



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a
los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre,
2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Condori Quispe Rene Nelson

ASESOR:

Dr. Alarcón Diaz Mitchell Alberto

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

Página del jurado

.....

Dra. Rosalia Zarate Barrial

Presidente del jurado

.....

Dra. Irma M. Carhuancho Mendoza

Secretario del jurado

.....

Dr. Mitchell Alarcón Diaz

Vocal del jurado

Dedicatoria

Con mucho cariño y amor a mi familia, a mis hijos que son mi fuerza a seguir adelante y no rendirme, ya que ellos hicieron que yo pudiera lograr mis sueños y seguir mis metas.

Agradecimiento

A Dios en primer lugar por haberme dado sabiduría, y a mi familia que fue la fuente de apoyo en mi vida y en especial a mis hijos que sin su ayuda hubiera sido imposible culminar este estudio de posgrado.

El autor

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rene Nelson Condori Quispe, identificado con DNI N° 41403822, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad de la Universidad César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo libre, 2017” para la obtención del grado académico de magister Gestión Pública es de mí autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 16 de Noviembre del 2017

Rene Nelson Condori Quispe

DNI N° 41403822

Presentación

Señores miembros del jurado,

Ostento a ustedes mi tesis titulada “La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo libre, 2017”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre en el periodo 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	ix
Índice de Tablas	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1. Antecedentes Internacionales	14
1.1.2. Antecedentes Nacionales	16
1.2. Fundamentación científica técnica y humanística	19
1.2.1 Bases teóricas de la variable gestión logística hospitalaria	20
1.2.2 Bases teóricas de la variable calidad de atención	26
1.3. Justificación	33
1.4. Problema	34
1.4.1 Formulación del Problema	38
1.5. Hipótesis	39
1.5.1. Hipótesis general	39
1.5.2. Hipótesis específicas	39
1.6. Objetivos	39
1.6.1. Objetivo general	39
1.6.2. Objetivos específicos	40

II. Marco metodologico	41
2.1. Variables de investigación	42
2.2 Operacionalización de la variable	43
2.3 Metodología	45
2.4 Tipo de estudio	45
2.5 Diseño de investigación	45
2.6 Población, muestra y muestreo	47
2.6.1 Población	47
2.6.2 Muestra	47
1.6.3 Muestreo	48
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
1.7 Métodos de análisis de datos	52
II. Resultados	54
3.1 Medidas de frecuencia	55
3.2 Contrastación de hipótesis	63
3.2.1 Hipótesis general	63
3.2.2 Hipótesis especifica 1	64
3.2.3 Hipótesis especifica 2	65
3.2.4 Hipótesis especifica 3	66
III. Discusión	68
IV. Conclusiones	72
V. Recomendaciones	74
VI. Referencias bibliográficas	77
Anexos	83

Índice de Figuras

Figura 1. Diseño de investigación correlacional.	46
Figura 2. Clasificación de la estadística.	52
Figura 3. Gráfico de barras de la variable gestión logística hospitalaria.	55
Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión abastecimiento.	56
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión distribución.	57
Figura 6. Gráfico de barras de la dimensión producción.	58
Figura 7. Gráfico de barras de la variable calidad de atención.	59
Figura 8. Gráfico de barras de la dimensión técnico científico.	60
Figura 9. Gráfico de barras de la dimensión Humana.	61
Figura 10. Gráfico de barras de la dimensión entorno.	62

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de operación de la variable gestión logística hospitalaria.	43
Tabla 2. Matriz de operación de la variable calidad de atención.	44
Tabla 3. Distribución de la población.	47
Tabla 4. Cuestionario variable gestión logística hospitalaria.	48
Tabla 5. Escala valorativa del instrumento gestión logística hospitalaria.	49
Tabla 6. Cuestionario variable calidad de atención.	49
Tabla 7. Escala valorativa del instrumento calidad de atención.	50
Tabla 8. Validación de los instrumentos a través de juicio experto.	51
Tabla 9. Escala de valoración del coeficiente de confiabilidad.	51
Tabla 10. Prueba de confiabilidad de la variable gestión logística hospitalaria.	51
Tabla 11. Prueba de confiabilidad de la variable calidad de atención.	52
Tabla 12. Medidas de frecuencia de la variable Gestión Logística Hospitalaria.	55
Tabla 13. Medidas de frecuencia de la dimensión abastecimiento.	56
Tabla 14. Medidas de frecuencia de la dimensión distribución.	57
Tabla 15. Medidas de frecuencia de la dimensión producción.	58
Tabla 16. Medidas de frecuencia de la variable calidad de atención.	59
Tabla 17. Medidas de frecuencia de la variable técnico – científico.	60
Tabla 18. Medidas de frecuencia de la dimensión humana.	61
Tabla 19. Medidas de frecuencia de la dimensión entorno.	62
Tabla 20. Interpretación de los coeficientes de correlación.	63
Tabla 21. Prueba de correlación según Spearman entre la gestión logística y la calidad de atención.	64
Tabla 22. Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión abastecimiento y la calidad de atención.	65
Tabla 23. Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión distribución y la calidad	66
Tabla 24. Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión producción y la calidad	67

RESUMEN

En el proceso de las contrataciones y la gestión logística que se desarrollan en un centro hospitalario existen una serie de actividades para el manejo de los bienes, materiales e insumos, en el día a día el manejo con respecto a la logística hospitalaria tienen influencia en la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden a un Hospital. La investigación tuvo la finalidad de mostrar la relación que existe entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017.

En el marco teórico se definió las dimensiones para la variable gestión logística hospitalaria siendo: abastecimiento, distribución y producción. Estas dimensiones nos sirven como definiciones para elaborar el instrumento adecuado que se utilizó para medir la incidencia de la primera variable sobre la segunda. Con respecto a la metodología empleada, nuestro estudio es del tipo del tipo básico, no experimental, de nivel descriptivo correlacional. La investigación tiene un diseño transversal porque se obtiene datos en un solo momento es decir en un tiempo único. Los datos estadísticos que se obtuvieron en la investigación se han extraído del cuestionario gestión logística hospitalaria y la calidad de atención aplicado a pacientes que acuden al hospital Santa Rosa distrito de Pueblo Libre en el periodo 2017.

De la prueba estadística de correlación se puede determinar que la variable gestión logística hospitalaria está correlacionada significativamente con la variable calidad de atención, con un coeficiente de correlación igual a 0,758**. Así mismo se observa que la dimensión distribución de la primera variable es el que más se relaciona significativamente con la segunda variable calidad de atención, con un coeficiente de correlación igual a 0,812**.

Palabras claves: Gestión logística, abastecimiento, distribución, producción, calidad de atención, técnico científico, humana, entorno.

ABSTRACT

In the process of contracting and logistics management that are developed in a hospital there are some activities for the management of things, materials and supplies, all of day management with respect to hospital logistics have influence on the Quality of care that is provided to patients who go to a hospital. Our research was aimed at showing the relationship between hospital logistics management and the quality of care at the Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017.

In the theory, the dimensions were defined for the hospital logistics management variable being: supply, distribution and production. These dimensions serve as definitions for the development of the appropriate instrument used to measure the incidence of the first variable over the second. With respect to the methodology used, our study is of the type of the basic type, non-experimental, of correlational descriptive level. Research is design transactional or transverse because collected data in a single moment is at a unique time. The statistical data supporting this research have been extracted from the hospital logistics management questionnaire and the quality of care applied to patients attending the hospital Santa Rosa of Pueblo Libre in the period 2017.

From the statistical correlation test we can determine that the hospital logistics variable is significantly correlated with the quality of care variable, with a correlation coefficient equal to 0.758 **. It is also observed that the distribution dimension of the first variable is the one that is most significantly related to the second variable quality of care, with a correlation coefficient equal to 0.812 **.

Key words: Logistical management, supply, distribution, production, quality of attention, scientific technician, human, environment.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Entre los trabajos que tienen similitud con la presente investigación tenemos los que se refieren a continuación:

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2013) desarrollaron la investigación *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios*. Artículo científico publicado en la *Revista Panamericana de Salud Pública*, esta investigación fue de tipo básica, no experimental, descriptivo, transversal, el objetivo era de identificar lo relevante con la calidad de atención de los centros asistenciales de salud del ámbito público en el estado de Hidalgo México, mediante lo que expresan los pacientes atendidos en este nosocomio. Se desarrolló un diseño transversal, comparativo en 15 hospitales nacionales del estado de Hidalgo, México. Se propuso como muestra compuesta por 136 encuestados a través de una muestra aleatoria simple entre los pacientes atendidos en los consultorios externos del periodo julio de 2012 a diciembre de 2012. Las conclusiones más importantes que se pudo hallar en este trabajo de investigación es que la calidad de la atención para los pacientes fue percibida como buena o agradable por 71,37% de los pacientes encuestados y como malo por 28,63%. Las principales observaciones que definieron la mala calidad de la atención, según los pacientes, fueron la falta de abastecimiento de medicamentos, mala gestión de reposición de equipos, falta de insumos para los procedimientos, falta de profesionales y recurso humano.

De la misma forma Estela y Amaya (2012) en su investigación en procesos hospitalarios titulado *Evaluación de la calidad atención y la logística en el servicio de emergencia del hospital Nacional Nueva Guadalupe*. Metodológicamente, se utilizó los métodos de una investigación cuantitativa utilizando la estadística inferencial para la manipulación de datos. Se tomo en cuenta en su desarrollo todos los procesos logísticos que se aplican en su totalidad y que son frecuentes en los centros hospitalarios, y de esa manera analizar las tendencias y dar como

propuesta claves para una buena gestión de las operaciones logísticas en el sector salud. El autor propone que existe una relación en todos los componentes que son parte del sistema logístico con los servicios de salud. Después de la aplicación de instrumentos para cada una de las variables con una muestra de 130 pacientes que acuden en el hospital de Nacional Nueva Guadalupe, con el fin de medir y cuantificar la recolección de datos el autor obtuvo como conclusión de esta investigación que existe relación directa y positiva entre las operaciones logísticas y calidad de atención en los servicios hospitalarios.

En Bogotá, la tesis realizada por Muñoz (2013) titulado *Logística de distribución y su incidencia en los servicios del centro de atención primaria San José, Bogotá*. Presentado en la Universidad EAN (escuela administración negocios) ciudad de Bogotá para optar el grado magister en sistemas de administración logística. Como diseño la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, el autor propone la relación que tiene la distribución logística y como incide en la prestación de servicios de los centros de atención primaria. Se tomo como muestra los pacientes citados en el Hospital de San José de la ciudad de Bogotá, se aplicaron los instrumentos utilizando la técnica del cuestionario, en total se aplicó los instrumentos a un total de 150 personas con citas programadas. El autor concluye que la logística de distribución tiene relación fuerte y positiva con respecto a los servicios que se brindan en el hospital San José, también el autor incide en que hay una relación moderada entre la dimensión programación y los servicios en el centro de atención primaria San José, así como también se tiene una relación fuerte y positiva entre la dimensión ejecución y los servicios en el centro de atención primaria San José. El autor utilizó la como herramienta la estadística inferencial para demostrar la sustentación de la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula.

De esta forma el autor incide en que se debe prestar atención en la eficiencia de la logística debido a su relación con los servicios en el centro de atención primaria San José. Debido a ello surge la necesidad de controlar la forma en que se distribuyen insumos, reactivos, medicamentos, materiales, insumos, bienes, etc,

para poder realizar una estrategia que favorezca a una mejor prestación de servicios a los pacientes.

Del Salto (2014) en su investigación titulado *Satisfacción del usuario y la calidad de adquisiciones en la consulta externa en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía*, tesis para optar el grado de magister en gestión de salud presentado en la universidad central de Ecuador en ciudad de Quito. El autor tuvo como objetivo identificar cual es la relación entre satisfacción del usuario y como se relaciona con los procesos logísticos de adquisiciones en sus dimensiones: programación, abastecimiento, transparencia. Se utilizo un diseño hipotético deductivo mediante instrumentos que permitan medir las variables cualitativas y cuantificar los datos en gráficos, tablas, porcentajes, para posteriormente obtener las conclusiones y contrastar la hipótesis planteada. Como técnica se utilizó la encuesta a una población de 100 personas en el departamento médico del instituto nacional mejía ciudad de quito, en los resultados obtenido el autor concluye que existe una relación moderada en la satisfacción del usuario y la calidad de adquisiciones, y como sugerencia el autor propone en el futuro medir en que grado tiene de incidencia entre la calidad de adquisiciones con respecto a la satisfacción del usuario.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Salazar (2014) realizó la investigación titulada *la gestión de abastecimiento y la rentabilidad de la clínica Cayetano Heredia, para el año 2014*. Tesis para optar el grado de magister en administración sustentada en la escuela de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Perú. El estudio tiene como objetivo principal: Determinar la forma como la gestión de abastecimiento incide en la rentabilidad de la clínica Cayetano Heredia distrito de San Martín de Porres. La hipótesis que pretende probar es: “El desarrollo de una adecuada gestión logística incidirá positivamente en la rentabilidad de la clínica Cayetano Heredia”. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es; aplicada, y su nivel descriptivo – explicativo. La conclusión a la que obtuvo se centra en: “Una eficiente gestión logística incide de manera positiva en la rentabilidad de la clínica Cayetano Heredia,

pues se cumplen las compras programadas y la entrega de los productos se realizan en los plazos estipulados y no se incurren en postergación de citas, procedimientos quirúrgicos y otros ingresos económicos para la clínica, se minimizan las pérdidas de horas hombre ociosas”.

Se tiene además otra investigación significativa, Gómez (2014) titulado *La programación de abastecimiento y su incidencia en la atención en consulta externa en el hospital Daniel Alcides Carrión de Tacna*, tesis para optar el grado de magister en administración cuyo propósito fue la de identificar la incidencia que tienen la eficiencia en la programación de abastecimiento de productos, materiales, insumos, medicamentos y como son percibidos por los pacientes que ingresan en consulta externa del hospital de Daniel Alcides Carrión de Tacna. En cuanto a la metodología, el tipo de estudio es hipotético deductivo, la muestra es no probabilística, se escogió una muestra entre los que ingresan al hospital, los instrumentos fueron aplicados a un total de 130 pacientes. Los resultados indican que existe una fuerte relación ($\rho = 0.01$, Rho Spearman = 0.89) entre el abastecimiento y la atención que se brinda en el hospital Daniel Alcides Carrión de Tacna.

Arrieta (2012) en su tesis de investigación *Propuesta de Mejora en un Operador Logístico: Análisis, Evaluación y Mejora de los Flujos Logísticos de su Centro de Distribución*, presentado a la Pontificia Universidad Católica del Perú, investigación presentado para optar el título de magister en contabilidad, se realiza una investigación básica, descriptivo, explicativo. El autor concluyo que el área logística cumple un rol y función importante en toda empresa, pequeña, mediana y microempresa, pues en cualquier caso esta área deberá proveer en forma adecuada y oportuna de una serie de insumos para el normal desarrollo de las actividades diarias de la unidad o unidades ejecutoras bajo su jurisdicción, y es en esta función que se establece la importancia del manejo económico del establecimiento, obteniendo como resultado la eficiencia del establecimiento al menor costo posible, sin disminuir la calidad de atención o servicio que se presta.

Ulloa (2012) en su tesis titulado *Mejora de la calidad y la Gestión del Abastecimiento* presentado a la Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP, tesis para optar el grado de magister en ingeniería industrial, investigación de tipo variables cualitativas, pero de tratamiento cuantitativo descriptivo correlacional, el autor señala en sus conclusiones que, es importante resaltar que la eficiencia del abastecimiento tiene influencia y relación en la calidad prestada al consumidor. El abastecimiento tiene una relación significativa ($p = 0.01$, Rho Spearman = 0.68) con respecto calidad del servicio prestado al consumidor final.

Asimismo, la autora señala que, las decisiones correctas de abastecimiento antes de la compra tienen dos propósitos en el producto final: minimizar los costos unitarios de los bienes y evitar retrasos en la entrega del producto.

Fernández (2013) en el estudio presentado en la Universidad Peruana Cayetano Heredia para optar el Grado de magister en gestión de salud titulado: *Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico* desarrollo un trabajo observacional, descriptivo, transversal el cual tuvo la finalidad de averiguar y medir la percepción del usuario de los consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico. Se realizó una encuesta para ser aplicados a los pacientes que acuden constantemente a este centro de salud, como muestra se tomó entre 100 pacientes entre los 18 a 50 años de edad, en los servicios de hospitalización, recuperación; así como también a los nuevos pacientes que ingresan a la consulta, para poder evaluar lo relacionado a infraestructura, equipamiento, abastecimiento, la información y capacitación que ofrece el servicio mediante conferencias y charlas. En cuanto a las conclusiones lo más resaltante fue que en promedio, el usuario externo se encuentra regularmente satisfecho con la atención del servicio de Consulta Externa. En lo referente a los recursos, medios, insumos, medicamentos, y al trato recibido se consideran insatisfechos. Sobre los servicios de limpieza, infraestructura, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios sienten una atención deficiente. En lo referente al tiempo que toman para esperar una cita, las largas colas y la poca información manifiestan una inconformidad respecto a la atención que brinda el Hospital.

Urquiaga (2012) realizó la investigación *Medición de la transformación de productos y la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca*. Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública, en la UPCH Lima. El desarrollo del estudio fue prospectivo, exploratorio con la finalidad de indagar la producción que realiza el hospital a través de sus servicios de lavandería, cocina en el Centro de Salud La Encañada-Cajamarca, utilizando para ello la encuesta y la estadística descriptiva. Al finalizar el estudio se obtuvo la conclusión que en general la satisfacción de 60,1% muestra que el Centro de Salud de Encañada tiene eficientes productos elaborados que llegan a los pacientes. Por el contrario, lo que expresa insatisfacción (39,9%) sobre productos elaborados, hechos que tiene que ver con el desabastecimiento de productos básicos, materiales e insumos.

1.2. Fundamentación científica técnica y humanística

Fundamentos de administración pública.

Según Chiavenato (2004) la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".
(p.12)

Sobre la administración pública según la definición de Chiavenato (2004)

refiere que:

Por Administración Pública se entiende generalmente, aquella parte del poder ejecutivo a cuyo cargo está la responsabilidad de desarrollar la función administrativa. De esta manera, la Administración Pública puede entenderse desde dos puntos de vista uno orgánico, que se refiere al órgano o conjunto de órganos estatales que desarrollan la función administrativa y desde el punto de vista formal o material según el cual debe entenderse como la actividad que desempeña este órgano o conjunto de órganos. Con frecuencia, suele identificarse a la función administrativa, como la actividad de prestación de servicios públicos tendientes a satisfacer las necesidades de la colectividad.
(pp. 45-46)

Esta definición se subdivide en cinco partes fundamentales que se explican a continuación:

Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. (Chiavenato, 2004)

Organización: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones. (Chiavenato, 2004)

Dirección: Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. (Chiavenato, 2004)

Control: Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas. (Chiavenato, 2004)

1.2.1 Bases teóricas de la variable gestión logística hospitalaria

Definición de gestión logística hospitalaria

En cuanto a la variable gestión logística en el sector salud Massó (2007), señala que:

La logística en un hospital público no es ni más ni menos que, el de una entidad productiva, donde se originan las actividades logísticas internas; desde la planificación y ejecución de compras, hasta el diseño del sistema de distribución hacia el lugar de consumo, estas

actividades deben ser planificadas y ejecutadas con firmeza según el plan logístico que sea diseñado. (p. 63)

En similitud con lo citado anterior Malagón, Morera y Pontón (2008) afirman que “el ciclo se inicia con la asignación de políticas y presupuestos y continúa con la organización para las compras, los controles de existencias y de los suministros que se entregan para cubrir las diferentes actividades logísticas”. (p.376) Se entiende por gestión logística a todo lo relacionado con los procesos de compra, que tienen su inicio en la etapa de planificación hospitalaria donde se realiza un plan de necesidades, contrataciones y tiene su término en la entrega de los materiales e insumos a los servicios del hospital.

Desde la posición de Gutiérrez (1998) sobre la gestión logística, señala que:

Uno de los objetivos de la gestión de compras dentro de la logística es la previsión de necesidades, el proceso tiene su origen en el plan de ventas y en el de producción. Las previsiones de ventas se efectúan mediante una estimación basada en el comportamiento que se produjo en el pasado ajustándola a través de los cambios en las expectativas de futuro. (p.25)

Desde la posición de Kolb (1998) una gestión de logística se define:

La logística agrupa todos los métodos de organización y de gestión aplicados al diseño, funcionamiento y control del sistema logístico. Se ocupa de la elección de los medios y de los métodos en el campo de los transportes, de la manipulación y del almacenamiento, y de la elaboración de las previsiones, planes y programas de aprovisionamiento, producción y distribución. (p.40)

Sobre la logística en entidades públicas, según Paganini (1993) lo define:

La actividad logística de las citadas entidades se orienta básicamente a la programación, adquisición, producción, almacenamiento, distribución, reabastecimiento de los bienes para su uso (activos fijos)

y/o consumo (bienes fungibles), con el objeto de que ellas desarrollen sus actividades en condiciones normales, que les permita alcanzar sus metas y objetivos. (p.6)

Chow y Heaver (1994) definen como dimensiones de la gestión logística hospitalaria:

Las dimensiones que tiene la gestión logística hospitalaria son: abastecimiento que incluye la compra, la recepción y la gestión de inventarios; la producción que reagrupa las diferentes actividades de transformación tales como la lavandería, la cocina, la esterilización, etc.; la distribución o reabastecimiento que hace el seguimiento de los diferentes productos desde las zonas de almacenamiento hasta los diferentes puntos de utilización. (p.17)

La Logística desde la propuesta de Varo (1994):

Logística es el conjunto de actividades en una entidad que asiduamente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésa es un concepto parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su lugar de origen, hasta la entrega del producto terminado en el sitio de consumo. (p.3)

Según Martínez (2001) señala sobre la gestión logística que:

Desde el punto de vista de la actividad pública, el concepto de la palabra logística está enmarcada en relación con la naturaleza y las funciones que tienen que cumplir las entidades públicas, puesto que ellos tienen como propósito principal brindar un “servicio público a la comunidad en general”, sin ánimo de lucrar u obtener algún beneficio propio. La actividad logística de las citadas entidades se agrupa en tres grandes dimensiones: aprovisionamiento, producción y distribución física. (p.16)

Massó (2007), refiere que:

De este modo, podemos abordar el sistema logístico hospitalario considerando los siguientes subsistemas: abastecimiento, compras, recepción, distribución y reabastecimiento. La administración de estas actividades fortalece la logística en el centro hospitalario, permite alcanzar la visión, misión y sus objetivos, mediante el abastecimiento eficiente de los bienes y servicios que requiere la institución para sus operaciones. (p.12)

En consecuencia, de acuerdo a lo planteado por los autores citados y descritos en los párrafos precedentes, la investigación se basará en las dimensiones de abastecimiento, producción y distribución de la gestión logística hospitalaria citada por los autores Chow y Heaver.

Dimensiones de la variable gestión logística hospitalaria

Dimensión abastecimiento

El abastecimiento de materiales, insumos, medicamentos, personas, equipamiento, bienes y servicios es una de las actividades indispensables en las instituciones hospitalarias.

Respecto al abastecimiento como parte de la gestión logística hospitalaria, según Martínez (2001), lo define:

La misión general del abastecimiento consiste en obtener del exterior a la empresa, los materiales, productos y/o servicios que necesite para su funcionamiento en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado. (p.23)

Según Alvarado (2010) lo define:

El abastecimiento es una función de apoyo al funcionamiento interno de una organización social. Se orienta a suministrar o proporcionar los elementos materiales (bienes) y las actividades complementarias

para la operación de dichos elementos, en estado óptimo o garantizado (servicios); ambos, bienes y servicios, se emplean para la producción gubernativa de servicios públicos o de bienes económicos a través de las distintas entidades que constituyen la administración pública. (p.50)

Según Chow y Heaver (1994) define sobre abastecimiento:

La unidad de abastecimiento debe tener un papel importante en toda empresa, por pequeña que este sea, pues en todos los casos esta área deberá realizar el suministro de una serie de insumos para el normal desarrollo de las actividades del establecimiento bajo su jurisdicción, y es en esta función que debe demostrar su importancia en el manejo económico-financiero del establecimiento, logrando el funcionamiento normal del establecimiento al menor costo posible, sin desmedro de la calidad de atención o servicio. (p.33)

Dimensión distribución o reabastecimiento

Respecto a la dimensión distribución, Casanovas y Cuatrecasas (2003)

considera que:

La logística se encargará del diseño y gestión del flujo de información y de materiales entre clientes y proveedores (distribución, reabastecimiento, aprovisionamiento, almacenaje y transporte) con el objetivo de disponer del material adecuado, en el lugar adecuado, en la cantidad adecuada, y en el momento oportuno, al mínimo coste posible y según la calidad y servicio predefinidos para ofrecer a nuestros clientes. (p.22)

Por otro lado, Casanovas y Cuatrecasas (2003) señalan:

En la actualidad, la logística tiene un gran protagonismo, la cual está avalada por el crecimiento de la distribución y la competencia a nivel internacional. Es más, la logística está extendiendo su campo a empresas que, en lugar de

productos materiales, están proporcionado servicios, teniendo en cuenta que en la actualidad y cada vez más, la economía se apoya en este sector, además del industrial. (p.38)

En ese mismo trayecto sobre la dimensión distribución Ballou (1991) establece que:

El proceso de distribución, se entiende como las etapas posteriores a la compra, destinadas a dar seguimiento para el cumplimiento de las órdenes de compra giradas a proveedores, así como de verificar la distribución de los productos o servicios adquiridos, para que éstos lleguen en forma adecuada y en el momento oportuno a su destino. (p.15)

Así también Chow y Heaver (1994) realiza una comparación para definir la gestión de distribución:

La gestión de distribución es en comparación como el sistema circulatorio en el cuerpo, es decir cuando la sangre no fluye normalmente en el cuerpo humano, éste se debilita, se enferma y como consecuencia puede fallecer. En un centro hospitalario si los insumos, materiales, medicamentos, reactivos y equipos no llegan en la cantidad, calidad y oportunidad debido a, la calidad de prestación de los servicios se deteriora, los trabajadores se sienten atados, el clima laboral desfavorece para la atención, los pacientes se sientes engañados, se quejan y/o abandonan los servicios y la institución, desmejorando la imagen institucional del centro hospitalario. (p.85)

Dimensión producción

Chow y Heaver (1994) refiere la producción dentro de la logística como:

El sistema logístico de la empresa está constituido por el conjunto de medios de producción, de transporte, de manipulación y de almacenamiento aplicados para hacer pasar los productos del estado

de materias primas almacenadas en manos del establecimiento al de productos elaborados entregados a los clientes. (p.23)

1.2.2 Bases teóricas de la variable calidad de atención

Definición de calidad de atención

Donabedian (1995), en su discurso sobre la naturaleza de la calidad refiere que:

Una característica que distingue al modelo industrial es su enfoque en el consumidor como el árbitro final de la calidad. Es el consumidor quién, en último término, decide si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas. El objetivo no sólo es alcanzar la satisfacción del consumidor sino también lograr su entusiasmo, su confianza y su fidelidad futura. (p.115)

Asimismo, el mismo autor señala que con respecto a la atención en salud existen semejanzas y diferencias importantes. Se asemeja en la obligación de reconocer la satisfacción del usuario brindándoles una buena prestación de servicios confiables, convenientes, y agradables. En este sentido siendo más importante que lo señalado en el modelo industrial, se toman en cuenta las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, en lo cual tenemos un ingrediente esencial para definir la calidad de la atención sobre todo en salud.

Gilmore (1996) refiere que Avedis Donabedian tiene un enfoque compuesto de tres partes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado:

Estructura

La estructura contiene las características del marco en que se prestan los servicios, entre los que están los recursos materiales (tales como instalaciones, equipos médicos y dinero), recursos humanos (tales como el número y las calificaciones del personal) y de la estructura institucional (como la organización del personal médico, método para la evaluación del colegas y métodos de reembolsos).

Proceso

El proceso contiene lo que en realidad se realiza para prestar y recibir servicios e incluye las acciones del paciente al buscar atención médica, tanto como las acciones del profesional para presentar un diagnóstico y recomendar o instrumentar el tratamiento.

Resultado

El resultado comprende los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y poblaciones. Gilmore (1996) refiere que a medida que la ciencia y la cuantificación tienen un papel más predominante en el mejoramiento de la calidad, se busca cada vez más pruebas tangibles para asegurarse que la calidad existe o puede mejorarse y una de las maneras de obtener la información que nos permita tomar decisiones sobre la calidad se conoce como el indicador de calidad. Al respecto, refiere que existen tres tipos de pruebas para evaluar la calidad:

Primero, la estructura, o las condiciones físicas e institucionales adecuadas en las que se puede mejorar la calidad.

Segundo, el proceso, o las acciones que constituyen la prestación de buena atención médica.

Tercero, el resultado, o qué es lo que se logra con el paciente.

Donabedian (1995) sobre la calidad en el sector salud:

Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica. (p.115)

Como se aprecia en las anteriores definiciones, la calidad en la atención en salud siempre se ha enfatizado en dos dimensiones: una dimensión técnico- científica y una dimensión administrativa referida a la relación prestador- consumidor.

Donabedian (1995) continúa diciendo:

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad se ha enfatizado en tres dimensiones: una dimensión técnico-científica, dimensión humana y una dimensión del entorno (p.22)

Dueñas (2006) hace énfasis en las tres dimensiones de la calidad en los servicios de salud:

La dimensión técnico científica con lo cual se pretende garantizar servicios seguros a los usuarios dentro de la balanza riesgo-beneficio, la dimensión administrativa referida a las relaciones prestadores-consumidores que se relacionan en los procesos de atención de que dispone la organización, y se hace un especial énfasis a la dimensión humana tradicionalmente desconocida y poco tratada cuando se habla de calidad siendo la parte fundamental de la atención en salud ya que la razón de ser del servicio de salud es el ser humano como un todo biopsicosocial.

Según el Minsa (2006) existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian siga siendo, pese a su generalidad, también propone tres dimensiones para esta variable:

Los aspectos técnicos de la atención.

Las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario.

El contexto o entorno de la atención.

En el trabajo de investigación realizado se basará en las dimensiones citada por el autor Donabedian y que coinciden en su generalidad las que fueron citadas por el Minsa.

Dimensiones de la calidad de atención

Dimensión técnico-científica

Dentro de esta dimensión, Donabedian (1990) refiere que:

Las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Desde luego, es posible pasar tales diferencias por alto, basando nuestro juicio sólo en si se ha diseñado y ejecutado de una manera tendiente a producir los mayores beneficios de salud que posibilitan la ciencia y la tecnología actuales. (p.115)

Finalmente, al respecto, Donabedian (1990) propone que se debe recordar que los pacientes y los proveedores son socios en la producción de la atención. No basta calificar lo que el proveedor hace ó se propone hacer. También es importante juzgar lo que el paciente es propenso a hacer cuando se le recomienda un tratamiento, y lo que realmente hace posteriormente.

Donabedian (1995) la dimensión técnica se refiere:

A la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud, se ha tratado desde los mismos comienzos de la medicina, siempre en búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad-ética y riesgo-beneficio. (p.4)

Asimismo, sigue afirmando Dueñas (2006) que en esta dimensión técnico científica de la calidad:

Los pacientes tienen poca capacidad y posibilidad de evaluar y calificar, por lo cual presupone que la institución como mínimo es la que garantiza estos aspectos y son las entidades de control y las agremiaciones científicas las llamadas a verificar que los profesionales y las instituciones de salud cumplan con los parámetros mínimos que garanticen a la sociedad servicios seguros y con un mínimo de estándares. (p.4)

Para el Minsa (2006) la dimensión Técnico-Científica está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud. Se caracteriza:

Efectividad, referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población. Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas. Eficiencia, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. Integridad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante. (pp.19-20)

Dimensión humana de la calidad

Para Donabedian (1995) especialista en Auditoría de Servicios de Salud, define a la dimensión humana:

Hay una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión

de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano. (p.8)

La Organización Mundial de la Salud define a la “salud” como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral. Bajo este precepto el conjunto de factores que determinan la relación salud-enfermedad tiene componentes biológicos (genético, ambiental, físicos, etc.), determinantes geográficos y determinantes sociales (cultura, religión, ideología, economía, etc.). Por lo tanto, la medicina y los servicios de salud no solo son una disciplina científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental.

Maimónides (2008), afirmó:

El bienestar del alma sólo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo. Hay un papel fundamental que debe cumplir el médico y el personal de salud que es del conocimiento del paciente, de sus aspectos biológicos, familiares, psicosociales y espirituales; y el del acompañamiento, apoyo y soporte al paciente, enfermo y a su familia, sin olvidárenos que están sufriendo física, moral y psicológicamente y, por tanto, esperan un trato cordial, comprensivo, solidario, compasivo y respetuoso del sufrimiento, que hagan sentir al paciente que se encuentra entre amigos preocupados por su bienestar y no porque se sienta como un objeto de un negocio, una mercancía o peor aún, un capital económico al que hay que exprimir y sacarle el mayor provecho. (pp.35-36)

Finalmente, Dueñas (2006) refiere que la calidad en la atención en salud en una organización hospitalaria:

Es una función directiva donde las herramientas y métodos de gestión se encuentran orientados al cliente, pero principalmente es un sistema de pensamiento empresarial, una filosofía de vida empresarial e individual. La calidad no solamente está ligada a los medios, no es solo cuestión de automatización, tecnología, equipos, conocimientos y habilidades, sino que está ligada fundamentalmente a la aptitud de quienes prestan el servicio, conscientes de lo que verdaderamente es importante son las personas a quienes están orientados los medios de la prestación del servicio. (pp.36-37)

En relación a la dimensión humana de la calidad, Abizanda (1998) dice:

Hoy en día no se discute que el ser humano es por principio libre, sino que con relación a su ámbito nacional y cultural tiene derecho a que se respeten sus formas particulares de comportamiento y expresión, siempre y cuando éstas no vulneren las de otros individuos (p.31)

Donabedian (1990) afirma que en relación a la dimensión humana que:

La relación interpersonal, es fácil ver que lo que se considera bueno en la relación entre el paciente y el proveedor de la atención médica y que también tiene que variar de un lugar a otro. Los valores que incorporan la cultura y las costumbres locales determinan lo que es correcto, propio o moral en las transacciones paciente–proveedor; y estos valores influyen, a su vez, en cuales estilos de los que se usan para manejar las transacciones lograrán que los pacientes participen con la mayor efectividad en su propia atención. (p.144)

Dimensión de Entorno

Marriner y Raile (1999) definen el entorno como: “el cúmulo de todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte” (p.72)

Donabedian (1984) a su vez refiere sobre la calidad de atención en cuanto a la dimensión del entorno:

La persona u organización bajo cuyos auspicios se proporciona la atención es responsable de contar con los recursos necesarios para instrumentar las decisiones con un cierto grado de comodidad. Por comodidad se entiende todas aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen a la atención a la salud conveniente, confortable, agradable, privada y, hasta cierto punto, deseable. (p.43)

Según Donabedian (1995), en cuanto la relevancia del entorno en la calidad de atención refiere que:

La dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (p.9)

1.3. Justificación

Justificación Práctica

El trabajo de investigación realizado se justifica en la práctica en cuanto demostrara la relación directa que tiene la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el hospital Santa Rosa de Pueblo Libre. Así de esta forma servirá como herramienta para la toma de decisiones para optimizar los procedimientos logísticos que se tienen en el hospital y obtener una buena prestación de servicio al ciudadano.

La calidad de atención al paciente se convierte en el elemento más importante para la evaluación de los centros de salud. Lo primero refleja un “resultado” de valor incuestionable, debido a que es un derecho fundamental el acceso a la salud de

calidad, en segundo, se tiene una mejor atención y favorece a los pacientes que se atienden reciban una prestación de servicio afectiva, y en tercero, la insatisfacción y el descontento imponen juicios de valor a la persona sobre la calidad de atención recibida.

La calidad de atención es uno de los factores más importantes al momento de que los pacientes ingresan a los servicios de salud ya que ello determinara la aceptación, credibilidad de la atención recibida, capacidad de aceptar el tratamiento, colaboración para una mejor respuesta a los procedimientos clínicos, entre otros.

Justificación Teórica

La investigación llevada a cabo se justifica en lo teórico en cuanto contrastara las definiciones teóricas que señalan una posible relación entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención. Además de ello, el resultado hallado sentara una base para futuras investigaciones que pretendan llevar a la práctica y mejorar la calidad de atención en los centros hospitalarios.

Justificación Metodológica

La investigación realizada pretende ser un aporte en cuanto brindara los instrumentos para medir las variables de estudio y establecer un diseño para demostrar la relación entre ellas. El resultado de la investigación dará una serie de pasos a seguir en investigaciones en esa línea.

1.4. Problema

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes variaciones en la administración del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares importantes de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un menester importante, orientado a permitir confianza a los pacientes, minimizando los inconvenientes en la prestación de servicios de salud; lo cual conlleva a la obligación de implementar

una gestión logística hospitalaria en todas las instituciones prestadoras, que puede ser determinado regularmente para ganar mejorías progresivas en cuanto a la calidad de las compras y abastecimiento de bienes insumos y servicios necesarios para la atención de pacientes que acuden a los hospitales.

El tomar en cuenta las dificultades de los pacientes externos es tan fundamental para la atención de calidad como la competencia técnica. Para el paciente, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de rasgos equivalentes como el tiempo que se encuentra esperando para una cita, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga del servicio una alternativa y mejoría a su estado de salud. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al paciente en lo alto de todo, ellos ofrecen servicios que no tan solo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que incluso cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y seguridad.

El desafío para los líderes del sector salud es desarrollar planes y políticas, de manera exitosa, de tal manera que impulsen a los profesionales de mejorar los servicios y a la vez, satisfacer las expectativas de los pacientes y demás usuarios sobre la calidad de la atención en salud. Uno de los inconvenientes con la palabra calidad, es aun no queda del todo entendido dado que calidad quiere decir algo distinto para cada paciente. Cuando se menciona la palabra calidad, en realidad, el usuario frecuentemente piensa en características típicas como la atención de salud, como eficiencia, cuidados y eficacia.

A partir de junio del 2001, la dirección General del Ministerio de Salud (MINSa) en su progreso de reestructuración y modernización decidió contar con una dirección que garantice la calidad de atención, que tuvo como prioridad el manejo y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud a nivel territorial en todo el país. A pesar de ello, se observa en el Hospital Santa rosa que aún no se ha implementado este sistema orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en sus servicios de salud.

Ahora bien, el Hospital Santa rosa de pueblo Libre es un establecimiento de salud de tercer nivel de atención que funciona según las políticas y directivas del Ministerio de Salud (Av. Salaverry 801 Jesús María, Lima). Para el hospital, cierto es que existe la preocupación por mejorar la calidad de atención de salud, pero no existe un adecuado abastecimiento a los servicios hospitalarios que le permita mejorar los procesos y pensar en la atención al paciente, entre los cuales podemos citar, los medicamentos, insumos, equipamiento, etc; lo mencionado se encuentra entre lo más solicitado por los pacientes que acuden diariamente en este hospital.

Con la intención de contribuir a una mejor organización de los medios del Estado y viabilizar la gestión logística, planificando y previniendo perjuicios que puedan aparecer y así entorpecer el cumplimiento de los objetivos y finalidades institucionales fijadas, se pretende aportar a saber la magnitud de influencia que tiene la gestión logística hospitalaria en relación a la calidad de atención a los pacientes.

La ausencia de políticas, procedimientos, planificación, compras, ejecución, resultados, en cuanto a la gestión logística hospitalaria que se viene desarrollando puede contribuir a mitigar la percepción sobre la calidad de atención de los pacientes que acuden al Hospital santa rosa.

Por otra parte, la desidia de los administrativos de la institución ha conllevado que los procedimientos normativos de gestión de compras sean engorrosos, la omisión de programación detallados en los planes de contrataciones, la falta de métodos para gestionar el abastecimiento de cada unidad de la institución, hacen que las prestaciones de los servicios hospitalarios se desarrollen con indiferencia, afectando la calidad de atención que reciben los pacientes que son atendidos en el hospital.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión logística hospitalaria y su relación con la calidad de atención que brinda el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre en el periodo 2017; ente público cuya dedicación es proveer servicios médicos

especializados, enfocados a la atención de la población con énfasis en la mejora continua de la calidad; y dar cobertura a los protegidos en el sistema integral de salud; así como, a pacientes de otros recintos del Perú.

Según el MINSA (2015) señala “se mejoró el grado de satisfacción de atención del usuario en consulta externa, de 66.3% a 72%, entre los años 2014 y 2015, según una encuesta efectuada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), por encargo de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)” (s.p.)

En el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, una de las oficinas más importantes es la de logística y adquisiciones, en donde se cuenta con recurso humano conformado por personal de salud profesional y no profesional que se encarga de abastecer periódicamente a los diferentes servicios hospitalarios de los medios e insumos para brindar una buena atención de salud a la población en las especialidades de consultorio externo de medicina, cirugía, traumatología, otorrino, oftalmología y ginecología. Sin embargo, a pesar del resultado global del 72% de satisfacción del usuario externo reportado por el MINSA, se visualiza que se han aumentado las quejas de los usuarios externos sobre los servicios de salud mostrándose los pacientes descontentos y escépticos ante los avances de la medicina moderna. La información recogida en forma espontánea por los pacientes que ingresan a la consulta externa del hospital santa rosa, manifestaron su percepción sobre la atención del hospital: “...no se encuentran abastecidos de medicamentos...”, “...me reprograman mi cita debido a que no reponen el equipamiento defectuoso...”, “...el médico me está examinando sin los medios e insumos necesarios...”, “...deberían comprar más camillas y sillas de ruedas...”, “...porque una clínica particular se encuentra abastecida en comparación con un hospital del Minsa...”, entre otros.

Estas incidencias motivaron a cuestionar: ¿será tal vez que los resultados de las encuestas utilizadas para tal fin son tan ambiguas y que no estarían mostrando la información verdadera sobre calidad de atención de salud y como se relaciona con la gestión logística del hospital? ó ¿quizás no se ha considerado que

un adecuado abastecimiento en los centros hospitalarios puede influir en la eficacia y eficiencia de la atención recibida a los pacientes; aspectos que están considerados dentro del malestar de los pacientes?.

Debido al sentir de los pacientes es que en este trabajo de investigación tomo en cuenta la necesidad de determinar la relación que hay entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención de salud en el Hospital Santa rosa de Pueblo Libre, considerando la dimensión humana, técnico científica y del entorno de la calidad; información que sería obtenida a través de encuestas confiables y válidas, método que aún en la actualidad representa una de las formas más viables para determinar los aspectos de la calidad de la atención de los servicios de salud.

Por lo manifestado anteriormente se plantea en la presente investigación la siguiente cuestión:

1.4.1 Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el abastecimiento y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la producción y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la distribución y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre el abastecimiento y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre distribución y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre la producción y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el abastecimiento y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la distribución y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la producción y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre.

II. Marco metodológico

2.1. Variables de investigación

Variable 1: Gestión logística hospitalaria

Definición Conceptual

Chow y Heaver (1994) definen la gestión logística hospitalaria:

Las dimensiones de la gestión logística hospitalaria son: abastecimiento que incluye la compra, la recepción y la gestión de inventarios; la producción que reagrupa las diferentes actividades de transformación tales como la lavandería, la cocina, la esterilización, etc.; la distribución o reabastecimiento que hace el seguimiento de los diferentes productos desde las zonas de almacenamiento hasta los diferentes puntos de utilización. (p.17)

Definición operacional

La variable gestión logística hospitalaria se puede medir en sus dimensiones: el abastecimiento teniendo indicadores como la compra, accesibilidad, reposición, personal, servicios, infraestructura; dimensión distribución teniendo indicadores como los bienes, inventariado, equipamiento, reabastecimiento; dimensión la producción, teniendo indicadores como lavandería, cocina y central de esterilización.

Variable 2: Calidad de atención

Definición Conceptual

Donabedian (1995), refiriéndose a la calidad en la atención en salud afirmó que:

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad se ha enfatizado en tres dimensiones: una dimensión técnico - científica, dimensión humana y una dimensión del entorno (p.22).

Definición operacional

La variable calidad de atención se puede medir en sus dimensiones: técnico – científica teniendo indicadores como gestión tecnológica, personal especialista, procedimiento, innovación, puntualidad, información; dimensión humana teniendo

indicadores como la atención, amabilidad; dimensión entorno teniendo indicadores como infraestructura, ambientes, preferencia, tecnología información.

2.2 Operacionalización de la variable

Tabla 1.

Matriz de operación de la variable gestión logística hospitalaria.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rango
Gestión logística hospitalaria	Abastecimiento	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Siempre 5	Deficiente [38-89] Regular [90-140] Eficiente [141-191]
		,12,13,14,15,16,17,18,	Casi siempre 4	
	Distribución	19,20,21,22,23,24,25,	A veces 3	
		26,27,28,29,30,31,32,	Casi nunca 2	
	Producción	33,34,35,36,37,38	Nunca 1	
	Compras			
	Accesibilidad			
Abastecimiento	Reposición de equipamiento	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Siempre 5	Deficiente [21-49] Regular [50-77] Eficiente [78-105]
		,12,13,14,15,16,17,18,	Casi siempre 4	
		19,20,21	A veces 3	
	Personal		Casi nunca 2	
	Servicios básicos		Nunca 1	
	Infraestructura			
	Bienes			
Distribución y Reabastecimiento	Inventariado	22,23,24,25,26,27,28,	Siempre 5	Deficiente [8-19] Regular [20-30] Eficiente [31-41]
		29	Casi siempre 4	
	Equipamiento		A veces 3	
			Casi nunca 2	
	Reabastecimiento		Nunca 1	

Producción	Lavandería		Siempre	5	
	Cocina	30,31,32,33,34,35,36, 37,38	Casi siempre	4	Deficiente [9-21]
			A veces	3	Regular [22-33]
			Casi nunca	2	Eficiente [34-45]
Central esterilización		Nunca	1		

Tabla 2.

Matriz de operación de la variable calidad de atención.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos	
Calidad de atención	Técnico - Científica	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11, ,12,13,14,15,16,17,18, 19,20,21,22,23,24,25,	Siempre	5	
			Casi siempre	4	Deficiente [39-91]
	Humana	26,27,28,29,30,31,32, 33,34,35,36,37,38,39	A veces	3	Regular [92-143]
			Casi nunca	2	Eficiente [144-195]
	Entorno		Nunca	1	
	Gestión tecnológica				
Técnico - Científica	Profesional especialista	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12, ,13,14,15,16,17,18	Siempre	5	
	Procedimientos		Casi siempre	4	Deficiente [18-42]
			A veces	3	Regular [43-66]
			Casi nunca	2	Eficiente [67-90]
	Innovación científica		Nunca	1	
	Puntualidad				
	Información				
Humana	Atención	19,20,21,22,23,24,25,26	Siempre	5	
			Casi siempre	4	Deficiente [8-19]
	A veces		3	Regular [20-30]	
	Casi nunca		2	Eficiente [31-41]	
	Amabilidad		Nunca	1	

Entorno	Infraestructura		Siempre	5	
	Ambientes	27,28,29,30,31,32,33,34,	Casi siempre	4	Deficiente [13-30]
	Preferencia	35,36,37,38,39	A veces	3	Regular [31-47]
	Tecnología de información		Casi nunca	2	Eficiente [48-64]
			Nunca	1	

2.3 Metodología

El enfoque propuesto fue el cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) el enfoque cuantitativo consiste en “usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”, (p.6).

El método empleado fue el hipotético-deductivo, puesto que utilizamos la experiencia del investigador para observar un problema y plantear una hipótesis. Según Pascual, Frias y Garcia (1996), el método hipotético-deductivo consiste en varias etapas: planteamiento del problema, creación de hipótesis, deducciones de consecuencia de la hipótesis, contrastación refutada o aceptada

2.4 Tipo de estudio

La investigación es del tipo básica, ya que el resultado del mismo generará un nuevo conocimiento o un tema de debate. Según Carrasco (2016) este tipo de investigación “es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad “(p. 43).

2.5 Diseño de investigación

El diseño será descriptivo, correlacional y transversal.

El desarrollo del trabajo de investigación es descriptiva-correlacional, según la clasificación de Hernández, et al., (2003).

Como lo menciona Hernández, et al., (2003), afirman que en esta modalidad investigativa se “tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos”, (p.122).

Es descriptivo, porque mediante la observación muestra los hechos y fenómenos causantes del problema, así como sus dimensiones, es correlacional, porque se determina la relación entre dos variables; cuando se establece la relación de una determinada variable con otra, sin explicar las causas de la relación entre ellas. La hipótesis de la investigación busca hallar si existe relación significativa entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención del Hospital Santa Rosa en el periodo 2017.

Sobre una investigación transversal lo menciona Hernández, et al., (2003), son las “investigaciones que recopilan datos en un momento único”, (p.270).

El diseño de la investigación es de tipo no experimental transversal, el estudio se realizó de tal manera que se obtuvieran datos para medir las variables realizando un proceso estadístico para su posterior análisis. El diseño se representa según la siguiente figura.

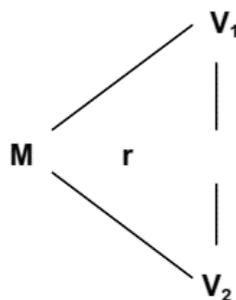


Figura 1. Diseño de investigación correlacional.

Nota: Adaptado de Sánchez (2006)

Donde:

- M : Muestra de estudio
- V1 : Variable gestión logística hospitalaria
- V2 : Variable calidad de atención
- r : Relación entre las variables

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Para Hurtado (2000) define a la población como “el conjunto de seres en las cuales se va a estudiar variable o evento, y que además comparten, como características comunes, los criterios de inclusión” (p.32).

La población que se consideró en la investigación fue la conformada por los pacientes que ingresan a los consultorios externos del Hospital Santa Rosa, que en una forma aproximada son 120 pacientes que acuden en forma diaria en los diferentes servicios del hospital.

Tabla 3.

Distribución de la población.

HOSPITAL SANTA ROSA	
PACIENTES ATENDIDOS	NUMERO
Consulta cardiología	10
Consulta ginecología	22
Consulta cirugía	18
Consulta oftalmología	19
Consulta medicina	23
Consulta traumatología	08
Consulta dermatología	20
TOTAL	120

2.6.2 Muestra

Según Sabino (1992), la define como “un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población” (p.302).

Se consideró como muestra el 100% de la población, es decir se trabajó con una población censal, para obtener una mejor representación de los datos de las variables.

2.6.3 Muestreo

El muestreo no fue probabilístico debido a que no se utilizó ningún tipo de fórmula y se consideró toda la población.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el procedimiento de recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta. Según afirma Avila (2006), la encuesta “se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia” (p.23).

Una vez definida la técnica a emplear se procedió a elaborar dos instrumentos tipo cuestionarios para cada variable de nuestro estudio. El cuestionario utiliza la escala de Likert para ser respondido según la escala de valores para cada pregunta. Según Hernández, et al., (2003), la definen como el “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.374). Los instrumentos se elaboraron para la medición de cada variable, según sus dimensiones tomadas del marco teórico.

Los instrumentos que se usaron en esta investigación se realizaron a través de las siguientes fichas técnicas:

Tabla 4.

Cuestionario variable gestión logística hospitalaria.

Ficha técnica 1

Nombre del instrumento: Cuestionario de variable gestión logística hospitalaria

Autor: Ing. Rene Nelson Condori Quispe

Año: 2017

Lugar: Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2017

Objetivo: Determinar el nivel de la gestión logística hospitalaria

Muestra: 120

Administración: Individual

Tiempo de duración: 25 minutos aproximadamente

Los pacientes marcaron sus respuestas en cada ítem del cuestionario de acuerdo a la escala de valoración de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) siendo un total de 38 ítems, distribuidos en forma ordinal para tres dimensiones: abastecimiento, distribución y producción; con ello se trata de medir la percepción de los pacientes que ingresan a los consultorios externos del hospital santa rosa. La escala utilizada para este instrumento es la que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5.

Escala valorativa del instrumento gestión logística hospitalaria.

ESCALA VALORATIVA		
CODIGO	CATEGORIA	ESCALA
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Tabla 6.

Cuestionario variable calidad de atención.

Ficha técnica 2

Nombre del instrumento: Cuestionario de variable calidad de atención

Autor: Ing. Rene Nelson Condori Quispe

Año: 2017

Lugar: Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2017

Objetivo: Determinar el nivel de la calidad de atención

Muestra: 120

Administración: Individual

Tiempo de duración: 25 minutos aproximadamente

Los pacientes marcaron sus respuestas en cada ítem del cuestionario de acuerdo a la escala de valoración de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) siendo un total de 39 ítems, distribuidos en forma ordinal para tres dimensiones: técnico-científico, humana y entorno; con ello se trata de medir la percepción de los pacientes que ingresan a los consultorios externos del hospital santa rosa. La escala utilizada para este instrumento es la que se muestra:

Tabla 7.

Escala valorativa del instrumento calidad de atención.

ESCALA VALORATIVA		
CODIGO	CATEGORIA	ESCALA
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos de la investigación fueron validados mediante juicio experto de profesionales de diferentes universidades, quienes según su juicio y valor determinaron la idoneidad de los ítems de cada instrumento y que concluyeron como viable su aplicación.

Tabla 8.

Validación de los instrumentos a través de juicio experto.

VALIDACION		
Nro.	EXPERTO	RESULTADO
1	Hans Mejia Guerrero	APLICABLE
2	Mitchell Alarcón Diaz	APLICABLE
3	Ernesto Diaz Ronceros	APLICABLE

La confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante el uso del coeficiente de consistencia o prueba de fiabilidad Alpha de Cronbach.

García (2006), ofrece la siguiente escala de valoración del coeficiente de confiabilidad:

Tabla 9.

Escala de valoración del coeficiente de confiabilidad.

Valor del coeficiente de confiabilidad	Escala de valoración
De -1 a 0.6	Es inaceptable
De 0,60 a 0,65	Es indeseable
De 0,65 a 0,70	Es mínimamente aceptable
De 0,70 a 0,80	Es respetable
De 0,80 a 0.90	Es muy buena

Nota: Tomada de García (2006)

Tabla 10.

Prueba de confiabilidad de la variable gestión logística hospitalaria.

Alfa de Cronbach	Nº elementos
0.872	38

En la tabla anterior se puede apreciar que la prueba de alfa de Cronbach hallado para la variable gestión logística hospitalaria tiene un valor alto: 0.872; ello indica que tiene muy buen nivel de confiabilidad. El instrumento realizado presenta confiabilidad seguido se procede a su aplicación para la obtención de datos.

Tabla 11.

Prueba de confiabilidad de la variable calidad de atención.

Alfa de Cronbach	Nº elementos
0.850	39

En la tabla anterior se puede apreciar que la prueba de alfa de Cronbach hallado para la variable calidad de atención tiene un valor alto: 0.850; ello indica que tiene muy buen nivel de confiabilidad. El instrumento realizado presenta confiabilidad seguido se procede a su aplicación para la obtención de datos.

2.7 Métodos de análisis de datos

En base a nuestro diseño de investigación necesitamos usar la Estadística como herramienta de estudio, comprende técnicas descriptivas como inferenciales. Incluye la observación y tratamiento de datos numéricos y el empleo de los datos estadísticos con fines inferenciales. Para su estudio se clasifica de la siguiente forma:



Figura 2. Clasificación de la estadística.

Nota: Adaptado de Stevenson (1981).

Según refiere Stevenson (1981) define la estadística como “La Estadística Descriptiva es el estudio que incluye la obtención, organización, presentación y descripción de información numérica” (p.22)

En la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva para realizar el recuento, ordenación, clasificación de los datos obtenidos de los instrumentos aplicados a las variables; para luego utilizar los datos obtenidos y describir las variables mediante la construcción de tablas, gráficos y cálculos de parámetros.

Stevenson (1981) también se refiere a la estadística inferencial como: “La inferencia estadística es una técnica mediante la cual se obtienen generalizaciones o se toman decisiones en base a una información parcial o completa obtenida mediante técnicas descriptivas” (p.38)

En la presente investigación utilizamos como herramienta la estadística inferencial a partir de los resultados de la estadística descriptiva que obtuvimos, realizando el cálculo de probabilidades para la obtención de conclusiones sobre nuestra población de estudio.

III. Resultados

3.1 Medidas de frecuencia

Estadística descriptiva

Tabla 12.

Medidas de frecuencia de la variable gestión logística hospitalaria.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	56	46.7
REGULAR	40	33.3
EFICIENTE	24	20,0
Total	120	100,0

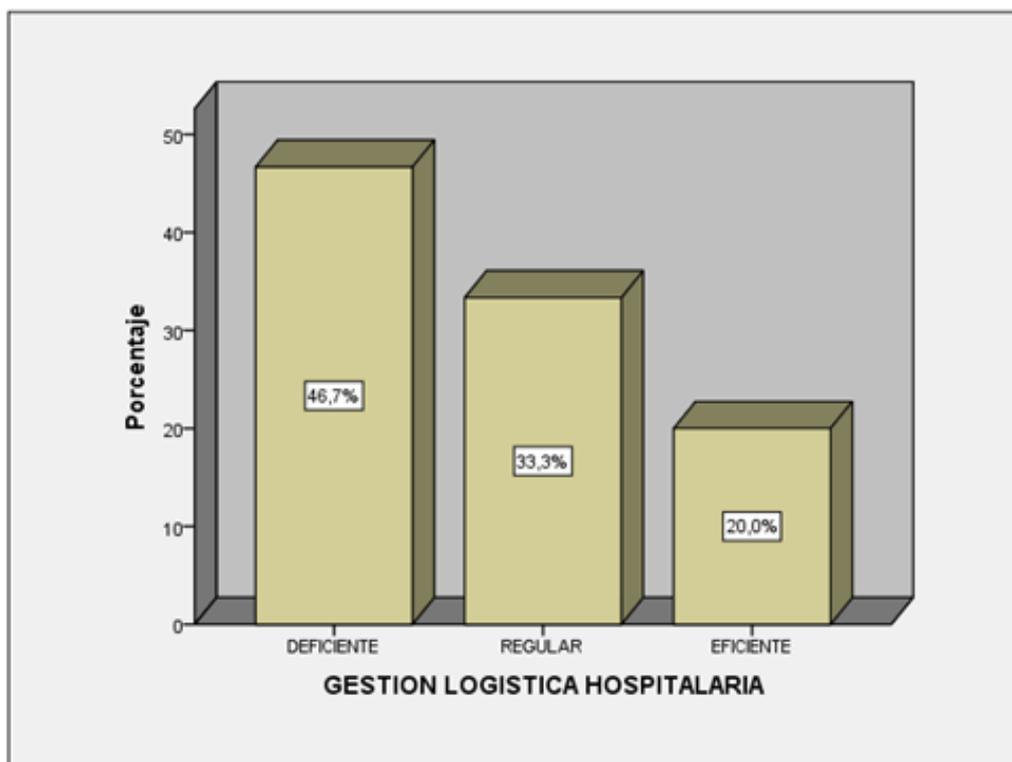


Figura 3. Gráfico de barras de la variable gestión logística hospitalaria.

En la tabla se observa que, del total de 120 pacientes encuestados, el 46.7% refieren que se tiene un nivel de deficiente sobre la gestión logística del hospital, un 33.3% considera que se tiene un nivel regular sobre la gestión logística y un 20.00% considera que se tiene un nivel eficiente en la gestión logística del hospital.

Tabla 13.

Medidas de frecuencia de la dimensión abastecimiento.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	72	60.0
REGULAR	32	26.7
EFICIENTE	16	13.3
Total	120	100,0

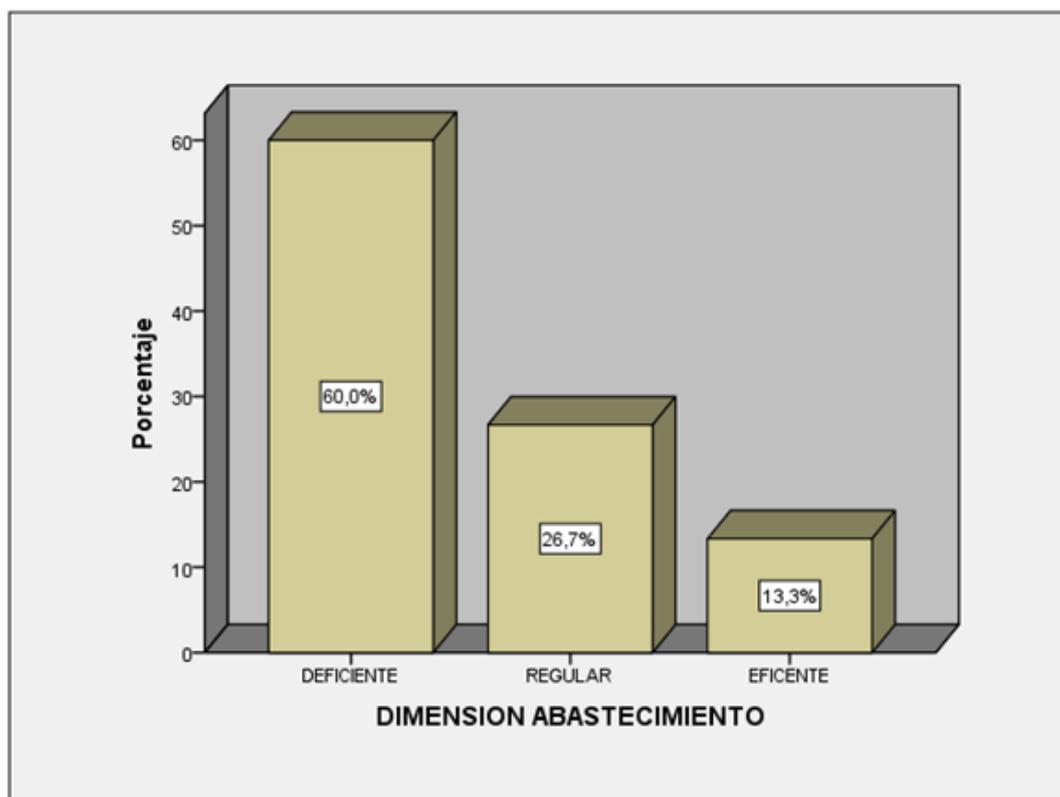


Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión abastecimiento.

En la tabla se observa que, del total de 120 pacientes encuestados, el 60.0% refieren que se tiene un nivel de deficiente sobre el abastecimiento del hospital, un 26.7% considera que se tiene un nivel regular sobre el abastecimiento y un 13.3% considera que se tiene un nivel eficiente en el abastecimiento del hospital.

Tabla 14.

Medidas de frecuencia de la dimensión distribución.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	68	56.7
REGULAR	36	30.0
EFICIENTE	16	13.3
Total	120	100,0

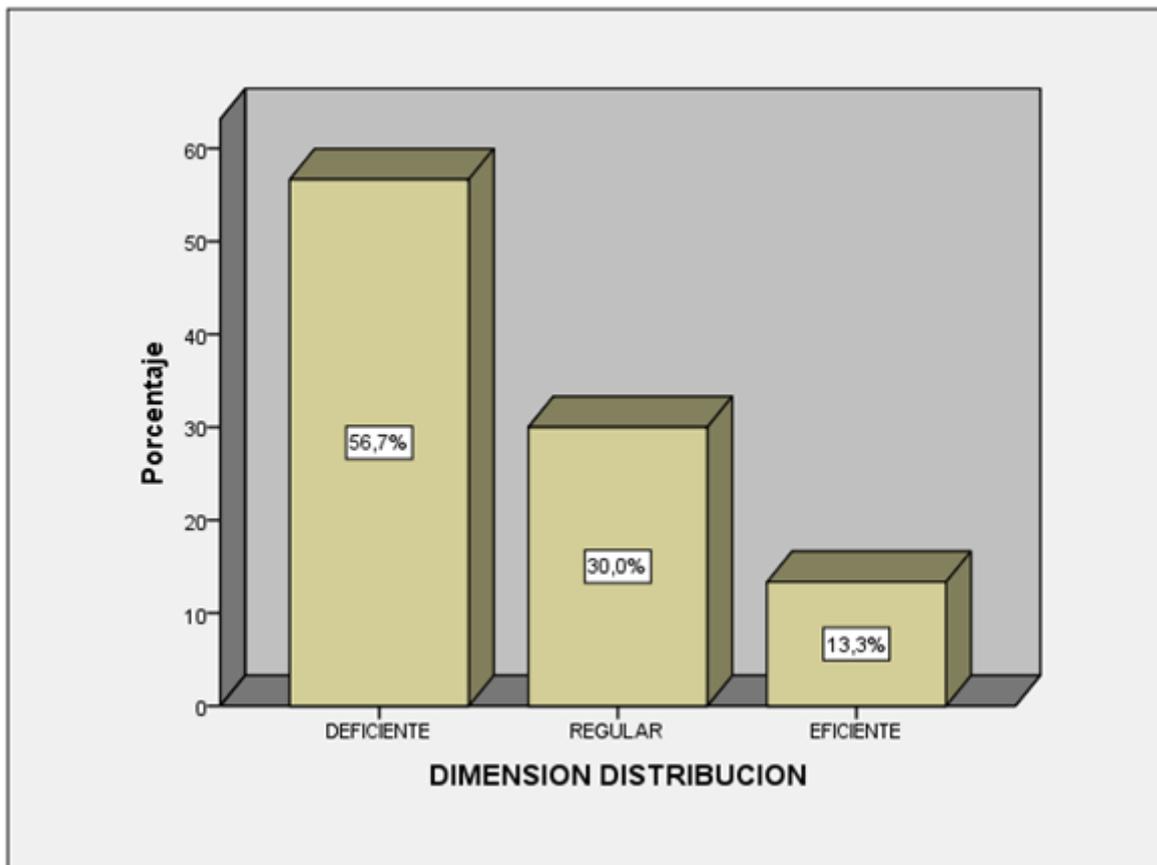


Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión distribución.

En la tabla se observa que, del total de 120 pacientes encuestados, el 56.7% refieren que se tiene un nivel de deficiente sobre la distribución en el hospital, un 30.0% considera que se tiene un nivel regular sobre la distribución y un 13.3% considera que se tiene un nivel eficiente en la distribución del hospital.

Tabla 15.

Medidas de frecuencia de la dimensión producción.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	54	45.0
REGULAR	35	29.2
EFICIENTE	31	25.8
Total	120	100,0

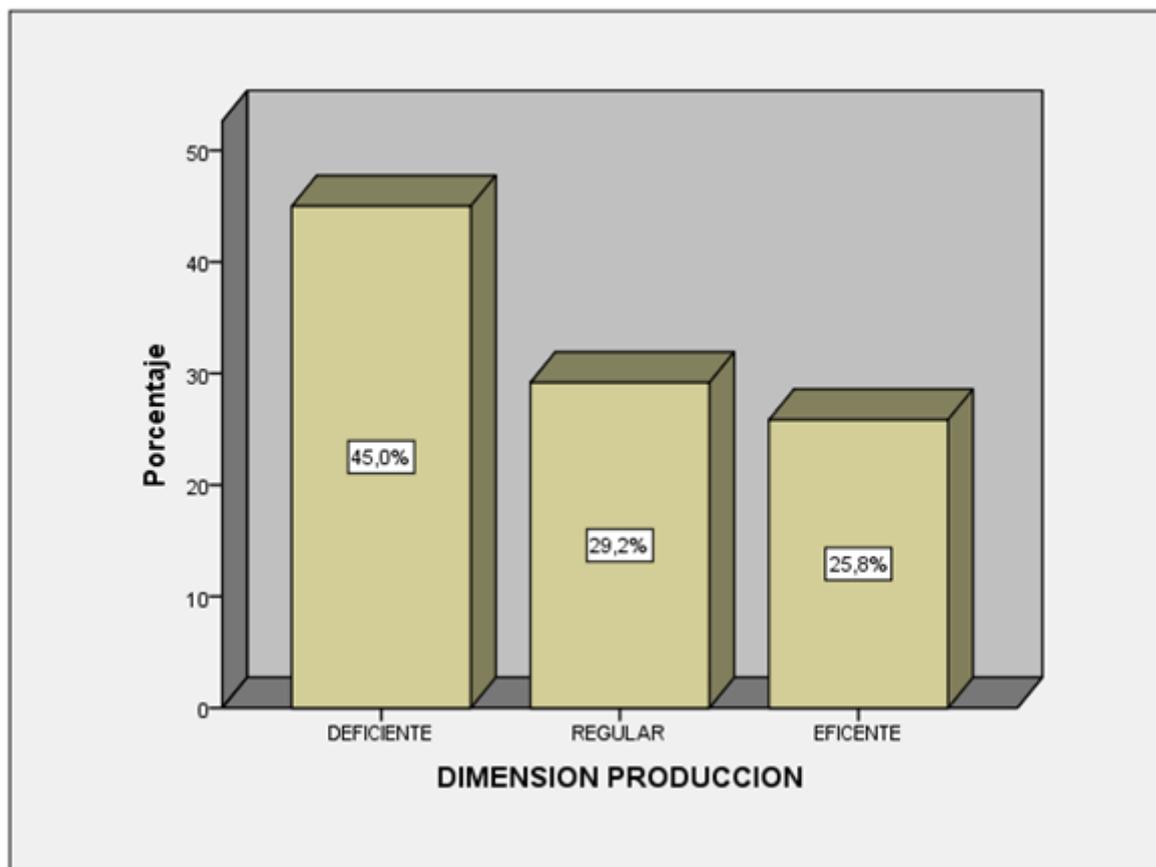


Figura 6. Gráfico de barras de la dimensión producción.

En la tabla se observa que, del total de 120 pacientes encuestados, el 45.0% refieren que se tiene un nivel de deficiente sobre la producción en el hospital, un 29.2% considera que se tiene un nivel regular sobre la producción y un 25.8% considera que se tiene un nivel eficiente en la producción en el hospital.

Tabla 16.

Medidas de frecuencia de la variable calidad de atención.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	66	55.0
REGULAR	44	36.7
EFICIENTE	10	8.3
Total	120	100,0

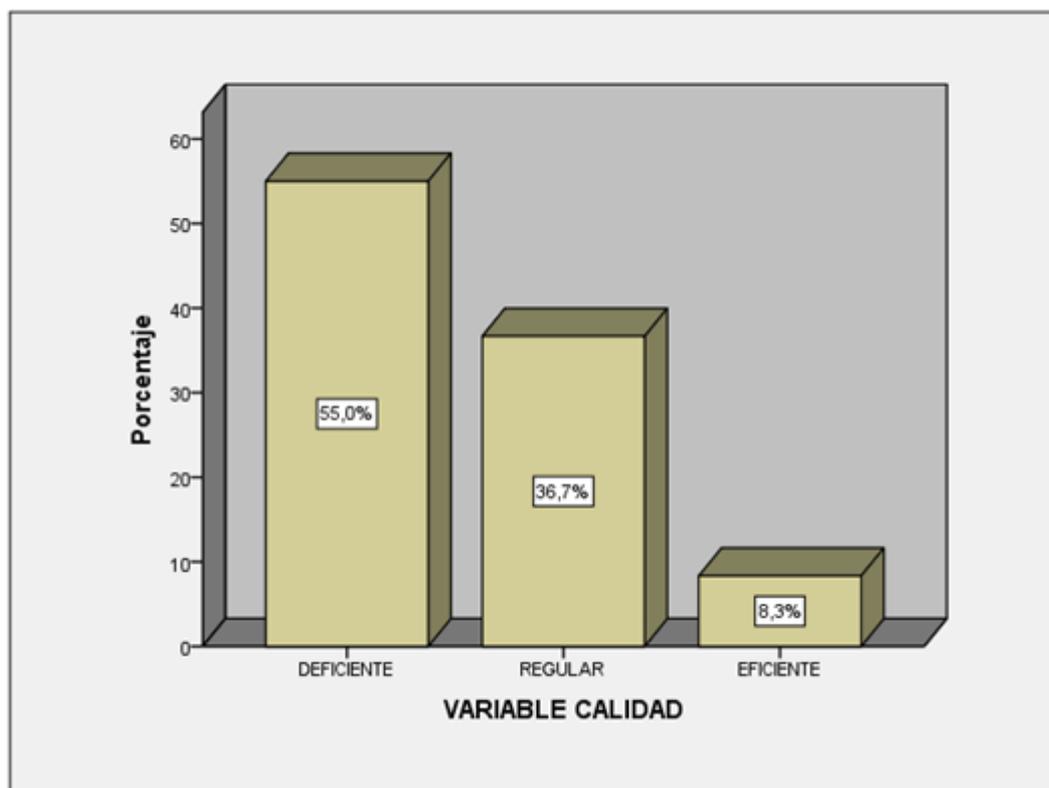


Figura 7. Gráfico de barras de la variable calidad de atención.

En la tabla se observa que, del total de 120 pacientes encuestados, el 55.0% refieren que se tiene un nivel de deficiente acerca de la variable calidad de atención que se tiene en el hospital, un 36.7% considera que se tiene un nivel regular sobre la calidad de atención y un 8.3% considera que se tiene un nivel eficiente en la calidad de atención en el hospital.

Tabla 17.

Medidas de frecuencia de la variable técnico – científico.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	72	60.0
REGULAR	41	34.2
EFICIENTE	7	5.8
Total	120	100,0

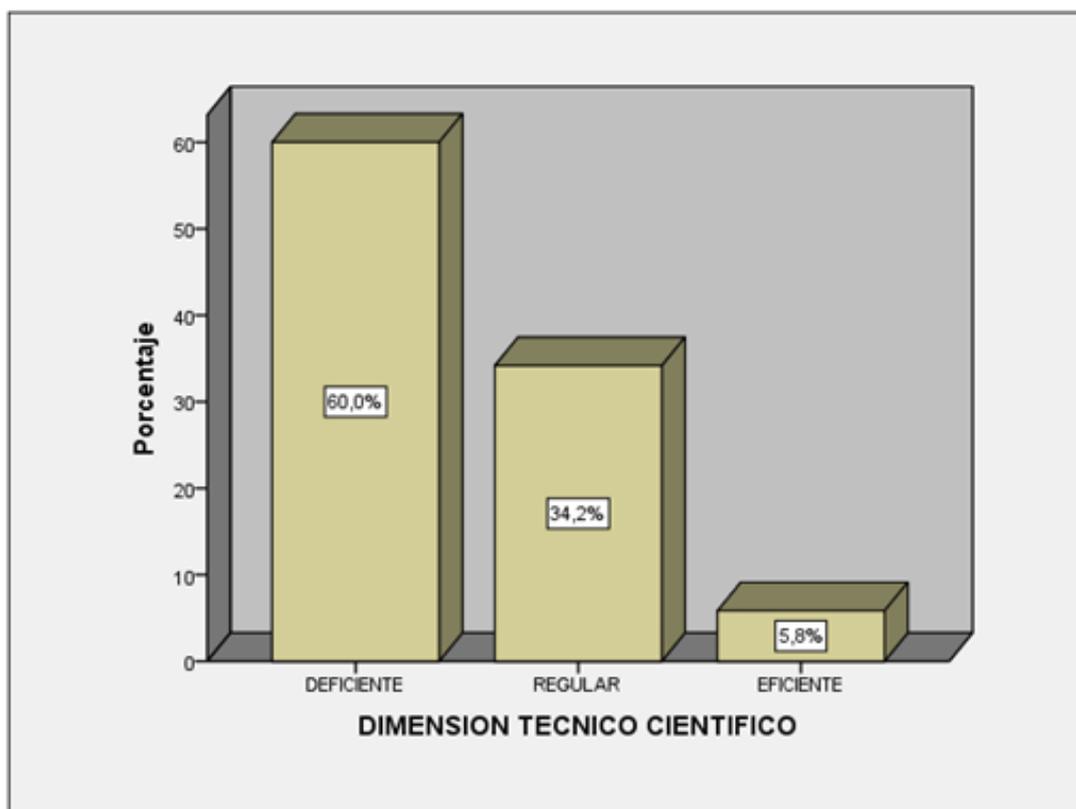


Figura 8. Gráfico de barras de la dimensión técnico científico.

En la tabla se observa que, del total de 120 pacientes encuestados, el 60.0% refieren que se tiene un nivel de deficiente acerca de la dimensión técnico científico en el hospital, un 34.2% considera que se tiene un nivel regular sobre la dimensión técnico científico y un 5.8% considera que se tiene un nivel eficiente en la dimensión técnico científico en el hospital.

Tabla 18.

Medidas de frecuencia de la dimensión humana.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	67	55.8
REGULAR	41	34.2
EFICIENTE	12	10.0
Total	120	100,0

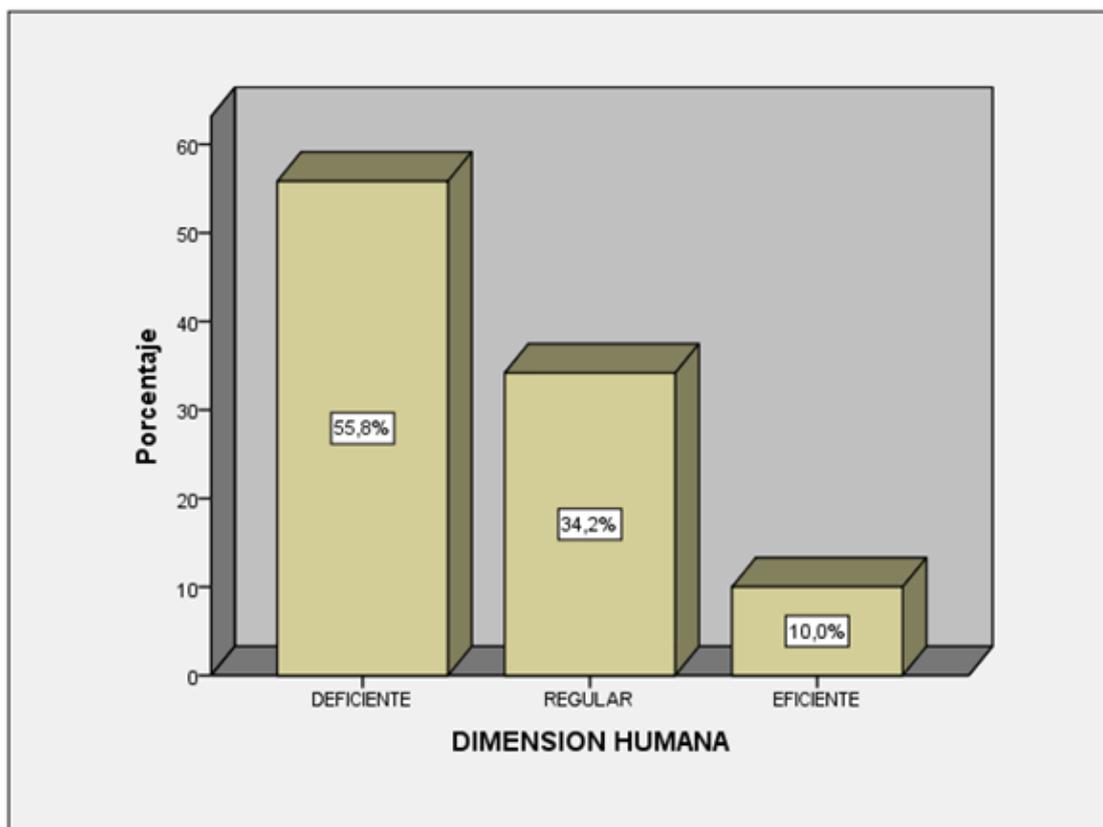


Figura 9. Gráfico de barras de la dimensión Humana.

En la tabla se observa que, del total de 120 pacientes encuestados, el 55.8% refieren que se tiene un nivel de deficiente acerca de la dimensión humana, un 34.2% considera que se tiene un nivel regular sobre la dimensión humana y un 10.0% considera que se tiene un nivel eficiente en la dimensión humana en el hospital.

Tabla 19.

Medidas de frecuencia de la dimensión entorno.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	77	64.2
REGULAR	9	7.5
EFICIENTE	34	28.3
Total	120	100,0

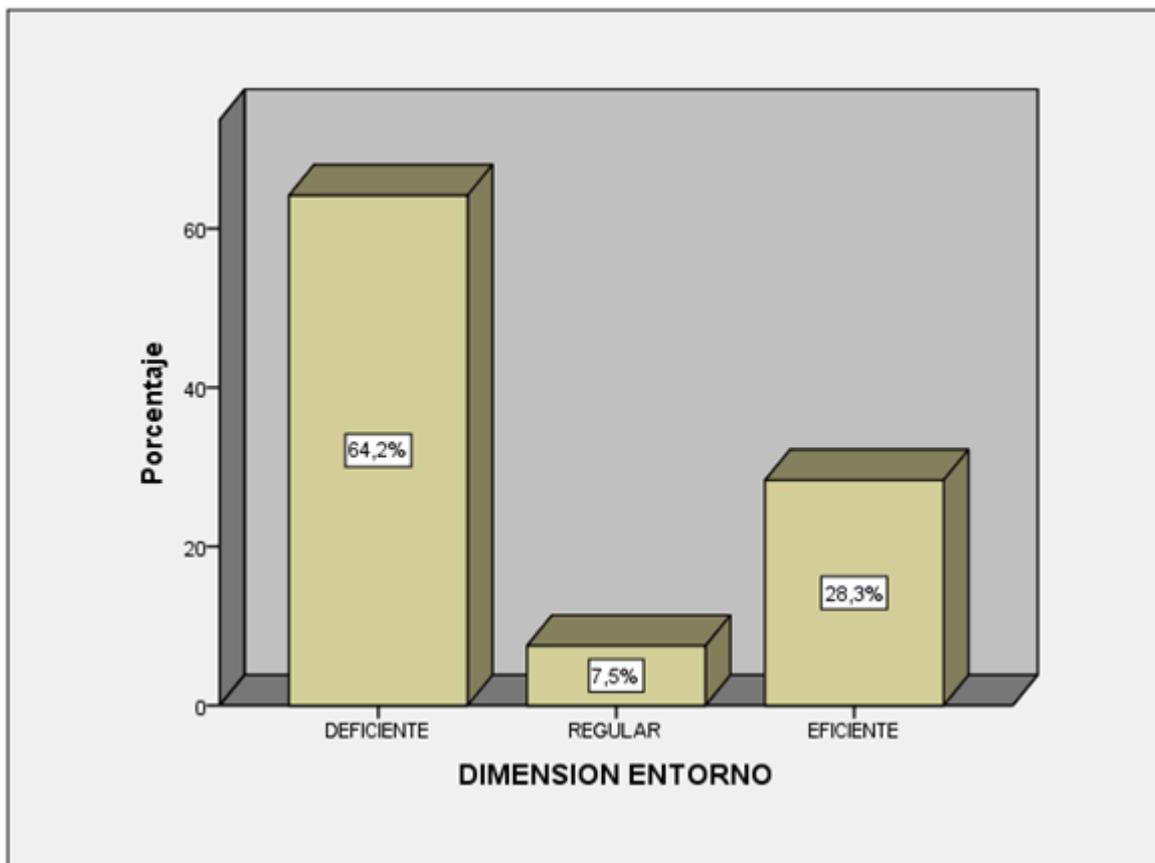


Figura 10. Gráfico de barras de la dimensión entorno.

En la tabla se observa que, del total de 120 pacientes encuestados, el 64.2% refieren que se tiene un nivel de deficiente acerca de la dimensión del entorno, un 7.5% considera que se tiene un nivel regular sobre la dimensión del entorno y un 28.3% considera que se tiene un nivel eficiente de la dimensión del entorno en el hospital.

3.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 20.

Interpretación de los coeficientes de correlación.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Tomado de Guillén (2015).

3.2.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación directa entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

Ho: No existe relación directa entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

Tabla 21.

Prueba de correlación según Spearman entre la gestión logística y la calidad de atención.

			Gestión logística	Calidad Atención
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Calidad Atención	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Nivel de confianza: $\alpha = 0,05$

Nivel significancia: $\rho = 0.00$

Regla de decisión: Si $\rho \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $\rho < \alpha$, se rechaza H_0 .

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla tenemos un coeficiente de correlación moderado ($\rho = 0.00$, $Rho = 0.758$) con ello podemos concluir que existe una relación directa y positiva entre la variable gestión logística y la variable calidad de atención. Según lo mencionado se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.2 Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación directa entre el abastecimiento y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

Ho: No existe relación directa entre el abastecimiento y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

Tabla 22.

Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión abastecimiento y la calidad de atención.

			Calidad Atención	Dimensión Abastecimiento
Rho de Spearman	Calidad Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Dimensión Abastecimiento	Coefficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Nivel de confianza: $\alpha = 0,05$

Nivel significancia: $p = 0.00$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0 .

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla tenemos un nivel de significancia y coeficiente de correlación que indican la relación entre las variables ($p = 0.00$, $Rho = 0.651$) con ello podemos concluir que existe una relación directa y positiva entre la dimensión abastecimiento y la variable calidad de atención. Según lo mencionado se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.3 Hipótesis específica 2

H_a : Existe relación directa entre distribución y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

H_0 : No existe relación directa entre distribución y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

Tabla 23.

Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión distribución y la calidad

			Calidad Atención	Dimensión Distribución
Rho de Spearman	Calidad Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,812
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Dimensión Distribución	Coeficiente de correlación	,812	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Nivel de confianza: $\alpha = 0,05$

Nivel significancia: $\rho = 0.00$

Regla de decisión: Si $\rho \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $\rho < \alpha$, se rechaza H_0 .

Interpretación:

Con los valores que tenemos en la tabla ($\rho = 0.00$, $Rho = 0.812$) con ello podemos concluir que existe una relación directa y positiva entre la dimensión distribución y la variable calidad de atención. Según lo mencionado se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.4 Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación directa entre la producción y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

Ho: No existe relación directa entre la producción y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.

Tabla 24.*Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión producción y la calidad*

			Calidad Atención	Dimensión Producción
Rho de Spearman	Calidad Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,741
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Dimensión Producción	Coefficiente de correlación	,741	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Nivel de confianza: $\alpha = 0,05$

Nivel significancia: $\rho = 0.00$

Regla de decisión: Si $\rho \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $\rho < \alpha$, se rechaza H_0 .

Interpretación:

Para los valores que tenemos en la tabla nivel de significancia y coeficiente correlación ($\rho = 0.00$, Rho = 0.741) con ello podemos concluir que existe una relación directa y positiva entre la dimensión producción y la variable calidad de atención. Según lo mencionado se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

Con respecto a la hipótesis general, que supone una relación significativa entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2107. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa y moderada entre ambas variables. ($p = 0.001$, $Rho = 0.758$). Los resultados concuerdan con la investigación de Estela y Amaya (2012) en su investigación en procesos hospitalarios titulado *Evaluación de la calidad atención y la logística en el servicio de emergencia del hospital Nacional Nueva Guadalupe*, el autor concluye que todas las operaciones logísticas que se desarrollan en el hospital están relacionadas directamente con la calidad que brinda los servicios a los pacientes, por lo tanto el autor recomienda mejorar la eficiencia de las compras y simplificar los procedimientos logísticos para una mejor atención. Estos resultados refuerzan la teoría de Massó (2007) donde el autor señala que una adecuada administración de la logística en un centro hospitalario permite alcanzar la visión, misión, objetivos y mejorar la calidad de atención, mediante el abastecimiento eficiente de los bienes y servicios que requiere la institución para sus operaciones. Como tema de discusión podemos decir que, teniendo un coeficiente de correlación positiva, ante una buena gestión de la logística hospitalaria tendrá como resultado una buena calidad de atención a los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa.

Con respecto a la hipótesis específica nº1, que supone una relación significativa entre la dimensión abastecimiento y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa y moderada entre la dimensión abastecimiento y la variable calidad de atención. ($p = 0.001$, $Rho = 0.651$). Los resultados muestran similitud con la investigación de Gómez (2014) titulado *la programación de abastecimiento y su incidencia en la atención en consulta externa en el hospital Daniel Alcides Carrión de Tacna*, el autor llega a la conclusión que el tiempo oportuno del abastecimiento en los consultorios tiene incidencia en la atención de consulta externa. Por medio de la estadística inferencial demostró la relación entre ambas variables ($p = 0.01$, Rho Spearman = 0.89), existe similitud con el presente trabajo que busca

demostrar una relación y que mejorando los procesos de abastecimiento se obtendrá una mejor calidad de atención. Estos resultados tienen concordancia con la afirmación teórica de Martínez (2001) donde el autor establece como abastecimiento obtener del exterior a la empresa, los materiales, productos y/o servicios que necesite para su funcionamiento en las cantidades y en los plazos establecidos, y que tiene relación con la calidad del servicio prestado al consumidor final. Como tema de discusión podemos decir que, teniendo un coeficiente de correlación positiva, es decir que mejorando los procesos de abastecimiento (bienes y servicios) optimizando los tiempos y reduciendo costos, se obtendrá como resultado una buena calidad de atención a los pacientes que acuden al hospital santa rosa.

Con respecto a la hipótesis específica nº2, que supone una relación significativa entre la dimensión distribución y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa y moderada entre la dimensión distribución y la variable calidad de atención. ($p = 0.001$, $Rho = 0.812$) En la revisión de antecedentes tenemos semejanza a lo realizado por Muñoz (2013) en su investigación titulado *Logística de distribución y su incidencia en los servicios del centro de atención primaria San José, Bogotá*. Presentado en la Universidad EAN (escuela administración negocios) ciudad de Bogotá. El autor señala en las conclusiones que la mejora de la distribución de materiales e insumos tiene relación directa en la gestión de equipos médicos en un centro hospitalario. Los resultados refuerzan la teoría de Amaya (2013) quien hace una semejanza entre la relación que existe entre la circulación de la sangre y las funciones del cuerpo. Para el autor la gestión de distribución es en comparación como el sistema circulatorio en el cuerpo, es decir cuando la sangre no fluye normalmente en el cuerpo humano, éste se debilita, se enferma y como consecuencia puede fallecer. En un centro hospitalario si los insumos, materiales, medicamentos, reactivos y equipos no son distribuidos en la cantidad, calidad y oportunidad debida, las calidades de prestación de los servicios se deterioran, los trabajadores se

sienten atados, el clima laboral desfavorece para la atención, los pacientes se sienten engañados, se quejan y/o abandonan los servicios y la institución, desmejorando la imagen institucional del centro hospitalario. Como tema de discusión podemos decir que, teniendo un coeficiente de correlación positiva, es decir que mejorando los procesos de distribución (bienes), simplificando los procesos, agilizando la llegada de los productos, materiales e insumos a su destino, se obtendrá como resultado una buena calidad de atención a los pacientes que acuden al hospital santa rosa.

Con respecto a la hipótesis específica nº3 que supone una relación significativa entre la dimensión producción y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa y moderada entre la dimensión producción y la variable calidad de atención. ($\rho = 0.001$, $Rho = 0.741$) En la revisión de antecedentes tenemos similitud de resultados con la investigación de Urquiaga (2012) titulada *Medición de la transformación de productos y la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca*. El autor utilizando la estadística inferencial logro demostrar la relación que existe en un centro de salud entre la transformación de productos (fármacos, lactancia, nutrición, esterilización, secado, lavandería, etc.) y la calidad de servicio que se brinda a los pacientes. En cuanto a la teoría podemos mencionar a Kolb (1998) quien refuerza los resultados obtenidos sosteniendo que una parte importante de la logística de la empresa está constituido por el conjunto de medios de producción, de transporte, de manipulación y de almacenamiento, con la buena aplicación de estos medios se consigue pasar los productos del estado de materias primas almacenadas en manos del establecimiento al de productos elaborados con altos índices de calidad entregados a los clientes. Como tema de discusión podemos decir que teniendo un coeficiente de correlación positiva, es decir que mejorando la producción de insumos en transformación de productos finales a los servicios hospitalarios, se obtendrá como resultado una buena calidad de atención a los pacientes que acuden al hospital santa rosa.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera** : Se determino que existe relación directa significativa moderada entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017 ($\rho = 0.00$, Rho = 0.758).
- Segunda** : Se determino que existe relación directa significativa moderada entre la dimensión de abastecimiento y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017 ($\rho = 0.00$, Rho = 0.651).
- Tercera** : Se determino que existe relación directa significativa moderada entre la dimensión de distribución y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017 ($\rho = 0.00$, Rho = 0.812).
- Cuarta** : Se determino que existe relación directa significativa moderada entre la dimensión de producción y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017 ($\rho = 0.00$, Rho = 0.741).

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera** : Mejorar la gestión logística hospitalaria a través de la elaboración, programación y ejecución de un adecuado plan de contrataciones que refleje las reales necesidades en cuanto a los medios que requiere la institución para la una buena prestación de servicios a los pacientes. Habiéndose establecido que existe una relación entre ambas variables, se obtendrá una mejor calidad de atención a los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa.
- Segunda** : En cuanto al abastecimiento se debe mejorar la selección de proveedores de bienes y servicios, simplificando procesos para que las compras se realicen en el tiempo oportuno. Habiéndose establecido que existe una relación, fortaleciendo el abastecimiento se obtendrá una mejor calidad de atención a los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa.
- Tercera** : Sobre la distribución se debe realizar un inventariado general de los productos, medicamentos, bienes e insumos con que se cuenta en los almacenes y servicios hospitalarios, con el fin de realizar un plan para la distribución anticipada de productos que se requieren en los servicios y con ello mejorar la calidad de atención. Habiéndose establecido que existe una relación entre la distribución y la calidad de atención a los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa.
- Cuarta** : Fortalecer las áreas donde el hospital realiza la transformación de insumos (cocina, lactancia, lavandería, central esterilización) hacia la entrega de productos finales que son usados por los profesionales de la salud en los pacientes. Se debe mejorar la presentación de la entrega de los productos finales y con ello mejorar la percepción de los pacientes que ingresan al hospital. Habiéndose establecido que existe una

relación entre la producción y la calidad de atención a los pacientes que acuden al Hospital Santa Rosa.

VII. Referencias bibliográficas

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Avila, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Edición electrónica. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/>

Abizanda, R. (1998) *Dilemas críticos en el paciente crítico: en bioética y medicina intensiva*. Barcelona: ed. Edika-Med.

Amaya, M. B. (2013). *Potenciando la contribución de la logística hospitalaria: tres casos, tres trayectorias*. Erudit.

Arrieta, E. (2012) *Propuesta de mejora en un operador logístico: análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución*. Tesis para optar el grado de magister en contabilidad en PUCP.

Alvarado, M. (2010). *Administración gubernamental*. Lima: marketing consultor s.a.

Ballou, R. H. (1991). *Logística empresarial. control y planificación Madrid*. Ediciones Díaz de Santos.

Chow, T. D., & Heaver, L. E. (1994) *Logistics performance: definition and measurement*. International journal of physical distribution & logistics management.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana, séptima edición.

Carrasco, J. (2000). *Evolución de los enfoques y conceptos de la logística y su impacto en la dirección y gestión de las organizaciones*. Revista económica industrial.

Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima. Editorial San Marcos.

Casanovas, A. y Cuatrecasas, LL. (2003). *Logística empresarial*. Barcelona: gestión 2000 s.a.

Del salto, M. (2014). *Satisfacción del usuario y la calidad de adquisiciones en la consulta externa en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía*. Tesis para optar el grado de magister en gestión de en la universidad central de Ecuador - Quito.

Donabedian, A. (1990) *Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación*. Perspectivas en salud pública. Instituto en salud pública. México.

Donabedian, A. (1995) *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: en calidad de atención a la salud*. Sociedad mexicana de calidad de atención a la salud.

Dueñas, O. (2006) *Dimensiones de la calidad en los servicios de salud*. Recuperado de <http://www.gerenciasalud.com/art.260.htm>

Donabedian, A. (1984) *El punto de vista de los pacientes sobre calidad*. en: *calidad de la atención médica y métodos de evaluación*. La prensa médica mexicana S.A. México: df.

Estela Mejía, y e., Amaya Castillo, R.C. (2012). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe*. Para optar el grado maestro en gestión hospitalaria. universidad de el salvador.

Fernández, E. (2013) *Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del hospital militar geriátrico*. Tesis para optar el grado de magister en gestión de salud, UPCH. Lima, Perú.

Gilmore, C. y Moraes, H. (1996) *Manual de Gerencia de la Calidad*. Organización Panamericana de la Salud. Manuales Operativos PALTEX Vol. III, N° 09. Washington.

Gutiérrez, G. (1998). *Logística y distribución física*. México: McGraw-Hill.

Gómez F. (2014). *La programación de abastecimiento y su incidencia en la atención en consulta externa en el hospital Daniel Alcides Carrión de Tacna*. Tesis para optar el grado de maestría en administración universidad nacional mayor de San Marcos – Lima.

Guillén, O. (2015). *Guía de spss 22 para desarrollo de trabajos de investigación*. Lima.

García, C. (2006). *La medición en ciencias sociales y psicología, en estadística con SPSS y metodología de investigación*. México: Trillas.

Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2003). *Metodología de la investigación*. México. editorial McGraw-Hill.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas. editorial Sypal.

Kolb, F. (1998) *La logística*. España: Deusto.

Muñoz, E. (2013) *Logística de distribución y su incidencia en los servicios del centro de atención primaria San José*. Tesis para optar el grado magister en sistemas de administración logística en la Universidad EAN, Bogotá.

Minsa. (2006) *Sistema de gestión de la calidad*. Dirección general de las personas. dirección ejecutiva de la calidad en salud. norma técnica: r.m. 519-2006/Minsa.

Minsa. (2015) *Satisfacción del usuario en consulta externa en hospitales*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=17024>

Marriner, A. y Raile, M. (1999) *Modelos y teorías en enfermería*. España. 4ta. ed. Harcourt Brace.

Martínez, E. (2001) *Gestión de compras*. México: Limusa.

Malagón, L. y Morera, G. Pontón, L, (2008). *Administración hospitalaria*. Ed. Médica Panamericana.

Ozores Massó, B. (2007). *Claves y tendencias de las operaciones logísticas en el sector hospitalario*. Valencia. Primera edición, Marge Books,

Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D. y Torres, E. (2013) *Consulta externa en instituciones de salud de hidalgo, según opinión de los usuarios*. México. Revista panamericana de salud pública.

Paganini, J. (1993) *Calidad y eficiencia en hospitales*. En boletín oficina sanitaria panamericana.

Pascual, J., Frías D. y García, F. (1996). *Manual de psicología experimental*. España, Ariel, s.a.

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Libro digital. Recuperado de: <http://paginas.ufm.edu/sabino/pi.htm>.

Salazar, J. (2014). *La gestión de abastecimiento y la rentabilidad de la clínica Cayetano Heredia, para el año 2014*. Tesis para optar el grado de magister en administración. universidad peruana de ciencias aplicadas. Perú.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*.

Lima, Perú: visión universitaria.

Stevenson, William J. (1981). *Estadística para administración y economía*. México. Editorial Harla.

Urquiaga, D. (2012) Medición de la transformación de productos y la calidad de servicio al usuario externo en el centro de salud encañada-red de salud II, Cajamarca. Tesis para optar el grado de magíster en salud pública, en UPCH. Lima, Perú.

Ulloa, K. (2012). *Técnicas y herramientas para la gestión de abastecimiento*. Lima: tesis pucp.

Varo, J. (1994) *Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios*. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria.

Anexos

Anexo 1: Instrumentos



CUESTIONARIO DE LA GESTION LOGISTICA HOSPITALARIA

Estimado Colaborador(a)

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación que tiene la finalidad de recopilar información sobre la gestión logística hospitalaria del Hospital Santa rosa de Pueblo Libre.

INSTRUCCIONES

En el presente se muestra una escala valorativa, para el desarrollo de la misma requerimos su gentil colaboración respondiendo a todas las interrogantes. Se debe marcar con un aspa(X) la alternativa que considere pertinente para la interrogante planteada, que a continuación se presentan.

Se le pide contestar con sinceridad según su propia opinión, se garantiza discreción y reserva del caso.

ESCALA VALORATIVA		
CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	Ítems de Gestión Logística Hospitalaria	Criterios				
		1	2	3	4	5
D1. Abastecimiento						
1	Cuentan con insumos los consultorios para su atención					
2	Los profesionales de la salud usan equipos para su atención					
3	Le postergan su atención por falta de insumos o reactivos					

4	El hospital se encuentra abastecido de medicamentos					
5	Se distribuyen los medicamentos en los servicios de atención de manera oportuna					
6	Consigue los medicamentos por su propia cuenta para que lo atiendan					
7	Los precios de medicamentos son económicos					
8	Consigue medicamentos afuera a mejor precio					
9	Se cuenta con equipos médicos para el diagnóstico y tratamiento					
10	Se realizan postergación de citas por falta de equipamiento					
11	El hospital cuenta con equipos modernos					
12	El hospital cuenta con equipos obsoletos					
13	Los consultorios cuentan con suficiente recurso humano					
14	El hospital cuenta con personal especialista					
15	El hospital cuenta con servicio de limpieza					
16	El hospital cuenta con servicio de vigilancia					
17	El hospital cuenta con servicio de agua					
18	El hospital cuenta con servicio de recolección de residuos solidos					
19	Los ambientes de los consultorios son los adecuados					
20	Se tiene rampas para silla ruedas					
21	Se tiene pasadizos y sala de espera confortables					

D2. Distribución y Reabastecimiento						
22	En cuanto insumos algunos consultorios están abastecidos en comparación a otros					
23	Se encuentra el mismo medicamento en todos los consultorios					
24	Los bienes físicos del hospital se encuentran inventariados					
25	Se reportan perdidas de los bienes del hospital					
26	Observa que el hospital cuenta con equipos sin uso o guardados					
27	Algunos consultorios se encuentran mejores equipados en comparación con otros					
28	Encuentra equipos inoperativos dentro de los consultorios					
29	Se ejecuta el plan anual de contrataciones					
D2. Producción						
30	Se ejecuta el lavado de las prendas en forma oportuna					
31	Se realiza el recojo de prendas después de su uso por paciente					
32	El hospital brinda prendas limpias en optimo estado					
33	Se obtiene del servicio cocina alimentos de buena calidad					
34	Se cumple con brindar el servicio 03 veces al día					
35	Se brinda un buen estado de conservación de los alimentos					
36	Se obtiene materiales estériles para su atención dentro del hospital					
37	El hospital realiza el proceso de esterilización en forma correcta					
38	Se posterga su atención por falla del servicio de central de esterilización					

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCION

Estimado Colaborador(a)

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación que tiene la finalidad de recopilar información sobre la gestión logística hospitalaria del Hospital Santa rosa de Pueblo Libre.

INSTRUCCIONES

En el presente se muestra una escala valorativa, para el desarrollo de la misma requerimos su gentil colaboración respondiendo a todas las interrogantes. Se debe marcar con un aspa(X) la alternativa que considere pertinente para la interrogante planteada, que a continuación se presentan.

Se le pide contestar con sinceridad según su propia opinión, se garantiza discreción y reserva del caso.

ESCALA VALORATIVA		
CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	Ítems de Calidad de Atención	Criterios				
		1	2	3	4	5
D1. Técnico - científico						
1	El hospital compra equipos médicos					
2	Se realizan procedimientos con equipos alta tecnología (mamógrafo, tomógrafo)					
3	Los profesionales de la salud están capacitados para el uso de los equipos					
4	Los profesionales de la salud están limitados por falta de equipos					

5	El hospital se encuentra abastecida de profesionales especialistas					
6	Recibe una atención especializada					
7	Siente seguridad en el tratamiento y diagnóstico					
8	Se realizan procedimientos seguros que minimizan los riesgos					
9	Se previenen las enfermedades intrahospitalarias					
10	Se tienen las historias clínicas en forma digital					
11	Se aplica la telemedicina					
12	Se realizan innovaciones en tratamientos					
13	Se respeta el horario de citas					
14	Se realizan colas para su atención					
15	Se realizan charlas para prevención de enfermedades					
16	Se brinda información a través volantes, afiches, trípticos					
17	Se realizan campañas de salud					
18	Se compra medios audiovisuales					
D2. Humana						
19	Se atiende todas sus necesidades					
20	Se le brinda información respecto a su atención					
21	se realiza la atención en hora programada					
22	Obtiene una cita cuando lo necesita					

23	Recibe un trato cordial y amable					
24	Siente gusto por volver atenderse en el hospital					
25	La falta de insumos y materiales afecta el nivel de estrés de los trabajadores					
26	Se practica el respeto mutuo entre los visitantes al hospital					
D3. Entorno						
27	Se cuenta con infraestructura nueva y moderna para su atención					
28	Infraestructura segura en caso de sismo					
29	Favorece la infraestructura a la calidad de atención					
30	Se tienen ambientes limpios, pintados, señalizados					
31	Se cuenta con servicios higiénicos adecuados					
32	Se cuenta con sala espera confortables					
33	Cuentan los ambientes con aire acondicionados					
34	Se tiene señalización para los discapacitados					
35	Se cuenta con rampas para discapacitados					
36	Se tiene trato preferencial para discapacitados					
37	Cuenta con zona wifi libre					
38	Cuenta con sistema de perifoneo moderno					
39	Cuenta con sistema citas en línea					

Anexo 02: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel y Rango			
Problema general ¿Cuál es la relación de la Gestion logística hospitalaria sobre la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa?	Objetivo general Determinar como se relaciona la gestión logística hospitalaria sobre la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa.	Hipotesis general Existe relación directa entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.	1. Gestion logística hospitalaria	Abastecimiento	Compras		Siempre	5			
					Accesibilidad	1,2,3,4,5,6,7,8,9,	Casi siempre	4	Deficiente [21-49]		
					Reposicion de equipamiento Personal	10,11,12,13,14,1	A veces	3	Regular [50-77]		
					Servicios basicos Infraestructura	5,16,17,18,19,20,21	Casi nunca	2	Eficiente [78-105]		
Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación del abastecimiento sobre la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa?	Objetivos específicos: 1. Determinar como se relaciona el abastecimiento sobre la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa.	Hipotesis especifica: 1. Existe relación directa entre el abastecimiento y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.	1. Calidad de atencion	Distribucion y Reabastecimiento	Bienes		Siempre	5			
					Inventariado	22,23,24,25,26,2	Casi siempre	4	Deficiente [8-19]		
					Equipamiento Reabastecimiento	7,28,29	A veces	3	Regular [20-30]		
				Produccion							
					Lavanderia	30,31,32,33,34,3	Siempre	5	Deficiente [9-21]		
					Cocina Central esterilizacion	5,36,37,38	Casi siempre	4	Regular [22-33]		
2. ¿Cuál es la relación de la producción sobre la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa?	2. Determinar como se relaciona la distribución sobre la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa.	2. Existe relación directa entre distribución y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.	2. Calidad de atencion	Tecnico-Cientifica	Gestion tecnologica		Siempre	5			
					Profesional especialista	1,2,3,4,5,6,7,8,9,	Casi siempre	4	Deficiente [18-42]		
					Procedimientos	10,11,12,13,14,1	A veces	3	Regular [43-66]		
					Innovacion cientifica	5,16,17,18	Casi nunca	2	Eficiente [67-90]		
3. ¿Cuál es la relación de la distribución sobre la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa?	3. Determinar como se relaciona la produccion sobre la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa.	3. Existe relación directa entre la produccion y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa.	2. Calidad de atencion	Humana	Atencion	19,20,21,22,23,2	Siempre	5			
					Amabilidad	4,25,26	Casi siempre	4	Regular [20-30]		
				Entomo	Infraestructura	27,28,29,30,31,3	Siempre	5	Deficiente [13-30]		
					Ambientes	2,33,34,35,36,37,	Casi siempre	4	Regular [31-47]		
	Preferencia	38,39	A veces	3	Eficiente [48-64]						
	Tecnología de informacion		Casi nunca	2							

Anexo 03: Juicio de expertos

28	Infraestructura segura en caso de sismo	X	X	X	X
29	Favorece la infraestructura a la calidad de atención	X	X	X	X
30	Se tienen ambientes limpios, pintados, señalizados	X	X	X	X
31	Se cuenta con servicios higiénicos adecuados	X	X	X	X
32	Se cuenta con sala espera confortables	X	X	X	X
33	Cuentan los ambientes con aire acondicionado	X	X	X	X
34	Se tiene señalización para los discapacitados	X	X	X	X
35	Se cuenta con rampas para discapacitados	X	X	X	X
36	Se tiene trato preferencial para discapacitados	X	X	X	X
37	Cuenta con zona wifi libre	X	X	X	X
38	Cuenta con sistema de perfiteo moderno	X	X	X	X
39	Cuenta con sistema citas en línea	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] DNI: 09728080

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Mitchell Alarcon Diaz

Especialidad del validador: Doctante

4 de 05 del 2017

1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado;
 2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

26	Observa que el hospital cuenta con equipos sin uso o guardados								
27	Algunos consultorios se encuentran mejores equipados en comparación con otros	X						X	
28	Encuentra equipos inoperativos dentro de los consultorios	X						X	
29	Se ejecuta el plan anual de contrataciones	X						X	
	DIMENSION PRODUCCION								
30	En cuanto insumos algunos consultorios están abastecidos en comparación a otros								
31	Se encuentra el mismo medicamento en todos los consultorios								
32	Los bienes físicos del hospital se encuentran inventariados	X						X	
33	Se reportan pérdidas de los bienes del hospital	X						X	
34	Observa que el hospital cuenta con equipos sin uso o guardados	X						X	
35	Algunos consultorios se encuentran mejores equipados en comparación con otros	X						X	
36	Encuentra equipos inoperativos dentro de los consultorios	X						X	
37	Se ejecuta el plan anual de contrataciones	X						X	
38	En cuanto insumos algunos consultorios están abastecidos en comparación a otros	X						X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [1] No aplicable [0]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: MITCHELL ALARCON DIAZ DNI: 09220500

Docente

Especialidad del validador:

4 de 05 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mitchell Alarcon Diaz
 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

26	Observa que el hospital cuenta con equipos sin uso o guardados								
27	Algunos consultorios se encuentran mejores equipados en comparación con otros	✓							
28	Encuentra equipos inoperativos dentro de los consultorios	✓							
29	Se ejecuta el plan anual de contrataciones	✓							
	DIMENSIÓN PRODUCCION								
30	En cuanto insumos algunos consultorios están abastecidos en comparación a otros	Si	No	Si	No	Si	No		
31	Se encuentra el mismo medicamento en todos los consultorios	✓							
32	Los bienes físicos del hospital se encuentran inventariados	✓							
33	Se reportan pérdidas de los bienes del hospital	✓							
34	Observa que el hospital cuenta con equipos sin uso o guardados	✓							
35	Algunos consultorios se encuentran mejores equipados en comparación con otros	✓							
36	Encuentra equipos inoperativos dentro de los consultorios	✓							
37	Se ejecuta el plan anual de contrataciones	✓							
38	En cuanto insumos algunos consultorios están abastecidos en comparación a otros	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Hans Mejía Guerrero** DNI: **4070573**

Especialidad del validador: **Metodología de la investigación / Diseño y evaluación de políticas públicas**

... **10 de junio del 2012**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Hans Mejía Guerrero
ASESORIA CONSULTOR

Firma del Experto Informante.
 Especialidad

28	Infraestructura segura en caso de sismo				
29	Favorece la infraestructura a la calidad de atención	✓			✓
30	Se tienen ambientes limpios, pintados, señalizados	✓			✓
31	Se cuenta con servicios higiénicos adecuados	✓			✓
32	Se cuenta con sala espera confortables	✓			✓
33	Cuentan los ambientes con aire acondicionado	✓			✓
34	Se tiene señalización para los discapacitados	✓			✓
35	Se cuenta con rampas para discapacitados	✓			✓
36	Se tiene trato preferencial para discapacitados	✓			✓
37	Cuenta con zona wifi libre	✓			✓
38	Cuenta con sistema de perifoneo moderno	✓			✓
39	Cuenta con sistema citas en línea	✓			✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hans Mejía Guerrero DNI: 40320573

Especialidad del validador: Metodología de la investigación / Diseño y desarrollo de políticas públicas

.....10 de junio del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg Hans Mejía Guerrero
 ASESOR & CONSULTOR

Firma del Experto Informante.
 Especialidad

28	Infraestructura segura en caso de sismo	X				X		
29	Favorece la infraestructura a la calidad de atención	X				X		
30	Se tienen ambientes limpios, pintados, señalizados	X				X		
31	Se cuenta con servicios higiénicos adecuados	X				X		
32	Se cuenta con sala espera confortables	X				X		
33	Cuentan los ambientes con aire acondicionado	X				X		
34	Se tiene señalización para los discapacitados	X				X		
35	Se cuenta con rampas para discapacitados	X				X		
36	Se tiene trato preferencial para discapacitados	X				X		
37	Cuenta con zona wifi libre	X				X		
38	Cuenta con sistema de perfoneo moderno	X				X		
39	Cuenta con sistema citas en línea	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr(a) DÍAZ ROMERO, BENITO DNI: 48943961

Especialidad del validador: D.D.CENTE

15 de 05 del 2012

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Anexo 04: Constancia de permiso

004055

HOSPITAL SANTA ROSA

Dr. Marco Antonio Pérez Méndoz
Dirección general

Me dirijo a usted cordialmente como estudiante de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la finalidad de solicitar permiso para realizar una encuesta como instrumento de investigación de la tesis "LA GESTIÓN LOGÍSTICA HOSPITALARIA Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUEBLO LIBRE, 2017" a los pacientes que ingresan en los consultorios externos del hospital que usted a bien dirige.

Sin otro en particular, quedo de usted.
Lima, 21 de Julio del 2107.

Atentamente.



Rene Nelson Condori Quispe
DNI 41403822



Anexo 05: Confiabilidad - Variable calidad de atención

Nº	DIMENSION TECNICO - CIENTIFICO																		DIMENSION HUMANA								DIMENSION ENTORNO													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
1	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	3	1	2	3	2	2	1			
2	3	3	2	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	3	3	4	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	
3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2
4	1	3	2	2	2	2	4	2	4	1	1	3	1	3	3	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2
5	1	4	4	2	1	2	4	2	3	2	1	2	2	4	3	1	2	2	1	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2
6	2	3	2	1	1	3	3	4	1	2	1	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	4	4	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	4	3	
7	3	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	1	1	2	4	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3
8	3	4	2	2	3	1	5	1	2	2	1	1	3	3	2	1	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	5	5	5	1	3	3	4	4	4	2	3	4	
9	1	1	3	2	2	3	3	3	4	3	2	1	1	1	2	1	4	3	1	5	2	1	2	5	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	
10	3	4	2	3	2	2	3	3	2	4	1	3	1	2	1	2	4	3	1	4	1	2	5	5	4	4	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	4	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	5	2	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	2	5	5	
12	4	4	5	2	2	3	5	4	5	2	1	5	2	5	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	1	5	4
13	3	5	5	4	2	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	2	3	5	3	3	4	3	3	3	
14	4	5	3	5	3	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	2	3	4	4	4	5	2	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4
15	3	4	5	5	3	3	5	5	4	2	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	2	3	3	5	3	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	

Alfa de Cronbach

Nº elementos

0.850

39

Confiabilidad - Variable gestión logística hospitalaria

Nº	DIMENSION ABASTECIMIENTO																					DIMENSION DISTRIBUCION							DIMENSION PRODUCCION									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	2	4	1	3	1	2	1	1	2	3	4	3	3	1	2	2	1
2	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	1	4	2	3	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	3	2
3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	1	5	1	4	1	3	1	1	3	1	2	3	2	1	3	2	1
4	1	2	2	1	3	2	1	3	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2	4	5	1	2	1	1	4	2	3	1	2	2	1	2	2
5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2	4	4	1	2	2	1	3	2	1
6	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	1	2	3	3	2	4	2	2	4	4	2	2	1	2	2	3	1
7	2	2	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	5	4	4	4	3	2	4	3	1
8	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	1	4	3	4	5	4	3	5	3	2
9	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	5	1	2	4	3	5	3	2	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	2
10	4	1	3	1	3	4	3	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	3	3	2	1	5	1	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	2
11	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4	5	5	2	2	5	5	4	2	5	4	1	3	2	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	2
12	3	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	3	4	2	3	4	3	5	4	2	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	3
13	4	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
14	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	2	2	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	2
15	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	3	5	2	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3

Alfa de Cronbach	Nº elementos
-------------------------	---------------------

0.872

38

Anexo 06: Matriz de datos

Variable Calidad de Atención

Nº	D1. TECNICO - CIENTIFICO																		D2. HUMANA								D3. ENTORNO										TOTAL							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	D1	19	20	21	22	23	24	25	26	D2	27	28	29	30	31	32	33	34		35	36	37	38	39	D3	
1	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	37	1	3	2	1	3	2	3	3	18	2	1	2	1	2	1	3	1	2	3	2	2	1	23	133	
2	3	3	2	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	41	2	2	1	1	3	3	4	3	19	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	25	145	
3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	38	1	2	3	3	2	3	2	3	19	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2	28	142	
4	1	3	2	2	2	2	4	2	4	1	1	3	1	3	3	2	1	3	40	1	3	2	1	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	28	142	
5	1	4	4	2	1	2	4	2	3	2	1	2	2	4	3	1	2	2	42	1	3	3	1	2	3	3	2	18	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	30	150	
6	2	3	2	1	1	3	3	4	1	2	1	2	2	3	2	2	3	3	40	1	2	2	1	3	2	4	4	19	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	4	3	28	146	
7	3	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	1	1	2	4	3	1	1	35	2	3	3	2	2	3	2	1	18	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	29	135	
8	3	4	2	2	3	1	5	1	2	2	1	1	3	3	2	1	4	2	42	2	3	3	2	2	2	3	2	19	2	5	5	5	1	3	3	4	4	4	2	3	4	45	167	
9	1	1	3	2	2	3	3	3	4	3	2	1	1	1	2	1	4	3	40	1	5	2	1	2	5	4	4	24	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	30	158	
10	3	4	2	3	2	2	3	3	2	4	1	3	1	2	1	2	4	3	45	1	4	1	2	5	5	4	4	26	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	26	168	
11	4	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	5	2	5	5	46	3	4	5	3	4	4	5	4	32	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	2	5	5	51	207	
12	4	4	5	2	2	3	5	4	5	2	1	5	2	5	4	2	3	3	61	2	3	3	3	4	3	5	4	27	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	4	54	230	
13	3	5	5	4	2	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	4	63	2	2	3	3	3	4	4	3	24	3	5	4	5	2	3	5	3	3	4	3	3	3	46	220	
14	4	5	3	5	3	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	2	3	4	63	4	4	5	2	3	4	5	4	31	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	4	48	236	
15	3	4	5	5	3	3	5	5	4	2	2	4	2	3	4	2	3	4	63	2	3	2	2	3	3	5	3	23	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	54	226	
16	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	37	1	3	2	1	3	2	3	3	18	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	29	139
17	3	3	2	4	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	1	3	2	42	2	2	1	1	3	3	4	3	19	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	30	152
18	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	4	2	2	2	2	41	1	2	3	3	2	3	3	2	19	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	29	149	
19	1	3	2	2	2	2	4	2	4	1	1	3	1	3	3	2	2	2	40	1	2	2	2	3	2	2	2	16	2	2	2	3	1	2	3	4	3	3	2	2	3	32	144	
20	2	4	3	2	1	1	2	2	4	2	1	2	2	1	4	2	1	1	37	1	3	1	2	2	2	3	4	18	2	1	3	2	1	2	2	3	3	2	1	4	3	29	139	
21	2	3	1	2	1	3	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	42	1	2	2	1	3	2	4	4	19	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	1	3	2	29	151	
22	3	3	2	4	3	2	3	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	3	40	1	3	1	2	3	3	2	3	18	2	2	3	3	1	2	2	2	3	4	1	2	2	29	145	
23	3	4	1	3	1	1	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	4	2	39	2	2	2	1	2	3	3	2	17	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	28	140	
24	4	1	4	2	1	1	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	37	1	3	2	2	2	2	3	3	18	2	1	2	2	1	2	3	3	4	3	1	3	3	30	140	
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	1	4	1	4	5	2	5	4	58	1	4	1	2	5	5	4	4	26	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	29	197	

26	4	5	5	4	5	2	2	3	5	2	2	3	3	5	5	3	5	5	68	1	4	5	1	4	4	5	4	28	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	1	5	4	49	241	
27	4	4	5	2	2	3	5	4	5	2	1	5	2	5	4	2	3	3	61	2	3	3	3	4	3	5	4	27	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	4	54	230	
28	3	5	5	4	2	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	4	63	2	2	3	3	3	4	4	3	24	3	5	4	5	2	3	5	3	3	4	3	3	3	46	220	
29	4	5	3	5	3	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	2	3	4	63	3	4	5	3	3	4	5	4	31	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	4	48	236	
30	3	4	5	5	3	3	5	5	4	2	2	4	2	3	4	2	3	4	63	2	3	2	2	3	3	5	3	23	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	54	226	
31	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	37	1	3	2	1	3	2	3	3	18	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	29	139	
32	3	3	2	3	2	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	35	2	2	1	1	3	3	4	3	19	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	1	1	2	29	137	
33	2	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	36	2	2	3	3	2	2	2	2	18	3	3	3	2	1	3	3	3	1	4	1	1	2	30	138	
34	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	1	34	1	3	2	2	2	2	3	2	17	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	29	131	
35	2	4	4	2	1	2	4	2	4	2	1	2	2	4	3	1	1	1	42	1	3	3	1	3	3	3	2	19	2	3	3	2	1	1	4	3	2	2	1	2	2	28	150	
36	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	38	1	2	2	1	3	2	4	4	19	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	3	26	140	
37	3	3	2	4	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	3	1	3	3	40	2	2	3	2	3	2	2	3	19	3	2	3	3	1	3	2	2	3	2	1	2	2	29	147	
38	3	4	2	2	1	1	3	4	2	2	1	2	3	3	2	1	3	2	41	2	2	4	2	2	2	3	2	19	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	30	150	
39	4	3	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	4	3	42	1	5	2	1	2	2	3	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	25	145
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	1	4	1	4	5	2	5	4	58	1	4	1	2	5	5	4	4	26	5	3	5	5	1	2	4	4	5	5	2	4	5	50	218	
41	4	5	5	4	4	2	3	3	5	2	1	3	3	5	5	3	5	5	67	3	4	5	3	4	5	5	4	33	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	2	5	5	51	251	
42	4	4	5	2	2	3	5	4	5	2	1	5	2	5	4	2	3	3	61	2	3	3	3	4	3	5	4	27	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	4	54	230	
43	3	5	5	4	2	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	4	63	2	2	3	3	3	4	4	3	24	3	5	4	5	2	3	5	3	3	4	3	3	3	46	220	
44	4	5	3	5	3	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	2	3	4	63	3	4	5	3	3	4	5	4	31	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	4	48	236	
45	3	4	5	5	3	3	5	5	4	2	2	4	2	3	4	2	3	4	63	2	3	2	2	3	3	5	3	23	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	54	226	
46	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	37	1	3	2	1	3	2	3	3	18	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	22	132	
47	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	38	2	2	1	1	3	3	4	3	19	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	1	3	2	26	140	
48	2	2	3	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	39	2	2	2	3	2	3	3	2	19	3	1	3	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	28	144	
49	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	3	1	3	3	2	4	3	40	1	2	2	2	2	3	2	2	16	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	29	141	
50	2	4	2	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	37	1	2	2	1	2	3	3	4	18	2	3	3	3	1	1	2	3	2	2	1	2	2	27	137	
51	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	3	3	36	1	2	2	1	3	2	4	4	19	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	1	3	1	30	140	
52	3	3	2	4	3	2	1	3	2	1	1	3	1	1	3	2	3	3	41	2	3	3	2	2	3	2	2	19	3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	29	149	
53	3	4	1	2	1	1	3	4	2	2	1	2	2	3	2	1	4	2	40	1	2	2	2	2	2	3	3	17	2	2	2	3	2	1	3	2	4	2	2	2	2	29	143	
54	4	4	1	1	2	3	2	2	3	2	1	3	1	3	1	1	4	3	41	1	3	2	1	2	3	3	3	18	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	29	147	
55	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	1	4	1	4	5	2	5	4	58	1	4	1	2	5	5	4	4	26	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	28	196	
56	4	5	5	4	4	3	2	3	5	2	2	3	3	5	5	4	5	5	69	1	4	5	1	4	4	5	4	28	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	2	5	5	51	245	

57	4	4	5	2	2	3	5	4	5	2	1	5	2	5	4	2	3	3	61	2	3	3	3	4	3	5	4	27	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	4	54	230	
58	3	5	5	4	2	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	4	63	2	2	3	3	3	4	4	3	24	3	5	4	5	2	3	5	3	3	4	3	3	3	46	220	
59	4	5	3	5	3	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	2	3	4	63	3	4	5	3	3	4	5	4	31	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	4	48	236	
60	3	4	5	5	3	3	5	5	4	2	2	4	2	3	4	2	3	4	63	2	3	2	2	3	3	5	3	23	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	54	226	
61	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	37	1	3	2	1	3	2	3	3	18	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	21	131	
62	3	3	2	3	2	1	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	36	2	2	1	1	3	3	4	3	19	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	26	136	
63	2	2	3	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	37	2	2	2	2	2	3	3	3	19	3	2	2	1	1	2	3	2	2	4	2	3	2	29	141	
64	1	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	2	4	3	38	1	3	2	1	2	2	2	3	16	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	29	137
65	2	4	1	2	1	2	3	1	3	1	1	2	2	4	3	1	2	2	37	1	2	3	2	3	3	3	2	19	2	3	3	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	28	140	
66	2	3	2	3	1	3	3	4	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	42	1	2	2	1	3	2	4	4	19	3	3	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	2	27	149	
67	3	3	2	1	3	1	1	3	2	1	1	2	1	2	4	3	3	3	39	2	3	3	2	3	2	2	2	19	3	4	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	29	145	
68	3	4	3	2	2	1	3	4	2	2	1	3	2	2	1	1	4	2	42	2	2	2	2	2	3	3	2	18	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	1	27	147	
69	4	4	1	2	1	2	3	3	2	1	1	3	2	1	2	1	4	3	40	1	5	2	1	2	5	4	4	24	3	4	2	1	2	2	3	2	1	3	1	2	2	28	156	
70	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	1	4	1	4	5	2	5	4	58	1	4	1	2	5	5	4	4	26	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	28	196	
71	4	5	5	4	5	2	2	3	5	2	2	4	3	5	5	3	5	5	69	1	5	5	3	4	4	5	4	31	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	3	5	5	52	252	
72	4	4	5	2	2	3	5	4	5	2	1	5	2	5	4	2	3	3	61	2	3	3	3	4	3	5	4	27	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	4	54	230	
73	3	5	5	4	2	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	4	63	2	2	3	3	3	4	4	3	24	3	5	4	5	2	3	5	3	3	4	3	3	3	46	220	
74	4	5	3	5	3	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	2	3	4	63	3	4	5	2	4	4	5	4	31	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	49	237	
75	3	4	5	5	3	3	5	5	4	2	2	4	2	3	4	2	3	4	63	2	3	2	2	3	3	5	3	23	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	55	227	
76	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	1	3	2	1	3	1	2	1	36	1	3	2	1	3	2	3	3	18	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	20	128	
77	3	3	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	35	2	2	1	1	3	3	4	3	19	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	26	134	
78	2	2	3	3	2	1	2	3	3	1	2	3	2	4	2	2	2	2	41	2	2	3	2	2	2	3	3	19	2	1	2	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	28	148	
79	1	3	2	2	2	2	4	2	4	1	1	2	1	3	3	2	4	3	42	1	3	2	1	2	3	3	2	17	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	25	143	
80	2	4	4	2	1	2	4	2	4	1	1	2	1	3	2	1	2	2	40	1	3	3	1	3	2	2	4	19	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	1	2	2	28	146	
81	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	39	1	2	2	1	3	2	2	4	17	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	1	2	3	29	141	
82	3	3	2	3	2	1	3	2	2	1	1	3	1	1	3	2	3	3	39	2	3	3	2	3	2	2	2	19	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	28	144	
83	3	4	1	2	1	1	3	4	1	2	1	2	2	1	2	1	4	2	37	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	29	137	
84	4	4	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	4	3	41	1	5	2	1	2	5	4	4	24	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	29	159	
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	1	4	1	4	5	2	5	4	58	1	4	1	2	5	5	4	4	26	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	3	3	29	197	
86	4	5	5	4	3	4	3	3	5	2	1	3	3	5	5	3	5	5	68	1	4	5	1	4	4	5	4	28	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1	5	5	54	246	
87	4	4	5	2	2	3	5	4	5	2	1	5	2	5	4	2	3	3	61	2	3	3	3	4	3	5	4	27	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	4	54	230	

88	3	5	5	4	2	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	4	63	2	2	3	3	3	4	4	3	24	3	5	4	5	2	5	5	3	3	4	3	3	3	48	222	
89	4	5	3	5	3	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	2	3	4	63	4	4	5	3	3	4	5	4	32	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	48	238
90	3	4	5	5	3	3	5	5	4	2	2	4	2	3	4	2	3	4	63	2	3	2	2	3	3	5	3	23	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	54	226	
91	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	37	1	3	2	1	3	2	3	3	18	2	2	1	3	1	2	3	2	3	4	2	2	2	29	139	
92	3	3	1	2	2	3	1	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	41	2	2	1	1	3	3	4	3	19	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	27	147	
93	2	2	3	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	39	2	2	3	2	2	4	2	2	19	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	29	145	
94	1	3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	1	3	3	2	4	3	38	1	3	2	1	2	3	3	2	17	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	29	139	
95	2	4	2	1	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	36	1	3	3	1	2	3	3	2	18	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	27	135	
96	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	40	1	2	2	1	3	2	4	2	17	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	4	3	29	143	
97	3	3	2	1	3	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	3	3	3	41	2	3	3	2	2	3	2	2	19	3	2	3	3	1	3	2	4	2	2	1	2	2	30	150	
98	3	4	2	3	1	1	4	2	2	1	1	3	2	3	1	1	4	2	40	2	3	2	2	2	3	2	3	19	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	29	147	
99	4	4	4	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1	1	2	1	4	3	42	1	5	2	1	2	5	4	4	24	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	1	3	3	30	162	
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	1	4	1	4	5	2	5	4	58	1	4	1	2	5	5	4	4	26	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	27	195	
101	4	5	5	4	3	3	2	3	5	2	3	3	3	5	5	3	5	5	68	2	4	5	2	5	4	5	4	31	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	4	5	5	53	251	
102	4	4	5	2	2	3	5	4	5	2	1	5	2	5	4	2	3	3	61	2	3	3	3	4	3	5	4	27	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	56	232	
103	3	5	5	4	2	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	4	63	2	2	3	3	3	4	4	3	24	3	5	4	5	2	3	5	3	3	4	3	3	3	46	220	
104	4	5	3	5	3	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	2	3	4	63	3	4	5	2	3	4	5	4	30	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	4	48	234	
105	3	4	5	5	3	3	5	5	4	2	2	4	2	3	4	2	3	4	63	2	3	2	2	3	3	5	3	23	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	54	226	
106	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	37	1	3	2	1	3	2	3	3	18	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	26	136	
107	3	3	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	38	2	2	1	1	3	3	4	3	19	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	26	140
108	2	2	1	3	1	1	3	2	2	1	1	2	1	4	2	2	2	2	34	2	2	2	2	2	2	3	3	18	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	2	3	1	28	132	
109	1	3	2	2	2	2	4	2	4	1	1	2	1	3	3	2	4	3	42	1	3	2	1	2	3	3	2	17	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	30	148	
110	2	4	4	2	1	2	4	2	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	41	1	3	2	1	3	3	3	3	19	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	27	147	
111	2	3	2	3	1	3	3	4	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	42	1	2	1	1	3	2	4	4	18	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	1	2	26	146	
112	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	2	3	2	3	3	41	2	3	3	2	2	3	2	2	19	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	28	148	
113	3	4	1	2	1	1	3	5	2	1	1	3	3	3	2	1	4	2	42	2	4	2	2	2	2	2	2	18	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	28	148	
114	4	4	2	2	1	2	2	1	2	3	2	4	1	3	2	1	1	3	40	1	5	2	1	2	5	4	4	24	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	30	158	
115	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	1	4	1	4	5	2	5	4	58	1	4	1	2	5	5	4	4	26	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	30	198	
116	4	5	5	4	3	2	2	3	5	2	1	3	3	5	5	3	5	5	65	3	4	5	2	4	4	5	4	31	4	4	5	3	2	4	5	4	5	4	3	5	4	52	244	
117	4	4	5	2	2	3	5	4	5	2	1	5	2	5	4	2	3	3	61	2	3	3	3	4	3	5	4	27	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	3	53	229	
118	3	5	5	4	2	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	4	63	2	2	3	3	3	4	4	3	24	3	5	4	5	2	3	5	3	3	4	3	3	3	46	220	

119	4	5	3	5	3	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	2	3	4	63	3	4	5	3	3	4	5	4	31	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	50	238
120	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	69	2	3	2	2	3	3	5	3	23	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	55	239

Variable Gestión Logística Hospitalaria

Nº	D1. ABASTECIMIENTO																					D1	D2. DISTRIBUCION									D2	D3. PRODUCCION									D3	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22	23	24	25	26	27	28	29	30		31	32	33	34	35	36	37	38			
1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	49	2	4	1	3	1	2	1	1	15	2	3	4	3	3	1	2	2	1	21	149	
2	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	48	1	4	2	3	1	3	1	1	16	3	2	1	2	3	1	3	3	2	20	148	
3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	40	1	5	1	4	1	3	1	1	17	3	1	2	3	2	1	3	2	1	18	132	
4	1	2	2	1	3	2	1	3	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	2	2	1	37	1	2	4	5	1	2	1	1	17	4	2	3	1	2	2	1	2	2	19	127	
5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	35	2	3	1	2	2	3	2	2	17	4	4	1	2	2	1	3	2	1	20	124	
6	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	37	1	2	3	3	2	4	2	2	19	4	4	2	2	1	2	2	3	1	21	133	
7	2	2	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	41	1	3	2	3	2	3	2	2	18	5	4	4	4	3	2	4	3	1	30	148	
8	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	38	3	2	1	2	3	2	3	1	17	4	3	4	5	4	3	5	3	2	33	143	
9	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	5	1	40	2	4	3	5	3	2	3	3	25	3	4	5	4	3	3	4	5	2	33	163	
10	4	1	3	1	3	4	3	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	3	3	2	68	1	5	1	4	3	4	3	3	24	5	3	4	4	4	3	4	4	2	33	217	
11	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4	5	5	2	2	5	5	4	2	5	4	72	1	3	2	5	4	4	4	4	27	3	3	4	3	4	4	4	5	2	32	230	
12	3	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	3	4	2	73	3	4	3	5	4	2	4	4	29	5	3	3	5	5	4	5	4	3	37	241	
13	4	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	77	3	4	3	5	4	3	4	4	30	4	4	4	4	5	4	4	4	3	36	250	
14	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	2	2	83	3	4	4	4	5	3	5	5	33	4	5	3	5	4	5	5	4	2	37	269	
15	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	90	3	5	2	3	5	3	5	5	31	4	4	4	4	5	5	4	5	3	38	280	
16	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	49	2	4	1	3	1	2	1	1	15	2	3	4	3	3	2	2	1	1	21	149	
17	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	48	1	4	2	3	1	3	1	1	16	3	4	3	2	2	1	1	2	2	20	148	
18	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	1	3	3	1	40	1	5	1	4	1	3	1	1	17	3	3	4	2	2	2	1	1	2	20	134	
19	1	2	4	1	1	5	1	3	1	4	1	2	5	3	1	3	4	1	2	2	1	48	1	2	4	5	1	2	1	1	17	4	2	3	3	2	2	1	2	1	20	150	
20	2	2	3	1	2	4	2	3	2	2	1	3	1	4	2	3	1	2	3	5	1	49	2	2	1	4	2	3	1	2	17	4	2	2	3	2	1	3	2	2	21	153	
21	2	1	3	1	1	3	1	1	2	4	2	2	5	4	3	2	1	2	1	2	3	46	1	4	2	2	1	3	2	1	16	5	2	1	2	2	2	2	2	2	20	144	
22	2	3	3	3	2	4	1	2	3	1	2	1	4	3	1	1	3	2	1	4	2	48	1	2	1	3	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	1	2	3	3	20	148	
23	3	3	1	1	1	2	3	1	1	4	3	5	3	2	3	1	1	2	4	1	2	47	3	5	1	3	2	2	1	2	19	4	3	4	5	3	3	5	3	2	32	164	

24	3	1	2	1	1	3	5	2	1	1	3	4	2	1	1	3	3	1	3	1	4	46	2	4	3	5	3	2	3	3	25	3	4	5	4	3	3	5	4	2	33	175
25	4	2	1	1	2	1	3	3	4	5	3	1	4	2	3	5	4	3	1	1	2	55	1	5	1	4	3	4	3	3	24	4	3	5	4	4	3	4	4	2	33	191
26	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4	5	5	2	2	5	5	4	2	5	4	72	1	3	2	5	4	4	4	4	27	4	4	4	3	4	4	4	4	2	33	231
27	3	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	3	4	2	73	3	4	3	5	4	2	4	4	29	5	3	3	5	5	4	5	4	3	37	241
28	4	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	77	3	4	3	5	4	3	4	4	30	5	4	4	4	5	4	4	4	3	37	251
29	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	2	2	83	3	4	4	4	5	3	5	5	33	4	5	3	5	4	5	5	5	2	38	270
30	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	90	3	5	2	3	5	3	5	5	31	4	4	4	4	5	5	4	5	3	38	280
31	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	49	2	4	1	3	1	2	1	1	15	2	3	3	3	3	1	2	2	1	20	148
32	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	48	1	4	2	3	1	3	1	1	16	3	3	3	3	3	1	2	2	1	21	149
33	1	2	2	1	2	3	1	2	1	4	1	5	4	3	2	5	4	1	3	1	1	49	1	5	1	4	1	3	1	1	17	3	1	4	2	2	1	1	2	2	18	150
34	1	2	4	1	3	5	1	3	1	4	1	2	5	1	3	3	4	1	2	1	1	49	1	2	4	5	1	2	1	1	17	4	2	3	3	3	1	2	2	1	21	153
35	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	5	3	2	2	3	2	1	1	3	47	2	3	1	2	2	2	2	1	15	4	4	2	2	2	2	2	2	1	21	145
36	2	1	3	2	1	3	2	4	2	4	2	2	5	1	3	1	2	2	1	3	3	49	1	2	1	1	2	4	2	2	15	2	2	3	2	2	1	5	3	1	21	149
37	2	4	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	4	3	2	4	4	2	49	1	3	2	5	2	3	1	2	19	2	2	2	2	2	2	2	3	1	18	154
38	3	1	1	3	1	3	2	1	2	3	2	4	3	1	1	3	4	2	1	5	1	47	2	2	1	2	1	2	3	3	16	4	3	4	4	4	3	5	3	2	32	158
39	3	3	5	1	3	1	1	2	3	5	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	1	49	2	4	3	5	3	2	3	3	25	3	4	5	4	3	3	3	4	2	31	179
40	4	1	3	1	3	1	2	2	4	3	1	4	2	1	1	4	3	3	5	2	2	52	1	5	1	4	3	4	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	2	33	185
41	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	1	5	3	2	1	4	50	1	3	2	5	4	4	4	4	27	5	3	4	3	2	4	5	5	2	33	187
42	3	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	3	4	2	73	3	4	3	5	4	2	4	4	29	5	3	3	5	5	4	5	4	3	37	241
43	4	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	77	3	4	3	5	4	3	4	4	30	4	4	4	4	5	4	4	4	3	36	250
44	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	2	2	83	3	4	4	4	5	3	5	5	33	4	5	3	5	4	4	5	4	2	36	268
45	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	90	3	5	2	3	5	3	5	5	31	4	4	4	4	5	5	4	5	3	38	280
46	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	49	2	4	1	3	1	2	1	1	15	2	3	4	3	3	1	2	2	1	21	149
47	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	48	1	4	2	3	1	3	1	1	16	2	4	3	3	3	1	1	2	1	20	148
48	1	2	3	1	2	3	1	2	1	4	1	5	3	3	2	5	2	1	3	1	1	47	1	5	1	4	1	3	1	1	17	1	3	4	4	2	1	2	1	2	20	148
49	1	2	4	1	3	5	1	3	1	4	1	2	1	3	3	4	2	1	2	3	1	48	1	2	4	5	1	2	1	1	17	4	2	3	2	2	1	2	1	2	19	149
50	2	2	1	1	3	3	2	1	1	1	2	3	5	2	2	3	4	2	3	5	1	49	2	3	1	4	2	1	2	2	17	1	2	1	2	1	2	5	3	3	20	152
51	1	1	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2	1	1	3	2	5	3	1	1	3	48	1	4	3	4	1	2	1	1	17	4	4	2	2	1	2	2	2	1	20	150
52	2	3	3	1	2	2	3	1	1	4	1	3	3	1	2	1	3	1	4	4	2	47	1	2	1	3	1	3	2	2	15	3	2	2	2	3	2	2	3	1	20	144
53	3	3	3	1	2	4	3	1	3	1	3	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	49	2	3	1	2	3	2	3	3	19	4	3	4	5	4	3	5	3	2	33	169
54	3	3	5	1	1	1	1	2	3	1	3	5	2	1	1	2	2	3	3	5	1	49	2	4	3	2	2	1	2	2	18	3	4	5	4	3	3	3	4	2	31	165

55	4	1	3	1	3	4	3	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	3	3	2	68	1	5	1	4	3	4	3	3	24	5	3	3	4	4	3	4	5	2	33	217
56	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4	5	5	2	2	5	5	4	2	5	4	72	1	3	2	5	4	4	4	4	27	5	3	2	3	3	4	5	5	2	32	230
57	3	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	3	4	2	73	3	4	3	5	4	2	4	4	29	4	3	3	4	4	4	4	4	3	33	237
58	4	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	77	3	4	3	5	4	3	4	4	30	4	4	4	4	5	4	4	4	3	36	250
59	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	2	2	83	3	4	4	4	5	3	5	5	33	4	5	3	5	4	5	5	4	3	38	270
60	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	90	3	5	2	3	5	3	5	5	31	4	4	4	4	5	5	4	5	3	38	280
61	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	49	2	4	1	3	1	2	1	1	15	1	3	4	3	3	1	2	2	1	20	148
62	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	48	1	4	2	3	1	3	1	1	16	2	2	3	3	2	1	3	1	2	19	147
63	1	2	3	1	2	1	1	2	1	4	1	3	2	3	2	5	4	1	3	3	1	46	1	5	1	4	1	3	1	1	17	2	3	4	1	2	1	3	2	1	19	145
64	1	2	4	1	3	5	1	3	1	4	1	1	3	2	2	2	4	1	2	5	1	49	1	2	4	5	1	2	1	1	17	3	2	3	3	3	1	2	1	2	20	152
65	2	2	3	2	1	4	2	3	1	1	2	3	5	4	2	2	4	1	2	1	1	48	2	1	1	1	1	3	2	2	13	3	1	2	3	3	2	1	3	3	21	143
66	2	1	3	1	2	4	2	1	1	3	2	2	5	3	2	1	1	2	1	5	3	47	1	2	3	2	3	1	2	2	16	4	4	2	2	2	1	2	2	1	20	146
67	2	3	3	1	2	1	3	2	1	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	48	1	3	2	5	2	3	2	1	19	2	2	2	2	3	2	4	3	1	21	155
68	3	3	3	1	2	1	4	1	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1	2	48	3	3	1	2	2	2	1	2	16	4	3	4	5	4	3	5	3	2	33	161
69	3	3	5	1	1	3	2	2	3	1	3	1	2	4	1	3	3	1	1	3	1	47	2	4	3	3	2	1	2	1	18	3	4	5	4	3	3	5	4	2	33	163
70	4	1	3	1	3	4	3	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	3	3	2	68	1	5	1	4	3	4	3	3	24	5	3	5	4	4	3	4	3	2	33	217
71	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4	5	5	2	2	5	5	4	2	5	4	72	1	3	2	5	4	4	4	4	27	5	5	4	3	4	3	4	3	2	33	231
72	3	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	3	4	2	73	3	4	3	5	4	2	4	4	29	5	3	3	5	5	4	5	4	3	37	241
73	4	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	77	3	4	3	5	4	3	4	4	30	4	4	4	4	4	5	4	4	3	36	250
74	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	2	2	83	3	4	4	4	5	3	5	5	33	4	5	3	5	4	5	5	4	2	37	269
75	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	90	3	5	2	3	5	3	5	5	31	4	4	4	4	5	5	4	5	3	38	280
76	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	49	2	4	1	3	1	2	1	1	15	2	3	4	3	3	1	2	2	1	21	149
77	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	48	1	4	2	3	1	3	1	1	16	3	3	3	2	3	1	3	1	2	21	149
78	1	2	3	1	2	3	1	2	1	4	1	5	4	3	2	5	2	1	2	1	1	47	1	5	1	4	1	3	1	1	17	3	3	1	2	3	1	1	2	2	18	146
79	1	2	4	1	3	1	1	3	1	3	1	1	5	2	2	2	4	1	2	5	1	46	1	2	4	5	1	2	1	1	17	1	2	1	3	3	1	4	3	2	20	146
80	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	4	5	1	2	2	3	2	2	1	1	49	2	5	1	4	2	3	1	1	19	4	1	2	3	3	2	2	3	1	21	157
81	2	1	3	2	2	3	2	4	2	1	2	2	5	2	4	1	1	2	1	2	3	47	1	4	3	4	1	2	1	2	18	4	4	2	2	2	2	2	2	1	21	151
82	2	3	3	1	2	2	1	2	4	3	1	3	3	2	1	3	2	1	4	4	2	49	1	3	2	5	2	3	2	1	19	5	4	4	4	3	2	4	3	1	30	166
83	3	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	4	2	2	2	4	3	2	1	1	2	47	3	5	1	2	2	1	2	3	19	4	3	4	5	4	3	5	3	2	33	165
84	3	3	5	1	3	2	2	1	2	1	3	3	2	2	1	1	1	3	3	5	1	48	2	4	3	1	2	2	3	1	18	3	4	4	4	3	3	5	5	2	33	165
85	4	1	3	1	3	4	3	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	3	3	2	68	1	5	1	4	3	4	3	3	24	5	3	5	4	4	3	3	4	2	33	217

86	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4	5	5	2	2	5	5	4	2	5	4	72	1	3	2	5	4	4	4	4	27	5	5	4	3	4	4	3	3	2	33	231
87	3	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	3	4	2	73	3	4	3	5	4	2	4	4	29	3	3	3	5	5	4	5	4	3	35	239
88	4	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	77	3	4	3	5	4	3	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	249
89	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	2	2	83	3	4	4	4	5	3	5	5	33	4	5	3	5	4	5	4	4	2	36	268
90	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	90	3	5	2	3	5	3	5	5	31	4	4	4	4	5	5	4	5	3	38	280
91	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	4	2	3	4	4	1	3	3	1	48	2	4	1	3	1	2	1	1	15	2	3	4	3	1	2	3	2	1	21	147
92	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	48	1	4	2	3	1	3	1	1	16	1	2	3	3	3	1	3	3	1	20	148
93	1	2	3	1	2	3	1	2	1	4	1	5	4	3	1	1	4	1	3	3	1	47	1	5	1	4	1	3	1	1	17	3	3	1	2	2	1	3	2	2	19	147
94	1	2	4	1	3	5	1	3	1	4	1	2	1	3	3	3	4	1	2	2	1	48	1	2	4	5	1	2	1	1	17	4	2	3	3	3	1	2	1	2	21	151
95	2	2	3	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	2	3	5	1	49	2	5	1	4	2	1	1	2	18	4	2	1	2	3	2	1	3	3	21	155
96	2	1	2	2	1	1	2	4	1	4	2	1	5	4	3	1	1	2	1	5	3	48	1	2	1	4	2	4	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	19	151
97	2	3	3	2	1	3	2	2	1	1	1	3	3	2	2	4	3	1	4	4	2	49	1	2	2	5	2	3	2	2	19	2	2	2	2	1	2	4	3	2	20	156
98	3	3	1	1	2	1	3	1	2	1	1	3	2	1	2	3	4	3	4	4	2	47	3	5	1	4	2	2	1	1	19	4	3	4	5	4	3	5	3	2	33	165
99	3	3	5	1	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	1	49	2	4	3	5	3	2	3	3	25	3	2	5	4	3	3	5	5	2	32	180
100	4	1	3	1	3	4	3	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	3	3	2	68	1	5	1	4	3	4	3	3	24	5	3	3	4	4	4	4	3	2	32	216
101	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4	5	5	2	2	5	5	4	2	5	4	72	1	3	2	5	4	4	4	4	27	5	5	4	3	4	4	3	3	2	33	231
102	3	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	3	4	2	73	3	4	3	5	4	2	4	4	29	5	3	3	4	5	4	5	4	3	36	240
103	4	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	77	3	4	3	5	4	3	4	4	30	4	4	4	4	5	4	4	4	3	36	250
104	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	2	2	83	3	4	4	4	5	3	5	5	33	4	5	3	5	4	5	5	4	2	37	269
105	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	90	3	5	2	3	5	3	5	5	31	4	4	4	4	5	5	4	5	3	38	280
106	1	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	49	2	4	1	3	1	2	1	1	15	2	3	4	3	3	1	2	2	1	21	149
107	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	47	1	4	2	3	1	3	1	1	16	3	4	3	2	2	1	3	1	1	20	146
108	1	2	3	1	2	3	1	2	1	4	1	5	4	3	2	1	4	1	3	3	1	48	1	5	1	4	1	3	1	1	17	3	3	4	1	2	1	1	2	1	18	148
109	1	2	4	1	3	5	1	3	1	4	1	2	5	1	2	2	3	1	2	2	1	47	1	2	4	5	1	2	1	1	17	4	2	2	1	3	1	4	3	1	21	149
110	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	3	3	4	2	2	1	2	3	5	1	47	2	5	1	1	2	1	2	2	16	1	1	2	3	3	2	5	2	2	21	147
111	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	4	4	4	2	2	1	1	5	3	48	1	4	1	4	2	2	1	2	17	4	4	2	2	2	2	2	2	1	21	151
112	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	3	4	2	1	3	2	3	4	4	2	49	1	3	2	5	2	1	2	2	18	5	2	2	2	1	2	2	3	1	20	154
113	3	3	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	4	2	47	3	5	1	4	2	1	2	1	19	4	3	4	5	4	3	5	3	1	32	164
114	3	3	1	1	2	3	3	1	2	5	3	1	1	4	1	1	2	2	2	4	1	46	2	4	3	5	1	1	2	1	19	3	4	5	4	3	3	5	3	2	32	162
115	4	1	3	1	3	4	3	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	3	3	2	68	1	5	1	4	3	4	3	3	24	3	3	3	4	4	3	4	5	3	32	216
116	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4	5	5	2	2	5	5	4	2	5	4	72	1	3	2	5	4	4	4	4	27	5	4	4	3	2	4	3	5	3	33	231

117	3	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	3	4	2	73	3	4	3	5	4	2	4	4	29	5	3	3	5	5	4	5	4	3	37	241
118	4	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	77	3	4	3	5	4	3	4	4	30	4	4	4	4	5	4	4	4	3	36	250
119	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	2	2	83	3	4	4	4	5	3	5	5	33	4	5	3	5	4	5	4	4	2	36	268
120	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	90	3	5	2	3	5	3	5	5	31	4	4	4	4	5	5	4	5	3	38	280

Anexo 5. Artículo Científico

La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017.

AUTOR: Rene Nelson Condori Quispe

1. RESUMEN.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por pacientes que acuden al hospital Santa Rosa de Pueblo Libre 2017, se aplicó el muestreo aleatorio simple y resultó 120 pacientes que deberían ser encuestados respecto a las variables: Gestión Logística Hospitalaria y Calidad de Atención. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, el diseño fue no experimental descriptivo correlacional, asimismo para la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba de Correlación de Spearman. El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.758 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: la Gestión Logística Hospitalaria se relaciona significativamente con la Calidad de Atención en el hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017.

Palabras claves: Rendimiento laboral, instrumentos de trabajo, presentación personal, capacitación, conocimientos y habilidades

2. ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the relation between the logistics management hospital and Quality of care in the Hospital Santa Rosa of Pueblo Libre, 2107.

The population or universe of interest in this research was made for Patients That's come in the Hospital Santa Rosa of Pueblo Libre, simple random sampling was applied and resulted in 120 people who should be surveyed regarding the variables: Labor performance and training. The method used in the research was the hypothetical-deductive, the design was non-experimental descriptive correlational, also for the hypothesis testing was applied the Spearman Correlation test. The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.758 indicates that there is a positive relationship between the variables also found in the moderate correlation level and the bilateral significance level $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; It is concluded that: the logistics management hospital is significantly related to Quality of care in the Hospital Santa Rosa of Pueblo Libre, 2107.

Keywords: Work performance, instruments of work, personal presentation, training, knowledge and skills.

INTRODUCCIÓN.

La tesis titulada “La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017.”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación. En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y cinco específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y tres específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue aplicado y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional, la muestra fue de 120 pacientes que se atienden en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos. En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones. En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio. Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio. Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

METODOLOGÍA.

Investigación aplicada, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, diseño descriptivo correlacional.

Población.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 120 pacientes que se atienden en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017.

Muestra.

No se consideró una muestra en esta investigación.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta y cuestionarios.

Métodos de análisis de datos.

Prueba hipótesis, Rho Spearman.

RESULTADOS.

Existe correlación positiva y moderada entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el hospital Santa Rosa de Pueblo Libre 2017. (Rho = .758, $p = .000$), lo cual indica a su vez que mejorando los procesos, tiempos, compras relacionados a la logística hospitalaria se obtendrá una mejor calidad de atención hacia los pacientes, la implementación de esta mejora es responsabilidad de la institución.

DISCUSIÓN.

Con respecto a la hipótesis general, que supone una relación significativa entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2107. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa y moderada entre ambas variables. ($p = 0.00$, Rho = 0.758) En la revisión de antecedentes tenemos la investigación de Estela y Amaya (2012) en su investigación en procesos hospitalarios titulado *Evaluación de la calidad atención y la logística en el servicio de emergencia del hospital Nacional Nueva Guadalupe*, el autor concluye que todas las operaciones logísticas que se desarrollan en el hospital están relacionadas directamente con la calidad que brinda los servicios a los pacientes, por lo tanto el autor recomienda mejorar la eficiencia de las compras y simplificar los procedimientos logísticos para una mejor atención. Estos resultados refuerzan la teoría de Massó (2007) donde el autor señala que una adecuada administración de la logística en un centro hospitalario permite alcanzar la visión, misión, objetivos y mejorar la calidad de atención, mediante el abastecimiento eficiente de los bienes y servicios que requiere la institución para sus operaciones.

Con respecto a la hipótesis específica n^o1, que supone una relación significativa entre la dimensión abastecimiento y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa y moderada entre la dimensión abastecimiento y la variable

calidad de atención ($\rho = 0.00$, Rho = 0.651). En la revisión de antecedentes tenemos la investigación de Gómez (2014) titulado *la programación de abastecimiento y su incidencia en la atención en consulta externa en el hospital Daniel Alcides Carrión de Tacna*, el autor llega a la conclusión que el tiempo oportuno del abastecimiento en los consultorios tiene incidencia en la atención de consulta externa. Por medio de la estadística inferencial demostró la relación entre ambas variables ($\rho = 0.01$, Rho Spearman = 0.89), existe similitud con el presente trabajo que busca demostrar una relación y que mejorando los procesos de abastecimiento se obtendrá una mejor calidad de atención. Estos resultados tienen concordancia con la afirmación teórica de Martínez (2001) donde el autor establece como abastecimiento obtener del exterior a la empresa, los materiales, productos y/o servicios que necesite para su funcionamiento en las cantidades y en los plazos establecidos, y que tiene relación con la calidad del servicio prestado al consumidor final.

Con respecto a la hipótesis específica nº2, que supone una relación significativa entre la dimensión distribución y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa y moderada entre la dimensión distribución y la variable calidad de atención. ($\rho = 0.00$, Rho = 0.812) En la revisión de antecedentes tenemos semejanza a lo realizado por Muñoz (2013) en su investigación titulado *Logística de distribución y su incidencia en los servicios del centro de atención primaria San José, Bogotá*. Presentado en la Universidad EAN (escuela administración negocios) ciudad de Bogotá. El autor señala en las conclusiones que la mejora de la distribución de materiales e insumos tiene relación directa en la gestión de equipos médicos en un centro hospitalario. Los resultados refuerzan la teoría de Amaya (2013) quien hace una semejanza entre la relación que existe entre la circulación de la sangre y las funciones del cuerpo. Para el autor la gestión de distribución es en comparación como el sistema circulatorio en el cuerpo, es decir cuando la sangre no fluye normalmente en el cuerpo humano, éste se debilita, se enferma y como consecuencia puede fallecer. En un centro hospitalario si los insumos, materiales, medicamentos, reactivos y equipos no son distribuidos en la cantidad, calidad y oportunidad debida, las calidades de prestación de los servicios se deterioran, los trabajadores se sienten atados, el clima laboral desfavorece para

la atención, los pacientes se sienten engañados, se quejan y/o abandonan los servicios y la institución, desmejorando la imagen institucional del centro hospitalario.

Con respecto a la hipótesis específica nº3 que supone una relación significativa entre la dimensión producción y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa y moderada entre la dimensión producción y la variable calidad de atención. ($\rho = 0.00$, $Rho = 0.741$) En la revisión de antecedentes tenemos similitud de resultados con la investigación de Urquiaga (2012) titulada *Medición de la transformación de productos y la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca*. El autor utilizando la estadística inferencial logro demostrar la relación que existe en un centro de salud entre la transformación de productos (fármacos, lactancia, nutrición, esterilización, secado, lavandería, etc.) y la calidad de servicio que se brinda a los pacientes. En cuanto a la teoría podemos mencionar a Kolb (1998) quien refuerza los resultados obtenidos sosteniendo que una parte importante de la logística de la empresa está constituida por el conjunto de medios de producción, de transporte, de manipulación y de almacenamiento, con la buena aplicación de estos medios se consigue pasar los productos del estado de materias primas almacenadas en manos del establecimiento al de productos elaborados con altos índices de calidad entregados a los clientes.

CONCLUSIONES.

- Primera : Se determino que existe relación directa significativa moderada entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el hospital santa rosa de pueblo libre, 2017. ($\rho = 0.00$, $Rho = 0.758$)
- Segunda : Se determino que existe relación directa significativa moderada entre la dimensión de abastecimiento y la calidad de atención en el hospital santa rosa de pueblo libre, 2017. ($\rho = 0.00$, $Rho = 0.651$)

- Tercera : Se determino que existe relación directa significativa moderada entre la dimensión de distribución y la calidad de atención en el hospital santa rosa de pueblo libre, 2017. ($\rho = 0.00$, Rho = 0.812)
- Cuarta : Se determino que existe relación directa significativa moderada entre la dimensión de producción y la calidad de atención en el hospital santa rosa de pueblo libre, 2017. ($\rho = 0.00$, Rho = 0.741)

REFERENCIAS

- Estela Mejía, y e., Amaya Castillo, R.C. (2012). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe*. Para optar el grado maestro en gestión hospitalaria. universidad de el salvador.
- García, C. (2006). *La medición en ciencias sociales y psicología, en estadística con SPSS y metodología de investigación*. México: Trillas.
- Guillén, O. (2015). *Guía de spss 22 para desarrollo de trabajos de investigación*. Lima.
- Gómez F. (2014). *La programación de abastecimiento y su incidencia en la atención en consulta externa en el hospital Daniel Alcides Carrión de Tacna*. Tesis para optar el grado de maestría en administración universidad nacional mayor de San Marcos – Lima.
- Kolb, F. (1998) *La logística*. España: Deusto.
- Muñoz, E. (2013) *Logística de distribución y su incidencia en los servicios del centro de atención primaria San José*. Tesis para optar el grado magister en sistemas de administración logística en la Universidad EAN, Bogotá.

Martínez, E. (2001) *Gestión de compras*. México: Limusa.

Ozores Massó, B. (2007). *Claves y tendencias de las operaciones logísticas en el sector hospitalario*. Valencia. Primera edición, Marge Books,

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima, Perú: visión universitaria.

Stevenson, William J. (1981). *Estadística para administración y economía*. México. Editorial Harla.

Urquiaga, D. (2012) *Medición de la transformación de productos y la calidad de servicio al usuario externo en el centro de salud encañada-red de salud II, Cajamarca*. Tesis para optar el grado de magíster en salud pública, en UPCH. Lima, Perú.