la calidad del servicio. La adaptación de estrategias logísticas en distintos contextos, como hospitales, puede contribuir a un servicio más eficiente y a una mejor gestión de recursos.

Núñez y Sandoval (2019) llevaron a cabo una publicación científica con la finalidad de analizar la logística hospitalaria a través de una revisión sistemática. En su estudio, describen el sistema logístico hospitalario general y destacan los desafíos del sistema de salud en Colombia en relación con la gestión logística. Como resultado de su investigación, concluyeron que el desarrollo de una metodología logística de alta calidad es una opción fundamental para mejorar la gestión de recursos continuamente y la calidad de los servicios de salud. No obstante, la investigación podría haberse beneficiado de un enfoque más empírico, complementando la revisión de la literatura con estudios de campo o casos prácticos que muestren ejemplos concretos de implementación logística en hospitales colombianos. Aunque identifican problemas clave en la logística hospitalaria, una mayor profundización en las barreras operativas, como la falta de infraestructura o capacitación, podría proporcionar soluciones más aplicables. Además, la discusión de los costos asociados a la implementación de metodologías avanzadas de logística sería relevante para determinar su viabilidad en diferentes contextos hospitalarios del país. En el contexto de Lima, la implementación de metodologías logísticas avanzadas podría enfrentar barreras similares, como la falta de infraestructura o recursos. Profundizar en estos aspectos permitirá identificar estrategias viables para mejorar los procesos logísticos.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Fernández (2023) realizó una investigación cuyo objetivo fue hallar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el departamento de logística del Hospital Regional de Huacho. El estudio empleó un método correlacional con un diseño transversal, y tuvo una muestra compuesta por 20 empleados del hospital. Los resultados del estudio indicaron que existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio proporcionado por el personal de logística del hospital, con un valor $Rho=0,799$ y un $sig. < 0,05$, lo que señala una relación positiva fuerte entre ambas variables. Se complementa el enfoque cuantitativo con entrevistas

o estudios de caso que profundicen en los aspectos cualitativos detrás de esta relación. Explorar cómo factores como la tecnología o la capacitación del personal influyen en la gestión logística podría ofrecer una visión más completa y permitir el diseño de estrategias de mejora más efectivas. Al igual que en el Hospital Regional de Huacho, la implementación de estrategias logísticas adecuadas en las entidades de salud de Lima podría destacar la importancia de considerar factores como la tecnología y la capacitación del personal.

Barzola (2023) presentó una investigación cuyo objetivo fue identificar los elementos clave de la gestión logística en una organización pública peruana en 2023. En cuanto a la metodología, se empleó un diseño metodológico de tipo básico y un enfoque cualitativo. Para el análisis de datos se utilizó el software ATLAS Ti 9. Los hallazgos del estudio resaltan que los componentes de la gestión logística desempeñan un papel fundamental dentro de la cadena logística. Además, se identificó que el plan anual de contrataciones es un elemento crucial para satisfacer las necesidades logísticas de una organización pública en Perú. El estudio puede profundizar más en la evaluación de cómo estos elementos específicos impactan en la eficiencia y la efectividad de la cadena logística. Además, el enfoque cualitativo utilizado, aunque adecuado para explorar percepciones y experiencias, podría haberse complementado con datos cuantitativos para ofrecer un análisis más robusto sobre la eficiencia real del sistema de contrataciones. También resulta interesante examinar las posibles barreras y desafíos que enfrentan las organizaciones públicas en la implementación de estos planes logísticos, para proporcionar recomendaciones más aplicables y prácticas. La identificación del plan anual de contrataciones como un componente clave sugiere que, al implementar una gestión logística efectiva en hospitales, se pueden mejorar significativamente la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes.

Ríos (2023) publicó una investigación enfocada en la ejecución presupuestal y la gestión logística de una entidad administradora de bienes en Lima. La metodología empleada fue de tipo explicativa y básica, con un enfoque cuantitativo. La técnica aplicada fue la encuesta, y se emplearon dos cuestionarios cuya confiabilidad fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach, lo que mostró una alta y fuerte confiabilidad en los resultados. La investigación

concluyó que el 44,4% de los encuestados calificó tanto la gestión logística como la ejecución presupuestaria como "regulares". El estudio se beneficia de una mayor desagregación de los datos para identificar las áreas específicas donde estas gestiones son deficientes y proponer estrategias de mejora. Además, incorporar métodos cualitativos, como entrevistas a los empleados, habría permitido obtener una comprensión más completa. La identificación de áreas de mejora y la necesidad de integrar métodos cualitativos son puntos importantes en el análisis de la logística hospitalaria.

Flores (2022) llevó a cabo una investigación con la finalidad hallar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte en el Hospital Regional de Huacho durante el año 2021. La metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Los resultados revelaron una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio ($Rho=0,651$ y $sig>0,000$). Además, se confirmó que el hospital no cuenta con una gestión adecuada en cuanto a suministro, almacenamiento y distribución, lo que se manifiesta en la carencia de elementos tangibles y la falta de confiabilidad, empatía y seguridad en los servicios ofrecidos. Si bien los resultados subrayan deficiencias importantes, como la falta de elementos tangibles y confiabilidad, no se exploran soluciones prácticas o estrategias de mejora. Además, sería relevante ampliar la muestra más allá del área de transporte para obtener una visión más integral de cómo estas carencias afectan a otras áreas del hospital y proponer un enfoque más holístico para la mejora de los procesos logísticos y de servicio. Al identificar las áreas problemáticas, se presenta una oportunidad para sugerir mejoras concretas y prácticas, lo que facilitaría una comprensión más completa de los desafíos logísticos y su impacto en la atención al paciente.

Rozas y Salas (2022) realizaron un estudio con el propósito de analizar la relación existente entre el proceso logístico y la ejecución presupuestaria en Cusco. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y un diseño no experimental. La técnica aplicada fue la encuesta compuesta por 24 ítems, la cual presentó una validez del 87% y una confiabilidad, medida a través del Alfa de Cronbach, del 82%. Los resultados mostraron que existe una asociación significativa entre el proceso logístico y la ejecución presupuestaria

en la organización analizada. Sin embargo, aunque los resultados confirman una correlación significativa, el estudio podría haberse enriquecido con un análisis más profundo de las implicancias prácticas de dicha relación. No se exploran en detalle los factores específicos que impulsan o limitan esta correlación, lo cual sería esencial para proponer estrategias de mejora en la gestión presupuestaria. Además, el uso de una metodología cuantitativa, aunque sólido en términos de confiabilidad y validez, podría haberse complementado con enfoques cualitativos para captar las percepciones de los actores involucrados y ofrecer una visión más integral sobre los desafíos operativos en la Red Asistencial. Además, la inclusión de enfoques cualitativos, como entrevistas a los gestores logísticos, podría haber complementado los hallazgos, brindando una mejor comprensión de las barreras operativas y potenciales áreas de mejora en los procesos logísticos. La investigación ofrece una valiosa perspectiva sobre la interrelación entre la logística y la ejecución presupuestaria, integrar tanto métodos cuantitativos como cualitativos podría proporcionar un análisis más robusto y facilitar la identificación de soluciones prácticas para mejorar la gestión en la Red Asistencial Cusco.

Sotomayor (2021) llevó a cabo un estudio con la finalidad de hallar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC. El estudio utilizó un diseño metodológico descriptivo correlacional y se aplicaron dos cuestionarios. Los resultados indicaron que el 33% de los encuestados perciben la gestión logística como baja, mientras que la mayoría la evalúa en un nivel regular. En cuanto a la calidad del servicio, el 34% de los empleados la calificaron como de nivel medio. La investigación concluyó que existe una correlación entre la gestión logística y la calidad del servicio, confirmando que las dos variables están relacionadas. Sin embargo, el análisis pudo enriquecerse al explorar más a fondo los factores que explican las percepciones de "bajo" y "regular" en la gestión logística y la calidad del servicio, con el fin de identificar áreas específicas de mejora. Asimismo, la investigación podría beneficiarse de un enfoque más detallado que analice las correlaciones en distintas áreas de la empresa. Además, la implementación de medidas prácticas basadas en los hallazgos no fue abordada, lo que limita su aplicabilidad inmediata.

Ramos (2021) llevó a cabo una investigación centrada en la gestión logística, tal como fue percibida por los jefes de los puestos de salud dependientes de la Red de Salud Pacífico Sur. La metodología empleada fue de tipo transversal y correlacional, y se aplicó a una muestra de 52 jefes de puestos de salud. Los hallazgos fueron obtenidos mediante dos encuestas, una para cada variable de estudio. Los resultados, analizados utilizando la prueba estadística de Spearman, revelaron un índice de 0,874, lo que indica una fuerte correlación directamente proporcional entre las dos variables, sugiriendo una relación altamente significativa. No obstante, aunque el índice de Spearman revela una relación fuerte, la investigación podría beneficiarse de un análisis cualitativo complementario para explorar en mayor detalle los factores específicos que influyen en esta correlación. Además, la metodología transversal limita la capacidad de evaluar cómo esta relación se desarrolla a lo largo del tiempo. Sería enriquecedor incorporar un enfoque longitudinal que permita observar cambios en la gestión logística y su impacto en la efectividad operativa de los puestos de salud.

Reinoso (2021) realizó un estudio con la finalidad de analizar la relación entre la gestión logística y el área de adquisiciones en Cajamarca. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y se aplicó a través de dos cuestionarios. Los resultados mostraron un $Rho = 0,978$, lo que indicó una relación muy fuerte entre la gestión logística y las adquisiciones, concluyendo que ambas variables están altamente interrelacionadas. Sin embargo, aunque la relación cuantitativa es clara, el estudio no aborda en profundidad los factores cualitativos que podrían estar influyendo en esta correlación, como la calidad de la planificación o la coordinación entre los equipos de logística y adquisiciones. Además, una dependencia tan alta entre ambas áreas podría indicar vulnerabilidades en la operación general, ya que cualquier fallo en una podría impactar gravemente en la otra. Un análisis más detallado de estas interdependencias y posibles áreas de mejora habría enriquecido los resultados del estudio.

García (2020) realizó un estudio cuyo propósito fue describir cómo el fortalecimiento de la calidad del servicio de salud puede lograrse a través de un

modelo de gestión institucional en la Costa Oriental del Lago, Venezuela. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, con una tipología documental-bibliográfica, lo que permitió examinar el objeto de investigación a través del análisis de fuentes secundarias. El estudio concluyó que una adecuada asignación presupuestaria de recursos materiales y humanos, junto con la agilización de los procedimientos de atención médica, son factores clave que definen un modelo de gestión institucional eficaz. Los resultados garantizan que dicho modelo mejora la efectividad, validez y eficiencia de la atención en salud, elevando el estándar de los servicios médicos. El estudio aportó criterios para mejorar subrayando la relevancia de una gestión eficiente y agilización los procesos. Sin embargo, una limitación del enfoque documental-bibliográfico es que carece de datos empíricos directos sobre la implementación práctica de este modelo en instituciones de salud reales, lo que reduce la posibilidad de evaluar su aplicabilidad en diferentes contextos.

Respecto al marco conceptual de la gestión logística hospitalaria es un área clave en la cual el rendimiento se considera vital para garantizar una atención rápida y eficaz en el ámbito de la salud pública. La optimización de los recursos es fundamental para los hospitales que buscan mejorar tanto la eficiencia como la calidad del servicio que ofrecen. La gestión logística en estos entornos abarca la implementación y supervisión adecuada del flujo de suministros, equipos y servicios esenciales para el funcionamiento diario y la atención al paciente (Hofmann y Tritt, 2019). Este proceso incluye la adquisición, almacenamiento, distribución de medicamentos y la administración de equipos médicos, siendo cada uno de estos elementos crucial para garantizar una logística hospitalaria bien estructurada.

Este planteamiento enfatiza que una logística hospitalaria eficiente para la calidad de la atención, pero no aborda los desafíos concretos que enfrentan los sistemas de salud, como la falta de tecnología adecuada o las dificultades en la coordinación interdepartamental. Aunque se destaca la importancia de una logística bien organizada, sería útil analizar cómo los hospitales pueden enfrentarse a estos desafíos en escenarios con limitaciones de recursos, sobre todo en países en desarrollo. La falta de mención de factores humanos, como la capacitación del personal en gestión logística, también es una omisión crítica,

dado que el éxito logístico depende tanto de las personas como de los procesos tecnológicos y administrativos implementados.

La administración de recursos en hospitales enfrenta una serie de retos particulares. La falta de suministros médicos adecuados y personal capacitado puede impactar de manera negativa la capacidad de los hospitales para proporcionar una atención de calidad de forma oportuna (Souza y Silva, 2019). A esto se suma la presión financiera constante, las demandas variables de los pacientes y el cumplimiento de estrictas normativas, que constituyen dificultades significativas para la gestión eficiente de recursos en las instituciones de salud actuales.

El análisis de Souza y Silva (2019) resalta los desafíos cruciales que afectan la gestión de recursos en los hospitales, pero no profundiza en soluciones prácticas para enfrentarlos. La escasez de recursos y la presión financiera son obstáculos evidentes, también los sistemas de gestión automatizada, podrían aliviar estos problemas. Además, sería valioso explorar cómo una mejor planificación a largo plazo y la inversión en la capacitación del personal pueden ayudar a mitigar los impactos de la escasez de personal cualificado. Aunque se mencionan las demandas cambiantes de los pacientes, no se aborda cómo los hospitales pueden adaptar sus operaciones para satisfacer estas necesidades de manera proactiva.

Para optimizar los recursos en la gestión logística hospitalaria, se recomienda aplicar tecnologías de información y sistemas de gestión de inventarios, los cuales, mediante el aumento de la visibilidad y análisis de las existencias, disminuyen el riesgo de escasez o exceso de suministros (Vargas, 2022). Otra estrategia clave es la implementación de procesos de administración logística que mejoren la eficiencia en el abastecimiento, almacenamiento y distribución de recursos, lo que contribuye a reducir los tiempos de entrega. Asimismo, la colaboración interdepartamental es crucial para incrementar la eficiencia, ya que una comunicación fluida entre los diferentes departamentos del hospital permite soluciones efectivas para la optimización de recursos. Finalmente, las prácticas eficientes de gestión de recursos promueven una mayor eficiencia operativa y fomentan una cultura de uso responsable de los recursos hospitalarios.

Vargas (2022) ofrece una visión integral de estrategias que pueden mejorar la gestión logística en hospitales, enfatizando la aplicación de la tecnología y formación del personal. No obstante, el enfoque tiende a centrarse en soluciones tecnológicas sin considerar las limitaciones que muchas instituciones de salud pueden enfrentar en términos de inversión en nuevas tecnologías. Además, la implementación de estas estrategias requiere no solo recursos financieros, sino también una adaptación cultural y organizacional que no siempre es rápida ni sencilla. Aunque se menciona la colaboración interdepartamental, el estudio podría beneficiarse de una mayor atención a cómo superar las barreras organizacionales que dificultan esta colaboración, como las jerarquías rígidas y la resistencia al cambio.

La eficiencia en la gestión logística hospitalaria genera una serie de beneficios importantes, al asegurar la disponibilidad oportuna de suministros y servicios esenciales (Berman & Evans, 2019). Además, la implementación de prácticas eficientes no solo contribuye a reducir los costos operativos, sino que también incrementa la eficiencia general de las operaciones y mejora la satisfacción del personal, al facilitar su trabajo mediante un mejor acceso a los recursos y un entorno más organizado.

Berman y Evans (2019) presentan una perspectiva clara sobre los beneficios de la gestión eficiente de recursos en el entorno hospitalario, pero la afirmación podría enriquecerse con una evaluación más específica de los desafíos para alcanzar estos beneficios. La mejora en la atención al paciente y la reducción de costos operativos son resultados esperados, pero es importante destacar que la implementación de estas prácticas puede enfrentar obstáculos, como la resistencia al cambio o la falta de capacitación en nuevas tecnologías. Además, el estudio podría haber explorado en mayor profundidad cómo la satisfacción del personal impacta en la calidad de la atención al paciente, considerando que un equipo motivado y bien apoyado mejora la optimización logística.

Al implementar estrategias efectivas para optimizar el uso de recursos, los hospitales pueden superar los desafíos de la gestión de recursos y obtener mejores resultados tanto para los pacientes como para la institución en su conjunto. La logística hospitalaria busca maximizar la eficiencia, reducir tiempos

y mejorar la calidad del servicio al cliente. Además, requiere una estrecha coordinación entre los diferentes actores para asegurar un flujo continuo y eficiente de productos (Guerrero y Villamizar, 2022). Aspectos clave como la gestión de inventarios, el diseño de la distribución, y la incorporación de prácticas sostenibles en las operaciones logísticas son esenciales para garantizar la entrega de los productos, en las condiciones adecuadas y cumpliendo las expectativas del cliente.

El enfoque de Guerrero y Villamizar (2022) ofrece una visión completa de la logística hospitalaria, destacando su impacto en la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente. Sin embargo, aunque se menciona la importancia de la planificación y coordinación, el estudio podría haber profundizado en los obstáculos prácticos que enfrentan las instituciones para implementar estas estrategias, como la escasez de personal capacitado o las limitaciones presupuestarias. Además, la incorporación de aspectos ambientales y sostenibles en las operaciones logísticas es crucial, pero su implementación en entornos hospitalarios con restricciones de recursos puede ser difícil. La investigación podría haberse beneficiado de ejemplos concretos de cómo los hospitales han abordado estos desafíos, proporcionando una guía más práctica para otras instituciones que buscan optimizar su gestión logística.

Las teorías sobre la logística cubren diversos enfoques conceptuales y estratégicos dentro de la cadena de suministro. Entre las más relevantes se encuentra la Teoría de Procesos Logísticos, que se enfoca en la planificación, el abastecimiento, la producción, el movimiento y la distribución dentro de la cadena integral de suministro, buscando optimizar cada etapa para asegurar la eficiencia y eficacia operativa. Otra teoría destacada es la Teoría de la Logística Inversa, la cual se centra en el flujo de productos o servicios desde el consumidor de vuelta al punto de origen, con especial atención a la gestión de devoluciones y la minimización del impacto ambiental (Zapata y Espitia, 2022).

Zapata y Espitia (2022) aportan una perspectiva integral sobre las teorías logísticas, en particular al resaltar la importancia de la logística inversa en el contexto actual, donde la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental son cada vez más relevantes. No obstante, la aplicación de estas teorías puede variar considerablemente dependiendo de los recursos disponibles en las empresas y

la infraestructura tecnológica. Sería interesante que el estudio abordara con mayor profundidad cómo las organizaciones, especialmente en contextos de recursos limitados, pueden implementar eficazmente estas teorías. Además, aunque la teoría de procesos logísticos es fundamental para la optimización de la cadena de suministro, sería útil explorar cómo se puede integrar con tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el big data, para mejorar aún más la eficiencia operativa. Estas teorías y enfoques proporcionan marcos conceptuales para comprender y optimizar los procedimientos logísticos dentro de la cadena de abastecimiento.

La primera dimensión, relacionada con las contrataciones públicas, está regulada por la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 31535 (2014), que establece siete mecanismos específicos para que el Estado peruano lleve a cabo sus adquisiciones. El principal objetivo de las compras públicas es garantizar que los bienes y servicios se entreguen de manera eficiente, en el tiempo y lugar correctos, asegurando una administración óptima de los recursos públicos (Bartosová, 2021). Estos mecanismos incluyen desde licitaciones hasta adjudicaciones directas, diseñadas para promover la transparencia, eficiencia y competencia en las adquisiciones del Estado.

Aunque el marco legal proporciona una estructura sólida para garantizar que las contrataciones públicas sean eficientes y transparentes, en la práctica surgen varios desafíos que dificultan su cumplimiento efectivo. La burocracia, la falta de personal capacitado y los retrasos en los procesos administrativos a menudo obstaculizan la implementación de estos mecanismos. Además, aunque las leyes buscan asegurar la entrega puntual de servicios y productos, muchas veces las adquisiciones se ven afectadas por problemas de corrupción, sobrecostos o incumplimiento de los plazos. Para mejorar el impacto de estas normas, es necesario no solo fortalecer los mecanismos de control y seguimiento, sino también fomentar la capacitación en gestión logística y adquisiciones dentro del sector público.

La contratación pública, además de estar regida por el marco normativo nacional, es relevante para la adquisición de suministros y depende en gran medida de la eficiencia de estos procesos. En el sector salud, los retrasos en la contratación pública pueden tener un impacto directo en la calidad del servicio,

afectando la disponibilidad de insumos, medicamentos y equipos para la atención de los pacientes. La necesidad de un manejo eficiente de los recursos públicos no solo es necesario para cumplir con las normativas vigentes, sino también para garantizar el bienestar de la población. Por lo tanto, es imprescindible que las instituciones del sector salud fortalezcan sus procesos logísticos mediante la optimización de las contrataciones públicas, lo que incluye la implementación de buenas prácticas en la planificación, ejecución y supervisión de estas adquisiciones para asegurar que los recursos lleguen de forma adecuada.

En este sentido, la gestión logística hospitalaria es relevante en la optimización de las contrataciones públicas, ya que su correcta implementación permite una mejor planificación y distribución de los recursos en los hospitales y centros de salud. Una gestión logística eficiente no solo garantiza la disponibilidad oportuna de insumos y equipos, sino que también contribuye a mejorar la calidad del servicio brindado a los pacientes. Además, una logística eficaz puede mitigar los efectos negativos de los retrasos en los procesos de contratación pública, asegurando que las adquisiciones sean gestionadas de manera más eficiente. Por lo tanto, el fortalecimiento de la gestión logística dentro del sector salud es esencial para asegurar que los recursos asignados sean utilizados de manera óptima, contribuyendo a mejorar tanto la atención médica como la satisfacción de los usuarios.

La segunda dimensión, referida a la programación de bienes y servicios en el Estado, implica el proceso por el cual las entidades gubernamentales planifican y organizan la adquisición de los bienes para el funcionamiento del Estado y la prestación de servicios públicos (Danos & Kesnell, 2023). Este proceso es crucial para asegurar que las necesidades de las instituciones sean cubiertas de manera oportuna y eficiente, optimizando los recursos disponibles y evitando interrupciones en la prestación de los servicios.

La planificación de bienes y servicios en el sector público es fundamental para asegurar una gestión eficiente, pero a menudo se enfrenta a obstáculos importantes. La falta de anticipación adecuada, junto con la burocracia, provoca retrasos en la entrega de productos y servicios, lo que repercute negativamente en la calidad de los servicios públicos. Además, los sistemas de planificación son

generalmente inflexibles, lo que impide una rápida respuesta ante situaciones inesperadas o emergencias. Para optimizar este proceso, sería necesario incorporar mecanismos más dinámicos y adaptables, además de promover una mayor colaboración entre las distintas entidades del gobierno, de manera que las adquisiciones respondan mejor a las necesidades reales del Estado.

En el país, la programación de bienes y servicios por parte del Estado se rige por la Ley de Contrataciones del Estado (Ley N° 30225) y su reglamento. Estas normativas establecen los procedimientos y directrices que las entidades públicas deben seguir para planificar y ejecutar las contrataciones. El proceso de programación implica identificar las necesidades de las entidades, evaluar los recursos disponibles, establecer plazos y prioridades, y elaborar un plan de adquisiciones. Este plan debe cumplir con los principios de transparencia, eficiencia, economía, calidad y sostenibilidad, garantizando que los recursos sean utilizados de manera adecuada (Parra, 2020).

Si bien la Ley de Contrataciones del Estado proporciona un marco normativo robusto para la programación de bienes y servicios, la implementación de estos lineamientos enfrenta varios retos en la práctica. La burocracia excesiva, la falta de coordinación entre las entidades y, en algunos casos, la escasa capacidad de los funcionarios públicos para manejar procesos logísticos y financieros complejos, dificultan la ejecución eficiente de los planes de adquisiciones. Además, aunque se busca transparencia y sostenibilidad, los controles inadecuados siguen siendo problemas persistentes que impiden la optimización de los recursos estatales. Para lograr un verdadero cambio, es crucial no solo aplicar las normativas, sino también fortalecer los mecanismos de supervisión y capacitación en la gestión pública.

La tercera dimensión se refiere al proceso de ejecutar y cumplir con las condiciones estipuladas en un contrato. En el ámbito de las contrataciones públicas, la ejecución contractual implica garantizar que tanto la entidad estatal como el proveedor o contratista cumplan con los términos acordados en los contratos celebrados entre ambas partes (Parra, 2020). Este proceso abarca desde la supervisión de la entrega de bienes hasta el cumplimiento de los plazos, especificaciones y normativas aplicables.

La ejecución contractual en las contrataciones públicas es crucial para asegurar que los objetivos acordados en los contratos se cumplan de manera eficiente y dentro de los parámetros establecidos. Sin embargo, en muchos casos, las entidades estatales enfrentan dificultades para monitorear adecuadamente el cumplimiento de los contratos, lo que puede dar lugar a retrasos, incumplimientos o sobrecostos. Aunque las normativas son claras, la falta de una supervisión rigurosa y la posible ineficacia en la gestión de los contratos pueden afectar la calidad de los bienes y servicios adquiridos. Para mejorar este proceso, es esencial fortalecer los mecanismos de fiscalización y control, además de garantizar una comunicación efectiva entre las partes involucradas para resolver cualquier conflicto o desviación durante la ejecución del contrato.

Durante la ejecución contractual, ambas partes están obligadas a cumplir con las responsabilidades y compromisos estipulados en el contrato. Escalante (2023) señala que esto implica que el proveedor o contratista debe entregar los bienes o servicios según los plazos y condiciones pactados, mientras que la entidad estatal tiene la responsabilidad de cumplir con los pagos correspondientes y proporcionar la información y el apoyo necesarios para facilitar la correcta ejecución del contrato.

Escalante (2023) describe de manera clara las responsabilidades mutuas en la ejecución contractual, pero no profundiza en los desafíos comunes que pueden surgir durante este proceso, como los retrasos en los pagos por parte de las entidades estatales o la entrega tardía o incompleta de bienes por parte de los contratistas. Estas fallas pueden afectar significativamente la calidad y los tiempos de los proyectos o servicios. Además, sería importante abordar cómo las discrepancias o incumplimientos se pueden manejar mediante mecanismos de resolución de conflictos dentro del contrato, con el fin de mitigar impactos negativos. Fortalecer la supervisión y garantizar la transparencia en ambas partes es esencial para mejorar la eficiencia en la ejecución contractual en el sector público.

La ejecución contractual también incluye el seguimiento y control del cumplimiento del contrato. La entidad estatal tiene la responsabilidad de supervisar y evaluar el desempeño del proveedor o contratista para asegurar que

se cumplan los estándares y plazos acordados. En caso de incumplimiento, se pueden aplicar medidas correctivas o sanciones según lo estipulado en el contrato y la normativa correspondiente (Barzola, 2023). Además, es fundamental que la ejecución contractual se realice de manera transparente y conforme a la ley. En el Perú, la supervisión de este proceso está a cargo del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), que regula y supervisa las adquisiciones.

Barzola (2023) subraya correctamente la importancia del seguimiento y control durante la ejecución contractual, pero es fundamental analizar con más detalle los desafíos que pueden surgir durante este proceso. Aunque la normativa y la supervisión del OSCE son herramientas esenciales para garantizar el cumplimiento, la falta de recursos y la ineficiencia en el seguimiento pueden debilitar la capacidad de las entidades estatales para aplicar sanciones o medidas correctivas efectivas. Además, la transparencia mencionada, aunque es un objetivo clave, a menudo se ve obstaculizada por la falta de acceso a la información o por prácticas inadecuadas en la gestión de los contratos. Fortalecer los mecanismos de control y aumentar la capacitación de los responsables de la supervisión son medidas necesarias para mejorar la ejecución contractual en las contrataciones públicas.

La base conceptual de la calidad del servicio hospitalario es un elemento esencial en la prestación de atención médica, se relaciona con la experiencia y satisfacción del paciente, y en su bienestar general. La calidad en los servicios hospitalarios no se limita únicamente a brindar una atención médica efectiva, sino que también abarca la creación de un entorno seguro, compasivo y centrado en el paciente. Este enfoque incluye tres aspectos clave: la satisfacción del paciente, que se refiere a cómo perciben los servicios médicos; la tasa de reclamos y quejas, que mide la proporción de quejas en relación con el total de servicios prestados; y la brecha de provisión, que representa la diferencia entre la capacidad de oferta del hospital y la demanda de servicios en una zona o período determinado (PCM, 2024). La calidad del servicio hospitalario también depende de la precisión de los diagnósticos, la eficacia de los tratamientos, y la atención personalizada que recibe cada paciente. Para garantizar una atención

de alta calidad, los hospitales deben contar con personal médico y de enfermería altamente capacitado y tecnología de última generación.

El enfoque de la calidad del servicio hospitalario expuesto es integral y abarca aspectos esenciales, como la satisfacción del paciente y la atención personalizada. Sin embargo, aunque se menciona la necesidad de personal capacitado y tecnología avanzada, la realidad es que muchos hospitales, especialmente en regiones con recursos limitados, enfrentan dificultades para cumplir con estos estándares debido a la falta de infraestructura, personal insuficiente o problemas de financiamiento. La tasa de reclamos y quejas es un indicador útil, pero muchas veces no refleja la totalidad de las fallas en la atención, ya que algunos pacientes pueden no presentar quejas por temor o falta de información. Asimismo, la brecha de provisión es un problema crítico en muchos sistemas de salud, donde la demanda de servicios supera la capacidad del hospital. Para mejorar la calidad del servicio hospitalario, es necesario no solo invertir en infraestructura y personal, sino también en políticas de mejora continua y en la educación del personal sobre la importancia de un enfoque centrado en el paciente.

Además del servicio médico en sí, la calidad del servicio hospitalario también abarca tanto los aspectos tangibles como los intangibles del entorno hospitalario. Elementos como la comodidad de las habitaciones y los servicios básicos, incluyendo la alimentación y las bebidas, influyen considerablemente en la percepción que los pacientes tienen sobre la calidad del servicio. Otro factor esencial es la comunicación eficaz, donde el personal debe transmitir información clara y comprensible a los pacientes y sus familias sobre el diagnóstico, el tratamiento y los planes de atención. La empatía y la compasión son igualmente fundamentales, ya que pueden mejorar la experiencia del paciente en momentos difíciles. Asimismo, la calidad del servicio hospitalario está estrechamente vinculada a la eficiencia y organización de los procesos internos. Los pacientes valoran la puntualidad en las citas, la rapidez en la entrega de resultados de pruebas y la comunicación fluida entre los diferentes departamentos y el personal asistencial. Una gestión efectiva del tiempo y la resolución rápida de problemas son factores clave para garantizar una experiencia positiva para el paciente (Hofmann & Tritt, 2019).

Hofmann & Tritt (2019) ofrecen una visión holística de la calidad del servicio hospitalario, integrando aspectos tangibles e intangibles que influyen en la experiencia del paciente. Sin embargo, en la práctica, muchos hospitales enfrentan dificultades para ofrecer tanto un entorno cómodo como una comunicación efectiva debido a limitaciones de recursos, personal insuficiente o sobrecarga de trabajo. La empatía y la compasión son valores esenciales, pero pueden verse comprometidos cuando el personal médico está bajo presión o tiene que atender a un gran número de pacientes en poco tiempo. Además, aunque la eficiencia en la gestión del tiempo es crucial, no siempre se puede lograr debido a la falta de coordinación entre los diferentes departamentos o por problemas administrativos. Es fundamental que las instituciones no solo enfoquen sus esfuerzos en la calidad técnica de los servicios médicos, sino también en crear condiciones adecuadas que permitan a los profesionales de la salud brindar una atención más humana y eficiente.

La primera dimensión se refiere a la fiabilidad, la cual es la capacidad de una institución para brindar sus servicios de manera consistente, cumpliendo con las expectativas de los usuarios. En el contexto del sector salud, la fiabilidad implica que los servicios médicos sean proporcionados en el tiempo y la forma prometidos, asegurando que los pacientes reciban atención y tratamientos de manera oportuna. De acuerdo con Parasuraman et al. (1985), la fiabilidad es una de las cinco dimensiones esenciales de la calidad del servicio, ya que los clientes esperan que las organizaciones sean capaces de cumplir con sus compromisos y brindar un servicio sin errores. Para los hospitales y centros de salud, la fiabilidad es clave para generar confianza en los pacientes, lo cual repercute directamente en su satisfacción y bienestar.

La fiabilidad también está relacionada a la disponibilidad de suministros, medicamentos y equipos. Un sistema logístico hospitalario fiable debe garantizar que los recursos necesarios estén siempre a disposición del personal médico, reduciendo los riesgos asociados a la escasez de insumos ante situaciones críticas (Parasuraman, 1985). Para que la gestión logística sea considerada fiable, se necesita un flujo constante de materiales que asegure la continuidad en la atención de los pacientes, evitando interrupciones que podrían comprometer la salud y seguridad de los usuarios. Un hospital que no puede

asegurar la fiabilidad de su gestión logística enfrenta el riesgo de erosionar la confianza de los pacientes y del personal médico.

Además, la fiabilidad en la calidad del servicio en salud se extiende a la precisión en los diagnósticos y tratamientos médicos. Los pacientes esperan que los hospitales no solo ofrezcan servicios de manera puntual, sino que estos sean realizados de forma correcta, sin errores en la ejecución. Una alta fiabilidad en el servicio no solo depende del cumplimiento de tiempos, sino también de la capacidad de entregar soluciones exactas y adecuadas a las necesidades del paciente. Los fallos en esta dimensión pueden tener consecuencias graves, desde la desconfianza de los pacientes hasta problemas de salud más serios debido a errores en la atención. Por tanto, la fiabilidad es una dimensión fundamental que debe ser continuamente mejorada en los sistemas de salud para asegurar que la atención proporcionada cumpla con los estándares más altos de calidad y seguridad.

La segunda dimensión de la variable dependiente se refiere a la entrega de suministros, un componente clave de la gestión logística hospitalaria que garantiza la disponibilidad de productos y materiales en el lugar y momento precisos para brindar una atención médica de calidad. Desde los insumos médicos básicos hasta los equipos especializados, una entrega eficiente es esencial para mantener el funcionamiento continuo de un hospital y salvaguardar el bienestar de los pacientes (Ortiz, 2023). Este proceso incluye diversas etapas, como la adquisición, el almacenamiento, la distribución y la reposición. Comienza con la planificación de las necesidades de inventario, en la que se identifican los productos y cantidades necesarios para cubrir la demanda esperada. Posteriormente, los suministros se adquieren de proveedores confiables, evaluando factores como la calidad, el precio y la disponibilidad de los productos.

Ortiz (2023) subraya la importancia de la entrega de suministros en la gestión logística hospitalaria, pero no aborda en profundidad los desafíos que conlleva la ejecución eficiente de este proceso, especialmente en entornos con recursos limitados o dificultades de acceso a proveedores confiables. Si bien la planificación de inventarios es crucial, factores como la imprevisibilidad de la demanda o problemas con los proveedores pueden afectar la disponibilidad

oportuna de los suministros. La falta de coordinación entre los diferentes departamentos del hospital también puede retrasar la distribución interna. Para asegurar una entrega efectiva, sería beneficioso considerar la implementación de sistemas tecnológicos avanzados para gestionar inventarios en tiempo real y establecer relaciones sólidas con proveedores que garanticen la continuidad de los suministros en situaciones de emergencia.

La tercera dimensión de la variable dependiente se refiere a la seguridad en la entrega de suministros, un aspecto fundamental en la gestión logística hospitalaria. Garantizar que los recursos lleguen de manera segura y sin daños es esencial para asegurar que los insumos médicos estén en condiciones óptimas cuando y donde se necesiten. La implementación de procesos logísticos rigurosos y el uso de tecnologías avanzadas permiten a los hospitales mejorar la seguridad en la entrega, minimizando riesgos como la pérdida, daño o deterioro de los suministros, lo que contribuye a mantener la calidad de la atención médica (Parra, 2020).

Parra (2020) acierta al subrayar la importancia de la seguridad en la entrega de suministros como un factor clave en la logística hospitalaria. No obstante, el análisis podría beneficiarse de una mayor atención a los desafíos específicos que afectan la seguridad en este contexto, como los riesgos durante el transporte o el almacenamiento inadecuado de productos sensibles, como medicamentos y equipos médicos. Si bien las tecnologías avanzadas pueden mejorar la seguridad, no todos los hospitales tienen acceso a estas herramientas, lo que puede poner en riesgo la integridad de los suministros. Además, es crucial implementar protocolos estrictos, desde la adquisición hasta la distribución, para garantizar que los productos lleguen en perfectas condiciones y se mantenga la seguridad en la atención al paciente.

La cuarta dimensión se refiere a la atención al usuario y la empatía en el entorno hospitalario, un elemento clave para asegurar una experiencia positiva tanto para los pacientes como para sus familias durante su estancia en el hospital. Más allá de la atención médica, la calidad del servicio y la personalización de la atención desempeñan un papel crucial en la satisfacción del paciente y en su percepción general de la calidad de los cuidados recibidos. La capacidad del personal de salud para mostrar empatía, comprender las

necesidades emocionales y ofrecer un trato humanizado es fundamental para fortalecer la confianza y el bienestar de los pacientes.

La atención al usuario y la empatía son aspectos invaluable para mejorar la experiencia hospitalaria, pero su implementación puede verse limitada por la sobrecarga de trabajo y el agotamiento del personal sanitario, lo que reduce su capacidad para ofrecer una atención verdaderamente personalizada. Aunque la empatía y la personalización del servicio son clave para la satisfacción del paciente, muchas instituciones hospitalarias no priorizan la formación en habilidades interpersonales o carecen de los recursos necesarios para asegurar un ambiente hospitalario más humanizado. Para mejorar este componente, sería necesario no solo aumentar el personal para reducir la carga de trabajo, sino también implementar programas de capacitación continua que enfatizan la importancia de la empatía en la atención diaria.

La cuarta dimensión aborda la atención al usuario y la empatía en el contexto hospitalario, un aspecto fundamental para garantizar una experiencia positiva tanto para los pacientes como para sus familias durante su estancia en el hospital. Además de la atención médica, la calidad del servicio y la personalización de la atención desempeñan un rol esencial en la satisfacción del paciente y en su percepción de la calidad de los cuidados recibidos. La capacidad del personal sanitario para expresar empatía, comprender las necesidades emocionales de los pacientes y ofrecer un trato humanizado es crucial para generar confianza y mejorar el bienestar del paciente.

Si bien la atención centrada en el usuario y la empatía son fundamentales para mejorar la experiencia del paciente, a menudo enfrentan limitaciones prácticas dentro del entorno hospitalario. La sobrecarga de trabajo, la escasez de personal y el estrés constante pueden afectar la capacidad de los profesionales de salud para proporcionar una atención personalizada y empática. Aunque se reconoce su importancia, en muchos hospitales no se invierte lo suficiente en formación sobre habilidades interpersonales ni se cuenta con el tiempo necesario para aplicar estos principios. Para abordar estas limitaciones, es vital que los hospitales implementen estrategias para reducir la carga de trabajo del personal, promover el bienestar de los trabajadores de la salud y fomentar una cultura de empatía a través de la capacitación continua.

Esto no solo mejoraría la satisfacción del paciente, sino también el entorno laboral del personal.

Como hipótesis general se afirma que existe una relación significativa de la gestión logística hospitalaria y la Calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024 y como hipótesis específicas, se afirma que (a) existe una relación entre las contrataciones públicas y la Calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud, Lima 2024; (b) existe una la relación en la programación de bienes y servicios y la Calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud, Lima 2024 y (c) existe una la relación entre la ejecución contractual y la Calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud, Lima 2024.

II. METODOLOGÍA

El estudio reúne las condiciones de una investigación básica, porque permite conocer a fondo el conocimiento teórico y general en un área determinada, sin tener una aplicación o uso específico en mente. Su objetivo principal es comprobar las teorías científicas y dar una base sólida para el estudio investigado (Rodríguez, 2020).

El enfoque cuantitativo se caracteriza por el uso de datos numéricos y técnicas estadísticas para analizar fenómenos observables de manera objetiva. A través de este enfoque, se busca identificar patrones y establecer relaciones entre ellas, con el fin de generalizar los resultados a una población más amplia. Este enfoque se fundamenta en la recolección sistemática de datos mediante encuestas, cuestionarios u otros instrumentos que permiten cuantificar las respuestas (Muñoz & Solís, 2021).

El diseño, no experimental por que utiliza la información sin manipular variables, Gestión Logística y su relación con Ejecución Presupuestal, y es transversal y sobre la recojo de la información se realiza en un solo momento en un tiempo dado en una semana, para explicar las variables y poder describir en un momento que se aplica el instrumento de estudio (Ramos, 2021). Así mismo un estudio transversal es una forma de investigación para evaluar la relación entre variables en un momento específico, pero no puede establecer causalidad y tiene limitaciones en cuanto a la interpretación de los resultados.

El método de investigación es descriptivo porque utilizará para describir y evaluar características de una población o situación particular. Se basa en la observación sistemática y en la catalogación de la información observada. Este método fue cuantitativo y concluyente, y sus resultados pueden ser extrapolados a la población en general. (Franco, & Solórzano, 2020).

El presente estudio es de tipo correlacional, ya que su propósito es analizar la relación entre las variables en una entidad del sector salud en Lima. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios correlacionales tienen la finalidad de determinar el nivel de relación de las variables en un contexto específico, sin manipular directamente dichas variables. En este sentido, el estudio busca determinar en qué medida la gestión eficiente de los

recursos logísticos en el ámbito hospitalario proporcionando así información clave para la mejora de los procesos en la entidad de salud.

La variable 1 sobre gestión logística hospitalaria, se menciona que es un conjunto de procesos orientado a la contratación de bienes y servicios públicos del sector salud. Es decir a la gestión en los recursos y procesos relacionados con la fluidez de los servicios desde el origen hasta el consumo del usuario final. (García, 2020)

Se evalúa la Gestión de la Logística Hospitalaria, con los componentes ligados a las Contrataciones de Públicas, la programación de Bienes/servicios y la ejecución contractual, utilizando como escala de Likert es una herramienta útil para medir la opinión, la actitud o la percepción de una persona sobre un tema, pero debe ser utilizada con cuidado y considerando sus limitaciones a investigar. Las dimensiones son: Contrataciones Públicas, Programación de Bienes/servicios, La Ejecución Contractual y como Indicadores: Grado de eficiencia, Grado de temporalización y Grado de equidad

En cuanto a la variable 2 calidad de servicio, es la prestación de atención que afecta directamente la experiencia del usuario en los nosocomios del sector público, su satisfacción y, en última instancia, el bienestar de la comunidad. Es decir, el tópico que permite implementar estrategias para entender la satisfacción del servicio prestado (Kotler et al., 2019).

La Calidad del Servicio, tiene las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles vinculadas a un cuestionario de forma ordinal con respuestas a escala de Likert. La población de estudio fue integrada por 32 personas que trabajan en la Oficina de Abastecimiento de una Entidad de salud de Lima, 2024, Según Zúñiga & Palacios (2023) define la población en la investigación por diversas las discrepancias entre la población objetivo y la población enmarcada.

Los criterios de inclusión considerados fueron: profesionales y técnicos del área de logística, de ambos sexos, que acepten participar en el estudio; profesionales y técnicos del área de logística, de ambos sexos, con más de 3 meses de experiencia laboral en dicha área; profesionales y técnicos del área de logística, de ambos sexos, independientemente de si cuentan con especialidad;

y profesionales y técnicos del área de logística, de ambos sexos, que estén en turno laboral.

Los criterios de exclusión considerados fueron: profesionales y técnicos del área de logística, de ambos sexos, que no acepten participar en el estudio; profesionales y técnicos del área de logística, de ambos sexos, que se encuentren de vacaciones o en licencia; y profesionales y técnicos del área de logística, de ambos sexos, con menos de 3 meses de experiencia laboral en dicha área.

La muestra calculada a partir de la población consistió en 32 colaboradores que desempeñan sus funciones en el área de logística de una entidad del sector salud. La unidad de análisis estuvo constituida por todas las personas que trabajan en la Oficina de Logística de dicha entidad durante todo el año 2024. Se incluyeron tanto profesionales como técnicos del área, con el fin de obtener una visión amplia y representativa del desempeño y las dinámicas laborales en este departamento. Este enfoque busca asegurar que los resultados del estudio reflejen las características y comportamientos específicos de los colaboradores que contribuyen a las actividades logísticas a lo largo del período analizado.

La técnica utilizada para la obtención de información fue la encuesta, la cual permite obtener información directa de los participantes mediante sus respuestas a un conjunto de preguntas estructuradas. Esta técnica es adecuada, ya que facilita organizar la información en un formato estandarizado.

El instrumento utilizado para la recolección de datos en la evaluación de las dos variables de estudio fue el cuestionario que estuvo compuesto por un total de 19 ítems para cada variable. Las preguntas fueron formuladas utilizando una escala de Likert, que permitió a los encuestados expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación, facilitando así la recolección de datos cuantitativos relevantes para el análisis correlacional.

Para asegurar la validez del cuestionario, se utilizó la técnica de juicio de expertos. Este procedimiento consistió en someter el instrumento a la revisión de un grupo de especialistas con experiencia en las áreas de Gestión Logística Hospitalaria y Calidad del Servicio. Los expertos evaluaron la claridad, relevancia

y coherencia de los ítems del cuestionario, proporcionando recomendaciones que permitieron ajustar y mejorar la calidad del instrumento. De esta manera, se garantizó que el cuestionario midiera adecuadamente las dimensiones de cada variable y fuera apropiado para los objetivos del estudio.

Se llevó a cabo un estudio piloto con 15 participantes, y los resultados obtenidos fueron procesados mediante Excel y el paquete estadístico SPSS, con el fin de realizar un análisis detallado de los datos. Los hallazgos se presentarán en formato de tablas. Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0,967, superando el umbral de 0,5, lo que confirma que el instrumento es aceptable y confiable para medir las 2 variables y 4 dimensiones del estudio.

El método de análisis de datos, en la ejecución del cuestionario, se realizó para obtener una data, el mismo que mediante tablas estadísticas que nos permitió ver los resultados de una manera más clara y entendible para detectar las áreas de oportunidad para luego pasarlo al (Microsoft Office Excel 2010) se utilizará para analizar y comprender los datos, identificar patrones y tendencias, y evaluar la significación estadística de las relaciones entre variables de software estadístico para procesar la data, y sus síntesis mediante el programa estadístico: SPSS versión 29.

Los aspectos éticos de presente trabajo de investigación ha cumplido con los criterios del Código de ética de UCV establecidos como: proteger la privacidad y confidencialidad de los encuestados, y no revelar información personal; ser responsable y transparente en la recopilación, análisis y presentación de los datos, y estar dispuesto a responder a las preguntas y demás criterios establecidos en la Universidad César Vallejo, respetando la dignidad de las personas en el momento de ser encuestadas, así como se procedió con la discreción de sus respuestas de los encuestados.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo de Gestión Logística Hospitalaria

Tabla 1

Contrataciones Publicas

	N	%
MALO	13	40,6%
REGULAR	12	37,5%
BUENO	7	21,9%

En la tabla 1, se pudo observar del total de la muestra encuestada, la mayoría (40,6%) manifiesta que las contrataciones públicas de nivel bajo, al considerar demora en los procedimientos logístico por los trabajadores logísticos; por otro lado, el (37,5%) mencionan de nivel regular, al considerar prontitud, eficiencia, y compromiso solo se da a veces; y para concluir, el (21,9%) señalan que, la eficiencia con las contrataciones publica es buena.

Tabla 2

Programación de bienes y servicios

	N	%
MALO	11	34,4%
REGULAR	11	34,4%
BUENO	10	31,3%

En la tabla 2, se puedo analizar del total de la muestra encuestada, la mayoría (34,4%) valora como regular la programación de bienes y servicios; en cuanto, el (34,4%) de los encuestados la califican como mala; y finalmente, el (31,3%) de los encuestados tienen buen interés de cumplir las metas para ejecutar una buena programación de bienes y servicios.

Tabla 3*Ejecución Contractual*

	N	%
MALO	11	34,4%
REGULAR	13	40,6%
BUENO	8	25,0%

En la tabla 3, se pudo observar que la ejecución contractual, puesto que la mayoría (40,6%) determinan que solo a veces se realiza el compromiso de cumplimiento de las metas, reducción de plazos establecidos para la ejecución presupuestal en la oficina de logística; el (34,4%) de los encuestados la califican de mala; y sólo un (25,0%) considera que la ejecución contractual es buena.

Tabla 4*Fiabilidad*

	N	%
MALO	11	34,4%
REGULAR	12	37,5%
BUENO	9	28,1%

En la tabla 4, se pudo observar que la mayoría (37,5%) de los encuestados considera que la fiabilidad del servicio es regular, lo que indica que la atención brindada no siempre es adecuada para resolver las dudas o reclamos. Por su parte, el 34,4% de los participantes califica la fiabilidad del servicio como mala, evidenciando que existen deficiencias significativas en la capacidad de respuesta dentro del área logística. Finalmente, el 28,1% de los encuestados percibe que la fiabilidad es buena, lo que sugiere que, aunque hay aspectos positivos en la atención brindada, estos no son suficientes para satisfacer por completo las expectativas de los usuarios.

Tabla 5*Capacidad de respuesta*

	N	%
MALO	12	37,5%
REGULAR	16	50,0%
BUENO	4	12,5%

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 5, el 50% de los encuestados percibe que la capacidad de respuesta del área logística es regular, lo que indica que la atención a los requerimientos y la programación logística se realiza de manera oportuna. Por su parte, el 37,5% de los participantes la califica como mala, lo que sugiere deficiencias significativas en la rapidez y eficacia al responder solicitudes. Finalmente, solo el 12,5% considera que la capacidad de respuesta es buena, lo que refleja que, aunque existen momentos en los que se brinda un servicio adecuado, estos no son consistentes ni suficientes para satisfacer las expectativas.

Tabla 6*Seguridad*

	N	%
MALO	12	37,5%
REGULAR	17	53,1%
BUENO	3	9,4%

En la Tabla 6, el 53,1% de los encuestados indica que solo a veces se sienten seguros, mientras que en otras ocasiones no perciben dicha seguridad. Por otro lado, el 37,5% califica negativamente este aspecto, señalando que la seguridad en el servicio es mala, lo que evidencia deficiencias en la gestión de información y en la confianza generada hacia los usuarios. Finalmente, solo el 9,4% de los encuestados considera que la seguridad es buena, reflejando que, aunque hay momentos en los que se brinda un manejo adecuado de la información, estos no son suficientes para garantizar un servicio consistente y confiable.

Tabla 7

Empatía

	N	%
MALO	12	37,5%
REGULAR	11	34,4%
BUENO	9	28,1%

En la tabla 7, el 28,1% de los encuestados considera que la empatía es buena. Sin embargo, el 34,4% lo califica como regular, lo que sugiere que la disposición del personal para ofrecer un servicio empático es inconsistente. Finalmente, el 37,5% de los participantes percibe la empatía del área como mala, evidenciando deficiencias en la actitud y en la calidad del trato hacia los usuarios.

Análisis de normalidad, se tuvo en cuenta en relación con la investigación que se posee una muestra de 32 trabajadores; por tanto, se optó por aplicar la prueba de Shapiro-Wilk y a través de ella identificar si se realiza una prueba paramétrica o no paramétrica, con la finalidad de dar respuesta a las hipótesis;

H0: Los datos procesados siguen una distribución normal

H1: Los datos procesados no siguen una distribución normal

Alfa 1 = si $0,449 > 0,05$ aceptamos la H_i y aceptamos la H_o

Alfa 2 = si $0,594 > 0,05$ aceptamos la H_i y aceptamos la H_o

En la tabla 1 del Anexo 8, debido a que el nivel de significancia de 0,449 para la variable gestión logística hospitalaria es mayor que alfa 0,05. por otra parte, la variable calidad de servicio cuenta con una significancia de 0,594 es mayor que alfa 0,05. Por lo que sería paramétrica y se aplicaría correlación de Pearson.

En el análisis inferencial, se empleó el coeficiente de Pearson para evaluar tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas. Este estadístico permite medir el grado de correspondencia entre las posiciones relativas de los datos en ambas variables, lo que lo convierte en el método más adecuado para determinar la relación entre las variables planteadas en esta investigación. Se

estableció un nivel de significancia del 0,05, y para interpretar los resultados, se aplicó la siguiente regla de decisión:

Sig. >0,05. Es decir:

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H0).

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H0).

Esta regla se aplicará para todas las pruebas de hipótesis incluida la general y las tres específicas.

Hipótesis general de la investigación

Existe relación entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de servicio en una entidad de Salud Lima, 2024

No existe relación entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de servicio en una Entidad de Salud Lima, 2024.

Tabla 8

Prueba de Hipótesis general

		Gestión logística hospitalaria	Calidad de servicio
Gestión logística hospitalaria	Correlación de Pearson	1	.866**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	.866**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	32	32

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

En la tabla 8, los resultados del ($r=0,866$) refleja una asociación sólida entre las variables estudiadas. Además, al obtener un valor de significancia menor a 0,05, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general formulada. Este resultado confirma la existencia de una relación significativa entre la gestión logística hospitalaria y la calidad del servicio en una entidad del sector salud en Lima, 2024.

Hipótesis específica de la investigación 1

Existe relación entre contrataciones públicas y la calidad de servicio de una Entidad de Salud Lima, 2024.

No existe relación entre contrataciones públicas y la calidad de servicio de una Entidad de Salud Lima, 2024.

Tabla 9

Prueba de Hipótesis específica 1

		contrataciones publicas	Calidad de servicio
Contrataciones publicas	Correlación de Pearson	1	.798**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	.798**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	32	32

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

Como se muestra en la tabla 9, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,798$ y $0,798$) encontramos que existe una relación fuerte entre las variables; asimismo, una $\text{sig.} = 0,001 < 0,05$, Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general planteada, valor que nos indica que existe una relación significativa entre contrataciones públicas y la calidad de servicio de una Entidad de Salud Lima, 2024.

Hipótesis específica de la investigación 2

Existe relación entre la programación de bienes y servicios y la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024

No existe relación entre la programación de bienes y servicios y la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024.

Tabla 10*Prueba de Hipótesis específica 2*

		Calidad de servicio	Programación de bienes y servicios
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	.755**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	32	32
Programación de bienes y servicios	Correlación de Pearson	.755**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	32	32

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

Como se muestra en la tabla 10, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,755$) encontramos que existe una relación fuerte entre las variables; asimismo, una Sig.= $0,001 < 0,05$, Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general planteada, valor que nos indica que existe una relación significativa entre la programación de bienes y servicios y la Calidad del servicio de una Entidad de Salud Lima, 2024.

Hipótesis específica de la investigación 3

Existe relación entre la ejecución contractual y la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024.

No existe relación entre la ejecución contractual y la calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024.

Tabla 11*Prueba de Hipótesis específica 3*

		Calidad de servicio	ejecución contractual
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	.826**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	32	32
ejecución contractual	Correlación de Pearson	.826**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	32	32

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

Como se muestra en la tabla 11, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,826$ y $0,826$) encontramos que existe una relación fuerte entre las variables; asimismo, una $Sig.= 0,001 < 0,05$, Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general planteada, valor que nos indica que existe una relación significativa entre la ejecución contractual y la Calidad del servicio de una Entidad de Salud Lima, 2024.

IV. DISCUSIÓN

Para el objetivo general que fue hallar la existencia de una relación significativa de la gestión logística hospitalaria y la Calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud Lima, 2024. En esta investigación se encontró en los resultados ($r = 0,866$), que mostró una correlación fuerte entre las variables. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Galindo (2021), quien en su estudio sobre una empresa chilena de distribución logística determinó que la gestión eficiente de los procesos logísticos tiene un impacto directo en la calidad del servicio, lo que influye en el comportamiento de los clientes. En ambos casos, la adecuada gestión logística no solo garantiza la disponibilidad de recursos, sino que también mejora la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, la investigación de Trigos et al. (2023) en Ecuador resaltó la importancia de una gestión adecuada de los procesos logísticos en organizaciones de salud. Sin embargo, Trigos et al. no profundizaron en las estrategias prácticas para mejorar estos procesos, un aspecto que en nuestra investigación ha sido abordado al evidenciar cómo la optimización de los flujos de suministros, equipos y servicios dentro del hospital contribuye directamente a mejorar la calidad de atención al paciente. A pesar de que ambos estudios señalan la relevancia de la gestión logística, nuestros hallazgos destacan la necesidad de adoptar prácticas concretas que fortalezcan la eficiencia operativa en los hospitales.

Por otro lado, Rojas y Vargas (2021) mostraron cómo la implementación de un modelo logístico hospitalario permitió un proceso de mejora continua en un hospital de Colombia, lo que coincide con los resultados de nuestra investigación. En nuestra entidad de salud en Lima, el control riguroso de los procesos logísticos ha demostrado una correlación positiva con la calidad del servicio, permitiendo no solo mantener la eficiencia en la atención diaria, sino también aumentar la satisfacción de los usuarios. Esta relación enfatiza la necesidad de una supervisión continua y una estructura sólida en la cadena de suministro, elementos cruciales para garantizar una atención sanitaria de calidad.

Hofmann & Tritt (2019) también subrayan la importancia de implementar y supervisar adecuadamente el flujo de suministros, equipos y servicios esenciales en los hospitales, destacando que una gestión eficiente es vital para el buen funcionamiento de los centros de salud. Esto refuerza los resultados de nuestro estudio, el enfoque logístico no solo afecta la operación diaria, sino que es un factor determinante en la experiencia del paciente y su percepción de la atención recibida.

Los estudios de Guerrero & Villamizar (2022) y Zapata & Espitia (2022) destacan la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental en la gestión logística, elementos que no fueron objeto directo de nuestra investigación, pero que son relevantes en el contexto actual. La incorporación de prácticas sostenibles en los procesos logísticos hospitalarios podría ser un área de mejora para futuros estudios, considerando que la sostenibilidad también contribuye a la eficiencia operativa. En resumen, nuestro estudio confirma que una gestión logística sólida y eficiente no solo mejora la calidad del servicio, sino que también tiene el potencial de optimizar recursos, mejorar la sostenibilidad y aumentar la satisfacción del paciente.

Para el objetivo específico 1 que fue hallar la existencia de una relación en las contrataciones públicas y la Calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud, Lima 2024, como lo evidencia ($r = 0,798$), que indica una correlación fuerte entre ambas variables. Estos resultados coinciden con lo señalado por la Ley de Contrataciones del Estado (Ley N° 31535), cuyo objetivo es garantizar que las adquisiciones del Estado se realicen de manera eficiente y oportuna, lo que se refleja en la optimización de los recursos públicos. La eficiencia en las contrataciones asegura la disponibilidad de bienes fundamentales para el buen funcionamiento de las instituciones de salud, lo que, a su vez, impacta directamente en la atención al paciente.

El estudio de Vargas (2022) apoya este hallazgo, al resaltar la importancia de identificar modelos logísticos y formular estrategias de mejora en áreas críticas, como la dispensación de medicamentos. Si bien el estudio de Vargas se centra en la logística hospitalaria, sus recomendaciones para mejorar la eficiencia en la adquisición y distribución de insumos médicos son aplicables a las contrataciones públicas. La relación identificada en nuestra investigación

muestra que una gestión adecuada de los procesos de contratación es esencial para garantizar que los suministros lleguen a tiempo y en condiciones óptimas, lo que repercute positivamente en la calidad del servicio.

Por otro lado, la investigación de Bohórquez (2021) sobre el uso de tecnología en la gestión logística en el Hospital Centro Clínico de Valledupar refuerza la idea de que las herramientas tecnológicas pueden optimizar la eficiencia en las contrataciones públicas. En nuestra investigación, si bien no se abordó específicamente el uso de tecnología, es evidente que la digitalización y el seguimiento de las adquisiciones a través de plataformas tecnológicas podrían mejorar aún más la transparencia y eficacia en los procesos de contratación, lo que a su vez impactaría la calidad del servicio prestado por las instituciones de salud.

Núñez y Sandoval (2019) también señalaron la relevancia de una adecuada gestión logística eficaz para mejorar la calidad del servicio en los hospitales, pero desde un enfoque teórico. En nuestro estudio, los resultados empíricos confirman esta relación y destacan la importancia de las contrataciones públicas como una fase crítica en la cadena logística hospitalaria. La correlación positiva entre la calidad del servicio y las contrataciones públicas sugiere que la planificación cuidadosa y el cumplimiento de los procesos establecidos por la Ley de Contrataciones del Estado son esenciales para asegurar que los hospitales cuenten con los recursos necesarios para brindar una atención de calidad.

El análisis de Berman & Evans (2019) sobre la gestión eficiente de recursos hospitalarios complementa nuestros hallazgos, al enfatizar que una administración adecuada de las adquisiciones puede enfrentar desafíos que afecten la calidad del servicio si no se supervisan correctamente. Aunque nuestros resultados muestran una relación fuerte, es importante señalar que la eficiencia en las contrataciones públicas depende no solo de la legislación, sino también de la correcta implementación y supervisión de los contratos. Por lo tanto, una gestión integral de las contrataciones, apoyada por tecnología y un enfoque logístico sólido, es fundamental para garantizar que las entidades de salud puedan ofrecer servicios eficientes y de alta calidad.

Para el objetivo específico 2 que fue hallar la existencia de una relación en la programación de bienes y servicios y la Calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud, Lima 2024, como se evidencia en el ($r = 0,755$), que indica una relación fuerte entre ambas variables. Estos resultados concuerdan con lo planteado por Núñez y Sandoval (2019), quienes destacaron que una adecuada logística hospitalaria mejora la calidad del servicio. En nuestra investigación, los hallazgos reafirman que la programación eficiente de bienes y servicios es fundamental para garantizar una atención médica de calidad, al asegurar que los recursos estén disponibles en el momento oportuno.

Rojas y Urián (2020), al investigar la gestión logística en el sector manufacturero, también encontraron que una planificación adecuada de los procesos logísticos aumenta la productividad. Aunque su enfoque se centró en el ámbito manufacturero, los principios subyacentes se aplican igualmente al sector salud. La planificación eficaz en la adquisición y distribución de bienes y servicios no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también mejora la calidad del servicio ofrecido, lo cual se ha comprobado en nuestra investigación al mostrar que una programación eficiente de recursos tiene un impacto directo en la atención que reciben los pacientes.

Danos y Kesnell (2023) destacan que la planificación de bienes y servicios en las entidades gubernamentales es clave para garantizar el buen funcionamiento del Estado y la prestación de servicios públicos. Este principio es aplicable al sector salud, donde la programación adecuada permite anticipar las necesidades y evitar la escasez de insumos médicos y recursos críticos. En nuestra investigación, la correlación positiva entre la programación de bienes y la calidad del servicio confirma que una planificación minuciosa es indispensable para mantener un flujo constante de recursos, lo que a su vez mejora la capacidad del hospital para ofrecer un servicio de calidad.

El marco normativo proporcionado por la Ley de Contrataciones del Estado (Ley N° 30225) y su reglamento establece los lineamientos que las entidades públicas deben seguir para planificar y ejecutar sus adquisiciones. En nuestra investigación, se ha confirmado que cumplir con estos procedimientos no solo garantiza la eficiencia en la programación de bienes y servicios, sino que también impacta directamente en la calidad del servicio que los hospitales

pueden ofrecer. La correcta aplicación de esta ley permite que los hospitales cuenten con los recursos necesarios para atender adecuadamente a los pacientes, lo que se refleja en una mayor satisfacción y en un mejor desempeño institucional.

El análisis de nuestros resultados muestra que la programación de bienes y servicios es un proceso clave que influye directamente en la calidad del servicio hospitalario. La fuerte correlación identificada sugiere que los esfuerzos por mejorar la planificación y la organización de los recursos deben ser una prioridad para las entidades del sector salud. Implementar estrategias de programación eficientes no solo garantiza la disponibilidad de suministros, sino que también mejora la coordinación interna, lo que resulta en una atención más efectiva y en una experiencia más satisfactoria para los pacientes.

Para el objetivo específico 3 que fue hallar la existencia de una relación entre la ejecución contractual y la Calidad de servicio de una Entidad del Sector Salud, Lima 2024, como lo demuestra ($r = 0,826$), que indica una relación fuerte entre ambas variables. Estos resultados concuerdan con los estudios previos, como el de Parra (2020), que subraya la importancia de que tanto la entidad estatal como el proveedor cumplan con los términos acordados en el contrato. En nuestra investigación, los resultados muestran que una correcta ejecución contractual garantiza que los bienes y servicios lleguen a tiempo y en las condiciones pactadas, lo que impacta directamente en la calidad del servicio brindado en el sector salud.

El estudio de Trigos et al. (2023), que explora la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el Instituto Neurológico Nacional, refuerza la relevancia de una gestión efectiva en áreas críticas como la logística y la ejecución contractual. Si bien su enfoque está en el contexto de la pandemia, el principio de garantizar el cumplimiento de plazos y términos establecidos es aplicable en cualquier situación. Nuestra investigación coincide en que una ejecución eficiente de los contratos es fundamental para que los hospitales puedan mantener un alto estándar de calidad en la atención a los pacientes, especialmente cuando la disponibilidad de insumos y servicios depende de la correcta administración de los contratos.

El trabajo de García (2024), que analizó cómo el fortalecimiento de la calidad del servicio de salud puede lograrse a través de un modelo de gestión institucional, también es relevante para este análisis. La ejecución contractual es una parte esencial de la gestión institucional, ya que garantiza que los acuerdos con proveedores se cumplan de acuerdo con lo pactado, lo cual es clave para mantener la eficiencia operativa. La relación significativa encontrada en nuestra investigación entre la ejecución contractual y la calidad del servicio respalda la idea de que un modelo de gestión que priorice el cumplimiento contractual contribuye a mejorar la atención en los hospitales.

Flores (2022) también demuestra la importancia de la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio, en este caso, en el área de transporte. En la investigación, hemos corroborado que la ejecución contractual, al igual que la gestión logística, tiene relevancia en la calidad del servicio hospitalario. El cumplimiento de los términos contractuales, como la entrega oportuna de equipos y medicamentos, es fundamental para que las operaciones logísticas se desarrollen sin interrupciones, lo que a su vez impacta positivamente en la atención a los pacientes.

El estudio de Ríos (2023), centrado en la ejecución presupuestal y la gestión logística, proporciona un marco adicional para entender cómo la ejecución contractual y la calidad del servicio están interrelacionadas. El cumplimiento de los contratos no solo asegura que los recursos se asignen adecuadamente, sino que también permite que los hospitales optimicen sus procesos de adquisición y distribución de bienes. En conclusión, nuestros hallazgos confirman que una ejecución contractual efectiva es vital para asegurar una atención de calidad en el sector salud, garantizando que los hospitales puedan operar de manera eficiente y cumplir con las expectativas de los pacientes.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una correlación fuerte y significativa entre ambas variables ($r=0,866$), lo que demuestra que una gestión logística eficiente mejora directamente la calidad de servicio. Este resultado indica que el fortalecimiento de los procesos logísticos es fundamental para garantizar una atención médica de calidad.

Segunda: Para el objetivo específico 1 se determinó que existe una relación significativa, con un ($r=0,798$), lo que confirma que las contrataciones públicas bien gestionadas impactan positivamente en la calidad del servicio. Estos hallazgos sugieren que optimizar los procesos de adquisición mediante contrataciones eficientes es esencial para asegurar que los hospitales cuenten con los recursos necesarios para ofrecer una atención adecuada.

Tercera: Para el objetivo específico 2 se determinó una relación significativa con un ($r=0,755$). Este resultado indica que una adecuada programación de bienes y servicios es clave para garantizar la disponibilidad oportuna de recursos, lo que a su vez mejora la atención brindada en los hospitales.

Cuarta: Para el objetivo específico 3 se determinó una relación significativa, con un ($r=0,826$). Estos resultados reflejan que el cumplimiento riguroso de los términos contractuales es crucial para asegurar que los recursos necesarios lleguen a tiempo y en las condiciones acordadas, mejorando así la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que la Gerencia General del hospital implemente un sistema de gestión logística integral que optimice el flujo de suministros y materiales. Este sistema debería incluir la digitalización de procesos logísticos, como la gestión de inventarios y el seguimiento de órdenes de compra. La adopción de software especializado facilitaría la visibilidad en tiempo real de los niveles de inventario, permitiendo una respuesta ágil a las demandas cambiantes. Además, se sugiere la capacitación del personal en el uso de estas herramientas para maximizar su eficacia.

Segunda: Se recomienda que la Gerencia General del hospital desarrolle políticas específicas para la gestión de proveedores y la evaluación de su desempeño. Esto incluye establecer criterios de selección y evaluación que consideren no solo el costo, sino también la calidad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta de los proveedores. Implementar un sistema de puntuación que permita comparar y seleccionar proveedores con base en un análisis objetivo contribuiría a fortalecer las relaciones comerciales y asegurar la disponibilidad de suministros críticos en todo momento.

Tercera: Se recomienda que la Unidad de Logística del hospital refuerce los procesos de planificación y previsión de necesidades, asegurando que los bienes y servicios sean adquiridos en tiempo y forma. Para lograr esto, es fundamental realizar un análisis de tendencias históricas de consumo, así como de las necesidades proyectadas para los próximos meses. Además, implementar un calendario de adquisiciones y revisar periódicamente el estado de los contratos permitirá anticipar necesidades y evitar desabastecimientos.

Cuarta: Se recomienda a la Oficina de Control y Supervisión fortalecer los mecanismos de monitoreo de la ejecución de contratos. Esto puede lograrse a través de la implementación de auditorías regulares y la creación de un sistema de indicadores de desempeño que permita evaluar la eficacia de los proveedores y la utilización de los recursos.

REFERENCIAS

- Arboleda, G. (2020). *Gestión logística y eficiencia en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Valencia, Ecuador-2020*. [Tesis maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67269>
- Armendáriz, E., & Carrasco, H. (2019). *El gasto en inversión pública de América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo, 1-39. <http://dx.doi.org/10.18235/0001816>
- Bartosová, T. & Pavel, T. (2021). *Approach to the Risk Management Process in Logistics Companies [Aproximación al Proceso de Gestión de Riesgos en Empresas Logísticas]*. Chemical engineering transactions. 86(12), 1-6. <https://doi.org/10.3303/CET2186068>
- Barzola, R. (2023). *Factores de la gestión logística en una entidad pública del Perú, 2023*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/119504>
- Berman, B., & Evans, J. R. (2019). *Operaciones en instalaciones de servicios de salud*. Pearson Educación.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1990). *Cinco imperativos para mejorar la calidad del servicio*. MIT Sloan Management Review, 31(4), 29-38.
- Bhullar, P. (2020). *Contratos y subvenciones de investigación con el estado de CA: desafíos y soluciones*. [Tesis de maestría], Universidad Estatal de California. <https://www.csus.edu/college/social-sciences-interdisciplinarystudies/public-policy-administration/internal/documents/thesisbank/thesis-bank-2020-bhullar.pdf>
- Bohórquez, X. (2021). *Tecnología en la gestión logística hospitalaria de los centros clínicos de la ciudad de Valledupar*. Revista de Investigación Universidad Popular del Cesar, 8(1). <http://recitium.iutm.edu.ve/index.php/recitium/article/view/218/html>

- Borjas, P. L. (2023). *Percepción del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Rezola, Cañete-2023*. [Tesis de Pregrado] Universidad Maria Auxiliadora. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1973>
- Cabana, W., y Torres, Y. (2020). *Gestión Logística y el Proceso de Contratación en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sucre, Ayacucho-2018*. [Tesis de Pregrado] Universidad Peruana los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2697/T03743338217_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cancino, J. E. (2023). *Demostrar la relación entre la gestión logística y la ejecución presupuestal de una entidad pública, Lima 2022*. [Tesis de Pregrado] Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8647>
- Chavez, K. F. (2022). *El proceso logístico y la ejecución presupuestal, en el terminal portuario de Chimbote, 2022*. [Tesis Pregrado] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103201>
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management*. Pearson UK.
- Danos, J. & Kesnell, D. (2023). *La gestión presupuestal y la adquisición de bienes y servicios en el área de abastecimiento del Gobierno Regional de Huánuco, 2023*. [Tesis Pregrado] Universidad de Huánuco. <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/4552>
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2018). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Sage Publications.
- Donabedian, A. (1988). *La calidad de la atención. ¿Cómo puede ser evaluada?* JAMA, 260(12), 1743-1748. DOI: 10.1001/jama.260.12.1743
- ESAN (2020). *Desarrollo eficiente de la cadena de valor*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-la-cadena-de-valor-empresarial>

- Escalante, N. I. (2024). *Gestión de procedimientos administrativos para mejorar la Ejecución Contractual en una Entidad Educativa Autónoma del Estado-Lima 2023*.
- Feibert, D. C., & Jacobsen, P. (2019). *Factors impacting technology adoption in hospital bed logistics*. *International Journal of Logistics Management*, 30(1), 195–230. <https://doi.org/10.1108/IJLM-02-2017-0043>
- Fernández, L. (2023). *Logística Hospitalaria: Gestión y control de inventarios en el sistema de salud*. Ediciones Díaz de Santos.
- Flores, M. J. (2023). *La regulación jurídica y su influencia en las contrataciones del estado, 2021*. [Tesis de Pregrado] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/128793>
- Franco, M. F., & Solórzano, J. L. V. (2020). *Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico*. *Mundo Recursivo*, 3(1), 1-24. <https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/38>
- Gañay, L. K. I., Chicaiza, S. L. T., & Aguirre, J. L. (2020). *Ética en la investigación científica*. *Revista Imaginario Social*, 3(1). <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Galindo, A. J. (2021). *Estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes*. [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Digital de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/184021>
- García, R. (2020). *Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago*. *Revista Enfoques*, 4(14), 108-122. <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/84>
- Global Health Intelligence. (2020). *LatAm Healthcare 2020: The Good, The Bad and The Ugly*. Global Health Intelligence. <https://globalhealthintelligence.com/ghi-analysis/latam-healthcare-2020-the-good-the-bad-and-the-ugly/>
- Guerrero, N. F. L., Vega, L. J. M., & Villamizar, J. A. T. (2022). *Revisión de literatura sobre logística internacional: Un análisis de red y*

<https://doi.org/10.17981/econcuc.43.2.2022.Econ.5>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Huamaní, R., & Prudencio, N. (2018). *Actuaciones preparatorias de la Gestión de compras del Hospital Nacional Docente Madre Niño–San Bartolomé, 2017*. [Tesis de Pregrado] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12717>
- Juned, M., Sangle, PS y Rambabu, J. (2024). *Desarrollo de una red logística médica reactiva durante la COVID-19: un estudio sobre el brote en la India*. Sādhanā 49 , 199. <https://doi.org/10.1007/s12046-024-02541-9>
- Krippendorff, K., & Völker, O. (2021). *Logistic challenges in public organizations: A literature review*. International Journal of Public Sector Management. DOI:10.1108/IJPSM-09-2020-0296.
- Larrabee, J. H., Ostrow, C. L., Withrow, M. L., Janney, M. A., Hobbs, G. R., & Burant, C. (2004). *Predictores de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería hospitalaria*. Investigación en Enfermería y Salud, 27(4), 254-268. <https://zaguan.unizar.es/record/89869/files/TESIS-2020-091.pdf>
- Ley N° 30225 “Ley de Contrastaciones del Estado de Contrataciones del Estado, DL N°1341, modifica la ley 30225 –DS N°350-2015- EF – Reglamento de la Ley 30225. Decreto Supremo 057- 2017, Modifica DS N° 057-2017.
- Mauricio, T., & Carrasco, G. (2019). *La función de inteligencia estratégica del estado y su contribución para lograr una alta percepción de bienestar general en el ciudadano a nivel nacional*. [Tesis de maestría] Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/25394>

- Muñoz, E. y Solís, B. (2021). *Enfoque cualitativo y cuantitativo de la evaluación formativa*. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales 6(3) 1-16. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>
- Núñez, M. I. y Sandoval, O. D. J. (2019) *Logística hospitalaria: una revisión bibliográfica*. Revista de Investigación e Innovación en Salud, 2, pp. 38–49. DOI: 10.23850/rediis.v2i0.2075.
- Orellana, G.N., & Castillo, M.W. (2017). *Evaluación de la gestión presupuestaria de la coordinación zonal servicio integrado de seguridad centro zonal Machala, ejercicio fiscal 2015*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Ortiz, E. (2023). *Gestión logística y disponibilidad de medicamentos en los centros de salud del distrito del Rímac-Lima, 2023*. [Tesis de pregrado] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/125817>
- OSCE (2018). *Sanciones surgieron debido a problemas relacionados con los plazos de entrega y los procedimientos administrativos*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50
- Pardo, C., Kergroach, S., & Boute, R. (2020). *Complexity in public sector logistics: A systematic literature review*. International Journal of Operations & Production Management. DOI:10.1108/IJOPM-07-2019-0503
- Ramos, C. (2021). *Diseños de investigación experimental*. Ciencia América, 10(1), 1-7. <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/356/699>
- Reinoso, A.A. (2021). *La gestión logística y el área de adquisiciones del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86358>
- Reinaildo, J., & Sailema, G. (2018). *Procesos de contrataciones públicas y su incidencia en la ejecución presupuestaria fiscal en los GAD parroquiales de Picaihua y Pilahuin*. Master's thesis.

- Ríos, A.C. (2023). *Ejecución presupuestal y la gestión logística de una entidad administradora de bienes en Lima*. [Tesis de Grado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121818>
- Rodríguez, A. (2020). *Análisis de las ineficiencias y gastos innecesarios en los procesos logísticos de entidades públicas en Lima*. *Revista de Investigación en Ciencias Administrativas*, 45-58.
- Rodríguez, D. (2020). *Investigación básica*. Obtenido de *Investigación básica*: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica>.
- Rojas, N., & Urián, M. (2020). *Desarrollo de un modelo de mejoramiento para la Gestión Logística en PYMES del Sector manufacturero de la ciudad de Bogotá*. [Tesis de Maestría], Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1051/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, D. L., & Vargas, A. (2021). *Implementación de un modelo logístico hospitalario para el mejoramiento continuo en el Hospital Departamental San José de Neira, Caldas, Colombia*. *Revista Científica Anfibios*, 5(2), 117-132. <https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n2.117>
- Rojas-Navarro, E. (2021) *Relación entre ejecución presupuestal con la calidad del gasto público en la Municipalidad Distrital de Shamboyacu, La Paz – Bolivia*.
- Rozas, M. N., & Salas, V. (2022). *El proceso logístico y la ejecución presupuestal, en la Gerencia de la Red Asistencial, Cusco 2022*. [Tesis Pregrado] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89428>
- Santamaria, L., De Oliveira, L., & Torres, R. (2021). *Logistics performance in the public sector: An exploratory study in Latin America*. *International Journal of Logistics Management*. DOI:10.1108/IJLM-02-2020-0073.
- Serna, A. F. (2021). *Gestión logística y la calidad de servicio en tiempo de aislamiento social en el centro de salud de Chalhuanca, 2020*. [Tesis Pregrado] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61509>

- Sotomayor, R.C. (2021). *Relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC*. [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83263>
- Souza, R., & Silva, I. (2019). *Application of Lean Six Sigma methodology in hospital logistics*. Journal of Industrial Engineering and Management, 12(3), 504-522.
- Trigoso, J., Huamán, M., Bernedo, D. H., & Romero-Carazas, 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>.
- Valadares, T., & Arruda, P. (2022). *A new approach to public contracting of technological services*. Innovation: The European Journal of Social Science Research. DOI:10.1080/13511610.2022.2047013
- Valle, A. P. (2020). *La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales*. Revista Universidad y Sociedad, 12(3), 160-166. <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-central-del-ecuador/farmacologia/valle-2020-planificacion-financiera/95028934>
- Van, R. I. (2001). *From reversed to forwards logistics: The circular supply chain*. Logistics information management, 14(3), 186-192.
- Vargas, J. S. (2022). *Análisis de la Gestión de Abastecimiento en la Logística Hospitalaria*. Revista científica anfibios, 5(2), 110-125. <https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n2.117>
- Vayas, A. H. (2019). *Análisis de la ejecución presupuestaria en el gobierno Autónomo descentralizado municipal de santo Domingo y su desarrollo económico*. [Tesis de maestría] Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29785>
- Rozas, M.N. & Salas, V. (2022). *Relación entre el proceso logístico y la ejecución del presupuesto en la Gerencia de la Red Asistencial Cusco*. [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89428>

- Villar, C. (2021). *Contrataciones del estado y su incidencia en la adquisición de bienes y servicios de una institución pública, 2020*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71954>
- Vizcarra, W. (2020). *La influencia de la programación de abastecimiento de medicamentos en la gestión logística de los hospitales Nivel III de Essalud*. Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado -UNA Vol. 9No.2, pp. 1587-1600.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de la Operacionalización de las Variables

Gestión logística hospitalaria y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión logística hospitalaria	<p>Es el conjunto de procedimientos que enfocan en la obtención o contratación de bienes y servicios. Es decir, la gestión logística hospitalaria se refiere a la administración de los recursos y procesos relacionados con el flujo de productos o servicios desde el punto de origen hasta el punto de consumo. Tiene por finalidad la programación de bienes y servicios establecidas en el plan anual bajo el enfoque de gestión por resultados para ser óptimo la ejecución del gasto público. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).</p>	<p>Se evalúa la Gestión Logística hospitalaria definiendo los componentes ligados a las Contrataciones de Públicas, la programación de Bienes y servicios y la ejecución contractual, utilizando como escala de Likert una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas a investigar</p>	Contrataciones Públicas	<p>Grado de eficiencia</p> <p>Grado de temporalización</p> <p>Grado de Equidad</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>Nunca =1</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>
			Programación de bienes y servicios	<p>Grado de Objetividad</p> <p>Cumplimiento de objetivos</p> <p>Tiempos</p>	

			Ejecución Contractual	Compromiso Plazos establecidos Proveedores Oportunidad	
Calidad del Servicio	Se produce cuando este evalúa cómo se han cumplido sus expectativas previas en comparación con el rendimiento real de servicio recibido (Kotler et al., 2019)	. Variable cuantitativa conformada por las dimensiones expectativa, rendimiento percibido y nivel de satisfacción las cuales se encuentran vinculada a un cuestionario escalado de forma ordinal con respuestas a escala de Likert.	Fiabilidad	Idoneidad Solución de problemas	Escala de Likert Nunca =1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Capacidad de respuesta	Cumplimiento de plazos Tiempo de entrega	
			Seguridad	Confianza Conocimiento Profesionalismo	
			Empatía.	Comprensión Lenguaje Adecuado Comunicación	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Gestión logística hospitalaria y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima 2024									
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos	Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones			
						Variable	Dimensiones	Indicadores	
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión logística hospitalaria y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre las contrataciones públicas y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación de la programación</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística hospitalaria y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión logística hospitalaria y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta.</p>	<p>El estudio de investigación será de tipo básica, diseño no experimental– correlacional.</p>	<p>Población</p> <p>La población esta constituida por 35 trabajadores de la oficina de la red integrada de salud Lima, 2024</p>	<p>Gestión logística hospitalaria</p>	<p>Contrataciones públicas</p>	Grado de calidad	
								Nivel de equidad	
								Grado de eficiencia	
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre las contrataciones públicas y el flujo de recursos en la oficina de la red integrada de salud Lima, 2024</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre las contrataciones públicas y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024Lima, 2024</p>	<p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario.</p>	<p>Donde:</p> <p>M = Muestra O1= Gestión logística hospitalaria O2= Calidad del servicio r = Relación</p>	<p>Muestra</p> <p>La muestra será toda la población.</p>		<p>Calidad del servicio</p>	<p>Programación de bienes y servicios</p>	Grado de temporalización
									Grado de eficiencia
									Información actualizada
	<p>Establecer la relación de la programación</p>	<p>Existe una relación</p>					<p>Ejecución contractual</p>	Grado de equidad	
								Nivel axiológico	
							<p>Seguridad</p>	Tiempo	
								Solución de problemas	
						<p>Capacidad de respuesta</p>	Cumplimiento de plazos		
							Tiempo de entrega		
							confianza		
							Conocimiento de servicio		

de bienes y servicios y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024?	de bienes y servicios y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024	significativa entre la programación de bienes y servicios y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024.					Empatía.	comunicación
¿Cuál es la relación entre la ejecución contractual y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024?	Determinar entre la ejecución contractual y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024	Existe una relación significativa entre la ejecución contractual y la calidad del servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima, 2024						compresión

Anexo 3. Instrumento

Cuestionario de Gestión Logística Hospitalaria

Dimensión	Indicador	Ítem	1	2	3	4	5
Contrataciones Públicas	Grado de eficiencia	Consideras usted que las contrataciones públicas de bienes y servicios que realiza son de forma eficiente.					
		Cree usted que la oficina de logística revisa con eficiencia la solicitud de certificación presupuestal para las contrataciones públicas.					
	Grado de temporalización	Se tienen medidas establecidas ante alguna eventualidad no prevista en el tiempo para la realización de la contratación.					
		Cree usted que el personal logístico está especializado para poder administrar los contratos mensualmente.					
	Grado de equidad	La oficina de logística cumple con la emisión de la documentación con celeridad.					
		Considera que el nivel de atención en la oficina de logística es equitativo o razonable.					
	Grado de Objetividad	Considera usted que el plan anual de distribución de bienes y servicios es adecuado.					
		La Oficina de Logística efectúa una estimación de ingresos equitativa para la certificación presupuestal					
		En la oficina de Logística se realiza las adquisiciones de bienes y servicio en base a la programación establecida y					

Programación de bienes y servicios	Cumplimiento de objetivos	aprobada en el Plan anual de Contrataciones del Estado.					
		Se cumplen con las metas al realizar el seguimiento de su requerimiento una vez aprobado el Plan Anual de Contrataciones					
	Tiempos	Se cumple con el tiempo establecido para la formulación de la programación de bienes y servicios en el Plan Anual de Contrataciones.					
		Considera usted que la aprobación de certificación de créditos presupuestarios se realiza conforme a los plazos establecidos en las normativas vigentes.					
Ejecución Contractual	Compromiso	El personal de Logística cumple las metas al realizar la ejecución contractual respetando la normatividad vigente.					
		Cree usted que se realiza en los plazos establecidos los gastos de devengados y pagos					
	Plazos establecidos	Los pagos a los proveedores se efectúan en los plazos según sus contratos.					
		Cree que la entidad cumple con el pago a los proveedores.					
	Proveedores	Cree usted que los proveedores de la Entidad cumplen con los estándares establecidos en las bases de su contrato.					

		El número de días que transcurre desde que llega el requerimiento hasta que finaliza es óptimo.					
	Oportunidad	Cree usted, que la Oficina de Logística se realizan las convocatorias de manera oportuna a los términos de referencia de los bienes o servicios.					

Cuestionario de Calidad de Servicio

Dimensión	Indicador	Ítem	1	2	3	4	5
Fiabilidad	Idoneidad	El personal del área de Logística emite la información rápida de las diferentes áreas usuarias de la entidad.					
		Cree usted, que la atención es desarrollada según los plazos y tiempos establecidos.					
	Solución de problemas	Los servicios que brinda la oficina de logística dan respuesta a las solicitudes o reclamos que se presentan.					
		Considera usted que la atención es desarrollada en función como se presentan los problemas en oficina de logística.					
Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de plazos	Respecto a los trámites y solicitudes de las requisiciones en la Oficina de Logística estas son atendidos con prontitud.					
		Cree usted que el personal del área Logística tiene capacidad de responder oportunamente					
	Tiempo de entrega	Respecto a los requerimientos son atendidos a tiempo, por el personal del área Logístico					
		Cree usted, que existe capacidad de respuesta para la entrega a tiempo de las requisiciones en la oficina de Logística.					
Seguridad	Confianza	Considera usted que el personal de la oficina de logística transmite confianza.					
		Considera Usted que los trabajadores del área de logística generan confianza laboral.					

	Conocimiento	Cree usted, que sus compañeros del área de logística explican con claridad los procedimientos de compra a realizar					
		Cree usted, que los trabajadores de logística poseen los suficientes conocimientos para la selección de los procesos logísticos					
	Profesionalismo	El personal del área de logística es cortés y demuestra profesionalismo con el resto de los trabajadores.					
Empatía.	Reconocimiento y comprensión	El personal del área de Logística brinda atención personalizada a todos los usuarios					
		Cree usted, que la atención que esta realiza está respetando su horario programado					
	Lenguaje adecuado y respetuoso	Cree usted que brinda una atención con un lenguaje adecuado y respetuoso a sus compañeros de trabajo.					
		El personal del área de logística tiene un lenguaje adecuado y respetuoso con los usuarios.					
	Comunicación	Cree usted que está presto a comunicar y atender las necesidades de los usuarios					
		Cree usted que el personal del área de logística muestra una comunicación efectiva y amigable					

Anexo 4. Consentimiento Informado

Título de la investigación: “**Gestión Logística hospitalaria y la Calidad de Servicio en una Entidad del Sector Salud, Lima 2024**”.

Investigador (a) (es): Leidy A. Espinoza Barrientos

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Gestión Logística hospitalaria y la Calidad de Servicio en una Entidad del sector Salud, Lima 2024**”, cuyo objetivo es establecer la relación entre la Gestión Logística hospitalaria y la calidad de servicio en una entidad del sector salud, lima 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio de Titulación de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital Santa Rosa, Lima.

La entidad actualmente no está aplicando bien la calidad de servicio para lograr sus objetivos organizacionales. Los problemas desabastecimiento de servicios como medicamentos, entre otros perjudica en la actualidad a las personas vulnerable de bajos recursos, en consecuencia, ante la problemática expuesta se decide investigar la relación de gestión logística hospitalaria y la calidad de servicio de la entidad de salud.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta (virtual y/o presencial) o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de la oficina de logística de la institución del Hospital santa rosa. Las respuestas al cuestionario o guía de 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 alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) LEIDY ESPINOZA BARRIENTOS email: leidyeb@gmail.com y asesor DAYSI JAQUELINE APARICIO FLORES email: djaparicio@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 5. Estadística de confiabilidad

Escala: **GESTIÓN LOGÍSTICA HOSPITALARIA**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.947	19

Escala: **CALIDAD DE SERVICIO**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.937	19

Anexo 6. Validación de contenido

Primera Ficha de Validación de contenido para el Instrumento

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión Logística Hospitalaria y la Calidad del Servicio, en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión / subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta 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 del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 ó 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente).

- Definición de la variable 1: Gestión Logística Hospitalaria.**

Presenta como definición conceptual; "es el conjunto de procedimientos que enfocan en la obtención o contratación de bienes y servicios públicos del sector salud. La gestión logística hospitalaria se refiere a la administración de los recursos y procesos relacionados con el flujo de servicios desde el punto de origen hasta el punto de consumo del usuario". García (2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Su fici en cia	Cl ari dad	Co he re n cia	Re lev an cia	Observación
Contrataciones Públicas	Grado de eficiencia	Consideras usted que las contrataciones públicas de bienes y servicios que realiza son de forma eficiente.	1	1	1	1	
		Cree usted que la oficina de logística revisa con eficiencia la solicitud de certificación presupuestal para las contrataciones públicas.	1	1	1	1	
	Grado de temporalización	Se tienen medidas establecidas ante alguna eventualidad no prevista en el tiempo para la realización de la contratación.	1	1	1	1	
		Cree usted que el personal logístico está especializado para poder administrar los contratos mensualmente.	1	1	1	1	
	Grado de	La oficina de logística cumple con la emisión de la documentación con celeridad.	1	1	1	1	

	equidad	Considera que el nivel de atención en la oficina de logística es equitativo o razonable.	1	1	1	1	
Programación de bienes y servicios	Grado de Objetividad	Considera usted que el plan anual de distribución de bienes y servicios es adecuado.	1	1	1	1	
		La Oficina de Logística efectúa una estimación de ingresos equitativa para la certificación presupuestal	1	1	1	1	
	Cumplimiento de objetivos	En la oficina de Logística se realiza las adquisiciones de bienes y servicio en base a la programación establecida y aprobada en el Plan anual de Contrataciones del Estado.	1	1	1	1	
		Se cumplen con las metas al realizar el seguimiento de su requerimiento una vez aprobado el Plan Anual de Contrataciones	1	1	1	1	
		Se cumple con el tiempo establecido para la formulación de la programación de bienes y servicios en el Plan Anual de Contrataciones. Considera usted que la aprobación de certificación de créditos presupuestarios, se realiza conforme a los plazos establecidos en las normativas vigentes.	1	1	1	1	
	Tiempos		1	1	1	1	
Ejecución Contractual	Compromiso	El personal de Logística cumple las metas al realizar la ejecución contractual respetando la normatividad vigente.	1	1	1	1	
	Plazos establecidos	Cree usted que se realiza en los plazos establecidos los gastos de devengados y pagos	1	1	1	1	
		Los pagos a los proveedores se efectúan en los plazos según sus contratos.	1	1	1	1	
	Proveedores	Cree que la entidad cumple con el pago a los proveedores.	1	1	1	1	
		Cree usted que los proveedores de la Entidad, cumplen con los estándares establecidos en las bases de su contrato.	1	1	1	1	
	Oportunidad	El número de días que transcurre desde que llega el requerimiento hasta que finaliza es óptimo.	1	1	1	1	
		Cree usted, que la Oficina de Logística se realizan las convocatorias de manera oportuna a los términos de referencia de los bienes o servicios.	1	1	1	1	

Definición de la variable 2: Calidad de Servicio

- Presenta como definición conceptual: "Como la prestación de atención que afecta directamente la experiencia del usuario en los nosocomios del sector público, su satisfacción y, en última instancia, el bienestar de la comunidad. Es decir, el enfoque que permite desarrollar estrategias orientadas a entender la satisfacción con el servicio prestado" (Kotler et al., 2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Fiabilidad	Idoneidad	El personal del área de Logística emite la información rápida de las diferentes áreas usuarias de la entidad.	1	1	1	1	
		Cree usted, que la atención es desarrollada según los plazos y tiempos establecidos	1	1	1	1	
	Solución de problemas	Los servicios que brinda la oficina de logística dan respuesta a las solicitudes o reclamos que se presentan	1	1	1	1	
		Considera usted que la atención es desarrollada en función como se presentan los problemas en oficina de logística	1	1	1	1	
Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de plazos	Respecto a los trámites y solicitudes de las requisiciones en la Oficina de Logística estas son atendidas con prontitud.	1	1	1	1	
		Cree usted que el personal del área Logística tiene capacidad de responder oportunamente	1	1	1	1	
	Tiempo de entrega	Respecto a los requerimientos son atendidos a tiempo, por el personal del área Logístico	1	1	1	1	
		Cree usted, que existe capacidad de respuesta para la entrega a tiempo de las requisiciones en la oficina de	1	1	1	1	

Seguridad	Confianza	Logística Considera usted que el personal de la oficina de logística transmite confianza,	1	1	1	1
		Considera Usted que los trabajadores del área de logística generan confianza laboral	1	1	1	1
	Conocimiento	Cree usted, que sus compañeros del área de logística explican con claridad los procedimientos de compra a realizar	1	1	1	1
		Cree usted, que los trabajadores de logística poseen los suficientes conocimientos para la selección de los procesos logísticos El personal del área de	1	1	1	1
	Profesionalismo	logística es cortés y demuestra profesionalismo con el resto de los trabajadores	1	1	1	1
Empatía.	Reconocimiento y comprensión	El personal del área de Logística brinda atención personalizada a todos los usuarios Cree usted, que la atención que esta realiza está respetando su horario programado	1	1	1	1
			1	1	1	1
	Lenguaje adecuado y respetuoso	Cree usted que brinda una atención con un lenguaje adecuado y respetuoso a sus compañeros de trabajo	1	1	1	1
		El personal del área de logística tiene un lenguaje adecuado y respetuoso con los usuarios.	1	1	1	1
	Comunicación	Cree usted que está presto a comunicar y atender las necesidades de los usuarios	1	1	1	1

		Cree usted que el personal del área de logística muestra una comunicación efectiva y amigable	1	1	1	1	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	El objetivo es recolectar información sobre gestión logística hospitalaria y la calidad de servicio de una entidad del sector de salud, Lima 2024.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Aparicio Flores, Daysi Jaqueline
Documento de identidad	44489276
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	910602563
Firma	
Fecha	30/05/24

Segunda Ficha de Validación de contenido para el Instrumento

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión Logística Hospitalaria y la Calidad del Servicio, en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión / subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta 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 del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 ó 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente).

- Definición de la variable 1: Gestión Logística Hospitalaria.**

Presenta como definición conceptual; "es el conjunto de procedimientos que enfocan en la obtención o contratación de bienes y servicios públicos del sector salud. La gestión logística hospitalaria se refiere a la administración de los recursos y procesos relacionados con el flujo de servicios desde el punto de origen hasta el punto de consumo del usuario". García (2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Su fici en cia	Cl ar id ad	Co he re ncl a	Re lev an cia	Observación
		Consideras usted que las contrataciones públicas de bienes y servicios que realiza son de forma eficiente.	1	1	1	1	
	Grado de eficiencia	Cree usted que la oficina de logística revisa con eficiencia la solicitud de	1	1	1	1	

Contrataciones Públicas		certificación presupuestal para las contrataciones públicas.					
	Grado de temporalización	Se tienen medidas establecidas ante alguna eventualidad no prevista en el tiempo para la realización de la contratación.	1	1	1	1	
		Cree usted que el personal logístico está especializado para poder administrar los contratos mensualmente.	1	1	1	1	
	Grado de equidad	La oficina de logística cumple con la emisión de la documentación con celeridad.	1	1	1	1	
		Considera que el nivel de atención en la oficina de logística es equitativo o razonable.	1	1	1	1	
	Programación de bienes y servicios	Grado de Objetividad	Considera usted que el plan anual de distribución de bienes y servicios es adecuado.	1	1	1	1
La Oficina de Logística efectúa una estimación de Ingresos equitativa para la certificación presupuestal			1	1	1	1	
Cumplimiento de objetivos		En la oficina de Logística se realiza las adquisiciones de bienes y servicio en base a la programación establecida y aprobada en el Plan anual de Contrataciones del Estado.	1	1	1	1	
		Se cumplen con las metas al realizar el seguimiento de su requerimiento una vez aprobado el Plan Anual de Contrataciones	1	1	1	1	
Tiempos		Se cumple con el tiempo establecido para la formulación de la programación de bienes y servicios en el Plan Anual de Contrataciones.	1	1	1	1	
		Considera usted que la aprobación de certificación de créditos presupuestarios, se realiza conforme a los plazos establecidos en las normativas vigentes.	1	1	1	1	
Compromiso		El personal de Logística cumple las metas al realizar la ejecución contractual respetando la normatividad vigente.	1	1	1	1	
		Cree usted que se realiza en los plazos establecidos los gastos de devengados y pagos	1	1	1	1	

Primera Ficha de Validación de contenido para el instrumento

Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión Logística Hospitalaria y la Calidad del Servicio, en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión / subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta 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 del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 ó 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente).

- Definición de la variable 1: Gestión Logística Hospitalaria.**

Presenta como definición conceptual; "es el conjunto de procedimientos que enfocan en la obtención o contratación de bienes y servicios públicos del sector salud. La gestión logística hospitalaria se refiere a la administración de los recursos y procesos relacionados con el flujo de servicios desde el punto de origen hasta el punto de consumo del usuario". García (2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Contrataciones Públicas	Grado de eficiencia	Consideras usted que las contrataciones públicas de bienes y servicios que realiza son de forma eficiente.	1	1	1	1	
		Cree usted que la oficina de logística revisa con eficiencia la solicitud de certificación presupuestal para las contrataciones públicas.	1	1	1	1	
	Grado de temporalización	Se tienen medidas establecidas ante alguna eventualidad no prevista en el tiempo para la realización de la contratación.	1	1	1	1	
		Cree usted que el personal logístico está especializado para poder administrar los contratos mensualmente.	1	1	1	1	
	Grado de	La oficina de logística cumple con la emisión de la documentación con celeridad.	1	1	1	1	

Ejecución Contractual	Plazos establecidos	Los pagos a los proveedores se efectúan en los plazos según sus contratos.	1	1	1	1	
	Proveedores	Cree que la entidad cumple con el pago a los proveedores.	1	1	1	1	
		Cree usted que los proveedores de la Entidad, cumplen con los estándares establecidos en las bases de su contrato.	1	1	1	1	
	Oportunidad	El número de días que transcurre desde que llega el requerimiento hasta que finaliza es óptimo.	1	1	1	1	
		Cree usted, que la Oficina de Logística se realizan las convocatorias de manera oportuna a los términos de referencia de los bienes o servicios.	1	1	1	1	

- **Definición de la variable 2: Calidad de Servicio**

-

Presenta como definición conceptual: "Como la prestación de atención que afecta directamente la experiencia del usuario en lo nosocomios del sector público, su satisfacción y, en última instancia, el bienestar de la comunidad. Es decir, el enfoque que permite desarrollar estrategias orientadas a entender la satisfacción con el servicio prestado" (Kotler et al., 2019).


Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Fiabilidad	Idoneidad	El personal del área de Logística emite la información rápida de las diferentes áreas usuarias de la entidad.	1	1	1	1	
		Cree usted, que la atención es desarrollada según los plazos y tiempos establecidos	1	1	1	1	
		Los servicios que brinda la oficina de logística dan	1	1	1	1	

	Solución de problemas	respuesta a las solicitudes o reclamos que se presentan					
		Considera usted que la atención es desarrollada en función como se presentan los problemas en oficina de logística	1	1	1	1	
	Cumplimiento de plazos	Respecto a los trámites y solicitudes de las requisiciones en la Oficina de Logística estas son atendidas con prontitud.	1	1	1	1	
		Cree usted que el personal del área Logística tiene capacidad de responder oportunamente	1	1	1	1	
		Respecto a los requerimientos son atendidos a tiempo, por el personal del área Logístico	1	1	1	1	
Capacidad de Respuesta	Tiempo de entrega	Cree usted, que existe capacidad de respuesta para la entrega a tiempo de las requisiciones en la oficina de Logística	1	1	1	1	
Confianza	Confianza	Considera usted que el personal de la oficina de logística transmite confianza,	1	1	1	1	
		Considera Usted que los trabajadores del área de logística generan confianza	1	1	1	1	

Seguridad		Laboral					
	Conocimiento	Cree usted, que sus compañeros del área de logística explican con claridad los procedimientos de compra a realizar	1	1	1	1	
		Cree usted, que los trabajadores de logística poseen los suficientes conocimientos para la selección de los procesos logísticos	1	1	1	1	
	Profesionalismo	El personal del área de logística es cortés y demuestra profesionalismo con el resto de los trabajadores	1	1	1	1	
Empatía.	Reconocimiento y comprensión	El personal del área de Logística brinda atención personalizada a todos los usuarios	1	1	1	1	
		Cree usted, que la atención que esta realiza está respetando su horario programado	1	1	1	1	
	Lenguaje adecuado y respetuoso	Cree usted que brinda una atención con un lenguaje adecuado y respetuoso a sus compañeros de trabajo	1	1	1	1	
		El personal del área de logística tiene un lenguaje adecuado y respetuoso con los	1	1	1	1	

		usuarios.					
	Comunicación	Cree usted que está presto a comunicar y atender las necesidades de los usuarios	1	1	1	1	
		Cree usted que el personal del área de logística muestra una comunicación efectiva y amigable	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	El objetivo es recolectar información sobre gestión logística hospitalaria y la calidad de servicio de una entidad del sector de salud, Lima 2024.
Nombres y apellidos del experto	Mg. López Pumayali Manue Fritz
Documento de identidad	09610622
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Callao
Cargo	Docente
Número telefónico	997331108
Firma	
Fecha	30/05/24

Tercera Ficha de Validación de contenido para el instrumento

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión Logística Hospitalaria y la Calidad del Servicio, en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión / subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta 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 del cuestionario/guia de entrevista de la variable/categoría

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 ó 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente).

- Definición de la variable 1: Gestión Logística Hospitalaria.**
 Presenta como definición conceptual; "es el conjunto de procedimientos que enfocan en la obtención o contratación de bienes y servicios públicos del sector salud. La gestión logística hospitalaria se refiere a la administración de los recursos y procesos relacionados con el flujo de servicios desde el punto de origen hasta el punto de consumo del usuario". García (2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Su fici en cia	Cl ar i d ad	Co he re n cia	Re lev an cia	Observación
Contrataciones Públicas	Grado de eficiencia	Consideras usted que las contrataciones públicas de bienes y servicios que realiza son de forma eficiente.	1	1	1	1	
		Cree usted que la oficina de logística revisa con eficiencia la solicitud de certificación presupuestal para las contrataciones públicas.	1	1	1	1	
		Se tienen medidas establecidas ante alguna eventualidad no prevista en el	1	1	1	1	

	Grado de temporalización	tiempo para la realización de la contratación.					
		Cree usted que el personal logístico está especializado para poder administrar los contratos mensualmente.	1	1	1	1	
	Grado de equidad	La oficina de logística cumple con la emisión de la documentación con celeridad.	1	1	1	1	
		Considera que el nivel de atención en la oficina de logística es equitativo o razonable.	1	1	1	1	
Programación de bienes y servicios	Grado de Objetividad	Considera usted que el plan anual de distribución de bienes y servicios es adecuado.	1	1	1	1	
		La Oficina de Logística efectúa una estimación de ingresos equitativa para la certificación presupuestal	1	1	1	1	
	Cumplimiento de objetivos	En la oficina de Logística se realiza las adquisiciones de bienes y servicio en base a la programación establecida y aprobada en el Plan anual de Contrataciones del Estado.	1	1	1	1	
		Se cumplen con las metas al realizar el seguimiento de su requerimiento una vez aprobado el Plan Anual de Contrataciones	1	1	1	1	
	Tiempos	Se cumple con el tiempo establecido para la formulación de la programación de bienes y servicios en el Plan Anual de Contrataciones.	1	1	1	1	
		Considera usted que la aprobación de certificación de créditos presupuestarios, se realiza conforme a los plazos establecidos en las normativas vigentes.	1	1	1	1	
Ejecución Contractual	Compromiso	El personal de Logística cumple las metas al realizar la ejecución contractual respetando la normatividad vigente.	1	1	1	1	
	Plazos establecidos	Cree usted que se realiza en los plazos establecidos los gastos de devengados y pagos	1	1	1	1	
		Los pagos a los proveedores se efectúan en los plazos según sus contratos.	1	1	1	1	

	Proveedores	Cree que la entidad cumple con el pago a los proveedores.	1	1	1	1	
		Cree usted que los proveedores de la Entidad, cumplen con los estándares establecidos en las bases de su contrato.	1	1	1	1	
	Oportunidad	El número de días que transcurre desde que llega el requerimiento hasta que finaliza es óptimo.	1	1	1	1	
		Cree usted, que la Oficina de Logística se realizan las convocatorias de manera oportuna a los términos de referencia de los bienes o servicios.	1	1	1	1	

- **Definición de la variable 2: Calidad de Servicio**

- Presenta como definición conceptual: "Como la prestación de atención que afecta directamente la experiencia del usuario en los nosocomios del sector público, su satisfacción y, en última instancia, el bienestar de la comunidad. Es decir, el enfoque que permite desarrollar estrategias orientadas a entender la satisfacción con el servicio prestado" (Kotler et al., 2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Fiabilidad	Idoneidad	El personal del área de Logística emite la información rápida de las diferentes áreas usuarias de la entidad.	1	1	1	1	
		Cree usted, que la atención es desarrollada según los plazos y tiempos establecidos	1	1	1	1	
	Solución de problemas	Los servicios que brinda la oficina de logística dan respuesta a las solicitudes o reclamos que se presentan	1	1	1	1	

		Considera usted que la atención es desarrollada en función como se presentan los problemas en oficina de logística	1	1	1	1	
	Cumplimiento de plazos	Respecto a los trámites y solicitudes de las requisiciones en la Oficina de Logística estas son atendidas con prontitud.	1	1	1	1	
		Cree usted que el personal del área Logística tiene capacidad de responder oportunamente	1	1	1	1	
		Respecto a los requerimientos son atendidos a tiempo, por el personal del área Logístico	1	1	1	1	
Capacidad de Respuesta	Tiempo de entrega	Cree usted, que existe capacidad de respuesta para la entrega a tiempo de las requisiciones en la oficina de Logística	1	1	1	1	
		Considera usted que el personal de la oficina de logística transmite confianza,	1	1	1	1	
Seguridad	Confianza	Considera Usted que los trabajadores del área de logística generan confianza laboral	1	1	1	1	
		Cree usted, que sus compañeros del área de logística explican con claridad los	1	1	1	1	

	Conocimiento	procedimientos de compra a realizar					
		Cree usted, que los trabajadores de logística poseen los suficientes conocimientos para la selección de los procesos logísticos	1	1	1	1	
	Profesionalismo	El personal del área de logística es cortes y demuestra profesionalismo con el resto de los trabajadores	1	1	1	1	
		El personal del área de Logística brinda atención personalizada a todos los usuarios	1	1	1	1	
Empatía.	Reconocimiento y comprensión	Cree usted, que la atención que esta realiza está respetando su horario programado	1	1	1	1	
		Cree usted que brinda una atención con un lenguaje adecuado y respetuoso a sus compañeros de trabajo	1	1	1	1	
	Lenguaje adecuado y respetuoso	El personal del área de logística tiene un lenguaje adecuado y respetuoso con los usuarios.	1	1	1	1	
		Comunicación	Cree usted que está presto a comunicar y atender las	1	1	1	1

		necesidades de los usuarios					
		Cree usted que el personal del área de logística muestra una comunicación efectiva y amigable	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Obtener información de las variables de estudio
Nombres y apellidos del experto	Mg. Hino Davila Yovany
Documento de identidad	44029513
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Callao
Cargo	Docente Contratado
Número telefónico	989627316
Firma	
Fecha	30/06/24

Anexo 7. Resultados Inferenciales

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig. ALFA
Gestión logística hospitalaria	.968	32	.449
Calidad de servicio	.973	32	.594

Anexo 8. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”



Pueblo Libre, 04 de Marzo del 2024

CARTA N° 0045 - 2024 -OL-OEA-HSR-MINSA

Señorita:

Srta. Leidy A. Espinoza Barrientos

Correo electrónico: leidyeb@gmail.com

Presente.-

Asunto : Permiso de encuesta para investigación de tesis

Referencia : solicitud de encuesta

De nuestra especial consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, la Oficina de logística del HSR otorga la autorización para a la señorita Leidy Amalfa Espinoza Barrientos Identificado(s) con DNI N°46072034, de la Carrera profesional de administración, para que utilice la siguiente información: uso para realizar **encuesta** para la investigación de tesis, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Título Profesional.

The image shows an official stamp from the Hospital Santa Rosa Logistics Office. The stamp includes the logos of the Peruvian Ministry of Health and Hospital Santa Rosa. Below the stamp, the text reads 'JEFE DE OFICINA' and 'ECO. WILLY JOHN MORAN MEDINA JEFE DE LA OFICINA DE LOGISTICA'. A signature is written over the stamp.

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 empresa, otorgante de información, pueda ejecutar. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre de la institución o cualquier distintivo de la empresa

Leidy A. Espinoza Barrientos.
DNI:46072034