

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL  
PUESTO DE SALUD DE TAMBILLO GRANDE, LEONCIO  
PRADO, HUÁNUCO. 2024”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA Y NEGOCIOS**  
**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL:**  
**GERENCIA ESTRATÉGICA, FINANZAS, OPERACIONES Y  
MARKETING**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**TESISTA:**

**CONTRERAS SORIA YESENIA ELIZABETH**

**ASESOR:**

**DR. CESPEDES GALARZA QUINTIDIANO NAPOLEON**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A Dios.

A la vida, a la salud y a la sabiduría, asimismo a la universidad (UNHEVAL) por brindarme la oportunidad de desarrollar mi investigación y alcanzar el título profesional. Este logro es un reflejo del compromiso y la excelencia que la universidad promueve, y me siento honrado de haber formado parte de esta institución.

A mi madre, por su amor incondicional, paciencia y por enseñarme a ser una persona de bien. Gracias por compartir tus experiencias, conocimientos y consejos, y por estar siempre a mi lado con tu apoyo y palabras de aliento, las cuales han sido cruciales para alcanzar esta etapa de mi formación profesional. Te amaré siempre, en esta vida y en la otra. A mi padre, por mostrarme la realidad de la vida y a mis hermanas, quienes se convirtieron en mis pilares fundamentales en este proceso.

A mi querido hijo, quien es mi mayor fuente de inspiración y el impulso que me motiva a seguir adelante. Cada paso en este camino ha sido guiado por el deseo de ofrecerte un futuro mejor y de ser un ejemplo para ti. Espero que este logro te anime a perseguir tus propios sueños con la misma pasión y determinación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser la fuente divina de inspiración que guía nuestro camino hacia el conocimiento y la sabiduría.

A las autoridades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, de Huánuco por brindarme la oportunidad de realizar esta investigación y por proporcionarme los recursos necesarios para llevarla a cabo.

Alas autoridades de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por la oportunidad que me ha brindado y así poder seguir creciendo profesionalmente.

A los asesores por su sabiduría y orientación precisa han sido fundamentales en nuestro camino. Sus palabras certeras y correcciones oportunas nos han guiado hacia este anhelado logro.

Al puesto de Salud de Tambillo Grande que colaboraron con la realización de este trabajo de investigación

A nuestros compañeros su generosidad al compartir sus valiosos conocimientos ha sido fundamental en nuestro proceso de investigación. La información que nos proporcionaron ha sido una pieza clave para llevar a buen término nuestro estudio.

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Gestión logística y la calidad de servicio en el Puesto de Salud Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024. El tipo de investigación corresponde al nivel básico, y un nivel correlacional. Se tuvo una muestra de 50 usuarios, seleccionados cuyas condiciones de edades de 20- 49 años. Los datos obtenidos a través de un cuestionario de 15 con 5 opciones de respuesta cuya confiabilidad se determinó con Alfa de Crombach ( $\alpha= 0.848$ ) los datos, fueron analizados con estadísticas descriptivas y estadística correlacional Rho de Spearman. Se encontró que la gestión logística, en el puesto de salud de Tambillo presenta una planificación y gestión de requerimientos que requieren mejoras significativas, con promedios de 2.7 en ambas áreas, sugiriendo que la planificación es insuficiente y que las necesidades no están completamente satisfechas. En contraste, la adquisición de suministros, con un promedio de 3.3, es percibida como relativamente más efectiva, aunque todavía puede optimizarse. El desabastecimiento, con un promedio de 2.8, sigue siendo un problema notable que afecta la calidad del servicio. Para mejorar, se deben reforzar los procesos de planificación y gestión de requerimientos, mientras se optimiza la adquisición y se implementan estrategias para reducir el desabastecimiento. Se encontró una correlacional moderada entre la variable 1 y la variable 2, toda vez que resultó un valor de correlación de ,418 con un Sig. de ,003, se puede afirmar que existe una relación moderada entre la Gestión Logística y la calidad de servicio.

Palabra Clave: *Gestión Logística, Calidad de servicio, aprovisionamiento, almacenamiento, fiabilidad.*

## ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between logistics management and service quality at the Tambillo Grande Health Post, Leoncio Prado, Huánuco. 2024. The type of research corresponds to the basic level and a correlational level. There was a sample of 50 users, selected whose conditions. The data obtained through a questionnaire of 15 with 5 response options whose reliability is calculated with Crombach's Alpha. ( $\alpha= 0.848$ ) the data were analyzed with descriptive statistics and Spearman's Rho correlational statistics. It was found that logistics management at the Tambillo health post presents planning and management of requirements that require significant improvements, with averages of 2.7 in both areas, suggesting that planning is insufficient and that needs are not completely satisfied. In contrast, supply procurement, with an average of 3.3, is perceived as relatively more effective, although it can still be optimized. Stockouts, with an average of 2.8, continue to be a notable problem that affects the quality of service. To improve, planning and requirements management processes must be strengthened, while procurement is optimized and strategies are implemented to reduce shortages. A moderate correlation was found between variable 1 and variable 2, since a compensation value of .418 with a Sig. of .003 resulted, it can be stated that there is a moderate relationship between Logistics Management and service quality.

Keywords: Logistics Management, Service quality, supply, storage, reliability.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	12
1.1 Fundamentación o situación del problema de investigación.....	12
1.2. Formulación del problema de investigación .....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Formulación de objetivos.....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos .....	14
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	14
1.5. Viabilidad de la investigación.....	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	17
2.2. Bases teóricas.....	23
2.3. Bases conceptuales o definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	31
3.1. Formulación de hipótesis .....	31
3.1.1. Hipótesis general.....	31
3.1.2. Hipótesis específicas .....	31
3.2. Variables y Operacionalización de variables .....	32
3.3. Definición teórica de variables .....	33
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA .....	34
4.1. Ámbito o lugar de ejecución .....	34
4.2. Tipo y Nivel de investigación .....	34
4.2.1. Tipo de investigación.....	34
4.2.2. Nivel de investigación.....	35
4.3. Población y muestra.....	36
4.3.1. Descripción de la población.....	36
4.3.2. Muestra y método de muestreo .....	36
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	37
4.4. Diseño de investigación .....	37
4.5. Métodos, técnicas e instrumentos .....	38
4.5.1. Método.....	38

4.5.2. Técnicas .....	39
4.5.3. Instrumentos.....	39
4.5.3.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos .....	40
4.5.3.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de los datos .....	41
4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	41
4.6.1. Datos a registrar .....	41
4.6.2. Procedimiento .....	41
4.6.3. Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos.....	42
4.7. Aspectos éticos .....	42
<b>CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>43</b>
5.1. Análisis descriptivo.....	43
5.2. Contratación de Hipótesis.....	51
5.3. Discusión de resultados.....	56
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>SUGERENCIAS .....</b>	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>66</b>
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	67
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.....	69
Anexo 03: Validación del (de los) instrumento (s) por jueces .....	79
Anexo 04: Consentimiento informado.....	81
Anexo 05: Otros.....	82
Anexo 06: Nota biográfica.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	<i>Tipos de investigación</i>	34
<b>Tabla 2.</b>	<i>Características de la población de los usuarios asegurados/ atendidos del puesto de salud.</i>	36
<b>Tabla 3.</b>	<i>Usuarios atendidos en consulta en la última semana del mes de julio.</i>	37
<b>Tabla 4.</b>	<i>Resultados de la validación de expertos.</i>	40
<b>Tabla 5.</b>	<i>Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio.</i>	41
<b>Tabla 6.</b>	<i>Distribución Según Género.</i>	44
<b>Tabla 7.</b>	<i>Distribución según la edad.</i>	45
<b>Tabla 8.</b>	<i>¿Las instalaciones del puesto de salud Tambillo Grande son cómodas y adecuadas?</i>	47
<b>Tabla 9.</b>	<i>¿Los medicamentos recetados están disponibles en la farmacia del puesto de salud Tambillo Grande?</i>	48
<b>Tabla 10.</b>	<i>¿Es fácil obtener una cita o atención en el puesto de salud Tambillo Grande, y los horarios de atención son accesibles para usted?</i>	49
<b>Tabla 11.</b>	<i>¿El personal de salud del puesto de salud Tambillo Grande puede responder a todas sus preguntas de manera satisfactoria?</i>	50
<b>Tabla 12.</b>	<i>¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande brinda atención respetando la programación, el orden de llegada?</i>	51
<b>Tabla 13.</b>	<i>Prueba de normalidad de las variables gestión logística y calidad de servicio.</i>	52
<b>Tabla 14.</b>	<i>Contrastación de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman.</i>	53

<b>Tabla 15.</b>	<i>Contrastación de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman.</i>	54
<b>Tabla 16.</b>	<i>Contrastación de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman.</i>	55
<b>Tabla 17.</b>	<i>Contrastación de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman.</i>	56
<b>Tabla 18.</b>	<i>Contrastación de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman.</i>	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	<i>Niveles de organización de los servicios de salud del MINSA</i>	26
<b>Figura 2.</b>	<i>Modelo SERVQUAL</i>	28
<b>Figura 3.</b>	<i>Distribución según Género</i>	44
<b>Figura 4.</b>	<i>Distribución Según Edad</i>	45
<b>Figura 5.</b>	<i>Medias de las puntuaciones lograda en la dimensión de Aprovechamiento</i>	46
<b>Figura 6.</b>	<i>¿Las instalaciones del puesto de salud Tambillo Grande son cómodas y adecuadas?</i>	47
<b>Figura 7.</b>	<i>¿Los medicamentos recetados están disponibles en la farmacia del puesto de salud Tambillo Grande?</i>	48
<b>Figura 8.</b>	<i>¿Es fácil obtener una cita o atención en el puesto de salud Tambillo Grande, y los horarios de atención son accesibles para usted?</i>	49
<b>Figura 9.</b>	<i>¿El personal de salud del puesto de salud Tambillo Grande puede responder a todas sus preguntas de manera satisfactoria?</i>	50
<b>Figura 10.</b>	<i>¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande brinda atención respetando la programación, el orden de llegada?</i>	51
<b>Figura 11</b>	<i>Escala de valores del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.</i>	53

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación intitulado: GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PUESTO DE SALUD TAMBILLO GRANDE, LEONCIO PRADO HUÁNUCO. 2024, se desarrolló teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión logística y la calidad de servicio en el Puesto de Salud Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024. Los mismos que nos permitió conocer las diversas dimensiones de la Gestión logística como es el aprovisionamiento, almacenamiento, preparación de materiales y la distribución.

Para este fin, esta publicación está conformado por cinco capítulos, y las conclusiones, las sugerencias, las referencias y los anexos. En el capítulo I se refiere a los aspectos básicos del problema de investigación; en ella encontramos: la fundamentación del problema de investigación, la formulación del problema de investigación (problema general y problema específico), la formulación de objetivos (objetivo general y objetivos específicos), la justificación e importancia de la investigación, y la viabilidad de la investigación.

En el capítulo II, sobre el marco teórico; en ella se contiene: los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y las bases conceptuales o definición de términos básicos. En el capítulo III, sobre el sistema de hipótesis; en ella se refiere: la formulación de hipótesis (hipótesis general e hipótesis específicas), las variables y operacionalización de variables.

En el capítulo IV se refiere a la metodología; en ella encontramos: el ámbito o lugar de ejecución, el tipo y los niveles de investigación, la población y la muestra (descripción de la población, muestra y método de muestreo, y criterios de inclusión y exclusión), diseño de investigación, métodos, técnicas e instrumentos (validación y confiabilidad de los instrumentos), las técnicas de procesamiento y análisis de datos (datos a registrar, procedimiento, y plan de tabulación), y los aspectos éticos. En el capítulo V, sobre los resultados y discusión; en ella se refiere: al análisis descriptivo, el análisis inferencial y /o contrastación de hipótesis, y la discusión de resultados. Finalmente se presenta las conclusiones, las sugerencias, las referencias, y los respectivos anexos (matriz de consistencia, instrumento, validación, etc.

# CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Fundamentación o situación del problema de investigación

Durante la última década, la logística hospitalaria a nivel mundial ha sido frecuentemente criticada por su sistema de suministro, que ha resultado en una atención de baja calidad y materiales deficientes (Vargas, 2022, p. 2). Esto se debe a diversos factores, tales como la mala reputación de los líderes de las organizaciones de salud, las carencias por retrasos, el incumplimiento en las adquisiciones planificadas y una supervisión inadecuada de las tareas. (Chávez 2020, p. 7)

En Latinoamérica, los procesos de gestión de inventarios, especialmente en el sector salud, donde se necesita una mejora significativa en la gestión integral de las decisiones logísticas (Gutiérrez et al., 2014; Gordon et al., 2020).

Ministerio de Salud del Perú. (2009), de acuerdo con la Política Nacional de Calidad en Salud del Perú, la calidad de los servicios médicos se identifica como uno de los problemas más críticos en la atención médica, el cual representa desafíos a los sistemas de salud. En estudios previos a nivel nacional, se ha evaluado la calidad de los servicios de salud relacionándola con la reducción de riesgos y el desarrollo de una cultura de seguridad apropiada. Esto refleja cómo el Estado percibe las políticas de calidad en el sector salud. (p.21)

La realidad nacional en cuanto a las capacidades e infraestructura en el ámbito sanitario (Soto, 2019) indica que la falta de equipos, insumos y medicamentos compromete la calidad de la atención al paciente. (p. 2)

Respecto a eso el MINSA ha implementado normativas y suscitado buenas prácticas para optimizar la atención sanitaria. Sin embargo, a pesar de las intenciones del sector salud por mejorar el acceso a sus servicios, las políticas de calidad no han sido aplicadas de manera consistente. (Ministerio de Salud del Perú. , 2015)

Por otro lado, según un reciente informe de la Defensoría del Pueblo, estos establecimientos presentan deficiencias significativas en el abastecimiento de medicamentos e insumos básicos, escasez de personal asistencial y carencia de equipamiento adecuado.

Asimismo, el estudio realizado por Vargas, (2022), donde verifica que los centros de

salud, la logística de servicios (requerimiento, recepción, almacenamiento y distribución) enfrente desafíos en todas sus etapas, lo que dificulta la optimización de recursos. Se detectan solicitudes inapropiadas de medicamentos y suministros, y se observan fallos en la recepción de insumos y carencias en sistemas tecnológicos y políticas de inventario en los almacenes.

En los últimos meses se ha observado una deficiencia en la gestión logística que afecta a la calidad del servicio en el Puesto de Salud Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco, que se manifiesta por control de inventarios no eficiente, coordinación deficiente con la Red de Salud, afectando la logística y la disponibilidad y deficiencias significativas en el abastecimiento de medicamentos e insumos básicos.

Entre los principales factores de esta situación problemática se tiene a la falta de organización de bienes, que impide una gestión efectiva del inventario, la ausencia de un entorno adecuado para el almacenamiento de materiales, demoras en la distribución de materiales, suministros y carencia de equipamiento adecuado.

La mejora de estos aspectos es fundamental para optimizar la logística del puesto de salud y garantizar una atención sanitaria adecuada y efectiva. Si el problema persiste se corre el riesgo de la prolongación en los tiempos de espera de los pacientes para recibir atención han aumentado debido a la falta de oferta y al descontento generalizado con los servicios.

En lo referido en el párrafo anterior, se impone corregir con la necesidad de proponer procesos más eficientes en la distribución de insumos médicos y la coordinación de los servicios, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención e incrementar la satisfacción de los usuarios asegurados.

## **1.2. Formulación del problema de investigación**

### **1.2.1. Problema general**

**PG:** ¿De qué manera la Gestión logística se relaciona con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**PE<sub>1</sub>:** ¿Cómo se relaciona el aprovisionamiento de los materiales con la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco 2024?

**PE2:** ¿De qué manera se relaciona el almacenamiento de los materiales con la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco? 2024?

**PE3:** ¿Cuál es la relación que existe en la preparación de los materiales con la calidad de servicio de salud del Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco 2024?

**PE4:** ¿Cómo se relaciona la distribución de los materiales con la Calidad de servicio en salud del Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco 2024?

### **1.3. Formulación de objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

**OG:** Determinar la relación entre la Gestión logística y la calidad de servicio en el Puesto de Salud Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

**OE1:** Determinar la relación del aprovisionamiento de los materiales con la calidad de servicios en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

**OE2:** Definir la relación del almacenamiento de materiales con la calidad de servicios el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

**OE3:** Establecer la relación en la preparación de los materiales con la calidad de servicios en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

**OE4:** Precisar la relación en la distribución de los materiales con la calidad de servicios en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

La justificación de esta investigación se realiza según conveniencia, importancia social y valor teórico en las siguientes dimensiones:

#### **a) Conveniencia**

La realización del presente estudio es conveniente ya que busca analizar la relación entre la gestión logística y calidad de servicio en el Puesto de salud Tambillo Grande.

Este estudio ayudará a identificar áreas de mejora en los procesos logísticos y su relación con la calidad del servicio, facilitando información meritoria para la toma de decisiones administrativas. El beneficio de esta investigación es su potencial para mejorar la eficiencia operativa del puesto de salud y así mejorar la calidad de la atención a los usuarios.

#### **b) Relevancia social**

En cuanto a la relevancia social, esta investigación trasciende al beneficiar directamente a la población atendida en el puesto de salud Tambillo Grande. Los resultados obtenidos podrán ser utilizados para implementar mejoras en la gestión logística, lo que se traducirá en una atención más eficiente y de mayor calidad para los pacientes. Además, este estudio puede servir como modelo para otros centros de salud de la región, ampliando así su impacto social y contribuyendo a la mejora general del sistema de salud en la región Huánuco.

#### **c) Valor teórico**

El valor teórico de este estudio reside en el conocimiento que aporta sobre la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de servicio de los usuarios que serán atendidos en el Puesto de Salud Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024, lo cual va a permitir conocer y mejorar la satisfacción de los usuarios acerca de la temática abordada.

Los resultados que se obtienen pueden llenar vacíos de conocimiento respecto a cómo los procesos logísticos pueden ser capaz de relacionarse con la calidad de los usuarios en entornos con recursos limitados. Además, la información recopilada puede servir como base para desarrollar o apoyar teorías sobre la gestión eficiente de centros de salud en áreas similares.

Al analizar cómo la gestión logística está asociada a la calidad de los servicios brindados en el Puesto de Salud Tambillo Grande, se espera identificar los puntos críticos en los procesos logísticos que impactan directamente en la satisfacción del usuario.

### **1.5. Viabilidad de la investigación**

Este proyecto de investigación resulta viable, respaldada tanto por aspectos metodológicos como prácticos. La accesibilidad del Puesto de salud Tambillo

Grande, no solo facilitará la recolección de datos, sino que también permitirá una comprensión contextual profunda de los procesos.

Crucialmente, se contará con la disponibilidad de materiales e insumos necesarios para evaluar la gestión logística y la calidad de servicio, lo que asegurará la factibilidad operativa del estudio. La colaboración del área de recursos humanos y la jefatura para coordinar las atenciones de los usuarios será un factor clave que facilitará el acceso a la información y a los participantes del estudio.

Esta cooperación institucional, combinada con la afluencia diaria de usuarios en los diferentes servicios de atención, garantizará una muestra adecuada y representativa. Además, la existencia de instrumentos validados para medir las variables de estudio y la aplicabilidad práctica de los resultados para mejorar la gestión del Puesto de salud reforzarán la viabilidad y el valor potencial de esta investigación para la administración de servicios de salud.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

- a) Arboleda (2020), en su investigación su objetivo general fue establecer la relación entre la gestión logística y la eficiencia en la asistencia en emergencia del Centro de Salud Valencia, Ecuador en el 2020, fue motivado por la necesidad de mejorar la eficiencia en la atención, abordando el problema de la falta de coordinación en la gestión logística. Empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional, fueron 37 profesionales de salud que integraron la muestra. A quienes se le suministró dos cuestionarios. Los resultados estadísticos mostraron una correlación positiva alta ( $Rho=0.839$ ) entre la gestión logística y la eficiencia del servicio, con un nivel de significancia de  $p<0.01$ , lo que indica una relación significativa entre ambas variables.

Los Hallazgos principales revelaron que no se observó una correlación entre la dimensión de planificación logística y la eficiencia en el servicio de emergencia obstétrica. No obstante, se descubrió una relación significativa entre la gestión logística y la eficiencia del servicio, con una correlación positiva moderada de ( $Rho=0,609$ ).

Los resultados de la encuesta revelaron que la mayoría de los participantes consideraba que la gestión logística, es decir, tener los materiales necesarios en el momento adecuado, era fundamental para garantizar un buen servicio, asimismo la encuesta demostró que la mayoría de las personas encuestadas valoraba el grado de una gestión logística eficientemente para asegurar la calidad del servicio.

La investigación demostró que la correlación es estadísticamente significativa ( $P<0,05$ ) entre el abastecimiento y la eficiencia en la atención obstétrica de emergencia. El coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,596$ ) sugiere que a medida que mejora el abastecimiento, también aumenta la eficiencia del servicio, lo que indica una relación positiva moderada entre ambas variables.

- b) Trigos, J; Huamán, M; Bernedo, D; Romero, R. (2023) investigaron sobre la “*Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia*”.

La gestión eficiente de los procesos logísticos es crucial para toda organización, es decir un control adecuado puede optimizar los procesos, reducir costos innecesarios e incrementar la productividad y la calidad del servicio al usuario. El propósito de esta tesis fue establecer el grado de relación entre las variables gestión logística y la calidad de servicio interno en logística del Instituto Neurológico Nacional durante la pandemia Covid-19. La investigación es del tipo básica y con enfoques cuantitativos, utilizando el diseño no experimental de corte transversal, descriptiva y correlacional. Los resultados mostraron una correlación entre las dos variables de gestión logística y la calidad del servicio con el valor de ( $r=0,282$  &  $p=0,001$ ) entre aprovisionamiento y calidad del servicio con ( $r=0,245$  &  $p=0,005$ ); entre producción y calidad del servicio con ( $r=0,270$  &  $p=0,002$ ); y entre distribución y calidad del servicio con ( $r=0,274$  &  $p=0,001$ ). Los resultados revelaron relaciones lineales de forma baja y directa entre variables, mostrando que los aumentos en una variable se asociaron con aumentos en otra.

Respecto al aprovisionamiento en el área logística está positivamente correlacionado con la calidad del servicio observado por el cliente interno. Concluye que una gestión oportuna y adecuada de los materiales para la prestación de los servicios al usuario puede mejorar directamente la calidad del servicio. En cuanto a la producción en el sector logístico, también tiene una correlación continua y positiva con la calidad del servicio percibida por los clientes internos. Esto sugiere que un incremento en la producción se traduce en un progreso en la calidad del servicio proporcionado al cliente interno. Finalmente, respecto a la distribución en el área logística está relacionada directamente con la calidad del servicio observado por el cliente interno. Esta conclusión destaca la importancia de una distribución metódica y programada de los insumos antes de la atención al usuario, asegurando así la calidad del servicio ofrecido. Recomienda fomentar la sistematización de la gestión logística para garantizar una mayor calidad en el servicio.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

- a) Reinoso (2021) en su investigación titulada: “*La Gestión Logística y el Área de Adquisiciones del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay*”, sostuvo como propósito principal establecer la relación entre la gestión logística

y el área de adquisiciones en el HRGDV-A. La motivación para elaborar este estudio surgió a partir de problemas recurrentes en la gestión de adquisiciones y almacenamiento, que incluían desabastecimientos y retrasos en la provisión de insumos médicos esenciales. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, aplicando un diseño no experimental y transversal.

Se utilizó la técnica de la encuesta y se utilizaron dos cuestionarios, los cuales fueron validados por un panel de cinco expertos. La confiabilidad de los cuestionarios se estimó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando valores de 1.14 para la gestión logística y 1.12 para el área de adquisiciones. Los datos fueron analizados utilizando el software SPSS y Microsoft Excel 2016, revelando un coeficiente correlacional de Spearman de 0.978, indicando una relación positiva y muy alta entre las variables. Además, el valor de significancia bilateral fue de 0.01, que es inferior al nivel de significancia de 0.05, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y a la confirmación de la hipótesis de investigación, estableciendo así que existe una relación significativa entre la gestión logística y el área de adquisiciones del HRGDV-A. Los hallazgos revelaron importantes deficiencias en la planificación y gestión de inventarios, recomendando la implementación de un sistema integrado de gestión y la mejora en la comunicación entre departamentos.

El análisis estadístico muestra un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho$ ) de 0,744 entre las variables Gestión Logística y ROF (Reglamento de Organización y Funciones). Esta evidencia estadística llevó a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_1$ ). Por lo tanto, el autor concluye que existe una relación significativa entre la gestión logística y el ROF en el HRGDV-A (Hospital Regional General Docente Virgen de la Asunción). Esta correlación sugiere que cambios en una variable están asociados con cambios en la otra, lo que podría tener implicaciones importantes para la gestión y organización del hospital.

- b) Serna, J. (2021). En su tesis de maestría, sobre la “*Gestión logística y la calidad de servicio en tiempo de aislamiento social en el centro de salud de Chalhuanca-2020*” En la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. El objetivo de analizar la relación entre la gestión

logística y la calidad del servicio durante el periodo de aislamiento social. Este estudio, de carácter básico y correlacional con un enfoque cuantitativo, empleó un diseño no experimental transversal.

La muestra consistió en 43 servidores públicos del centro de salud y 139 usuarios, seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado. Los datos se recolectaron utilizando cuestionarios de 14 ítems para la gestión logística y 29 ítems para la calidad del servicio, ambos validados por expertos. La confiabilidad de los cuestionarios fue comprobada con el coeficiente Alpha de Cronbach, logrando valores de 0.808 y 0.821, respectivamente. Para la prueba de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor p de 0.000, menor al nivel de significancia de 0.05.

El estudio revela que el 51,2% de los encuestados (22 personas) consideran que los procesos de abastecimiento, almacenamiento y distribución en el centro de salud son adecuados solo en ocasiones. Por otro lado, el 44,2% (19 encuestados) opina que estos procesos son casi siempre adecuados, mientras que el 4,7% (2 encuestados) indica que son adecuados raramente. Estos hallazgos sobre la eficacia de la gestión logística en el centro de salud, señalando la necesidad de mejorar estos procesos, donde se demuestra que la relación entre la gestión logística y las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía es tanto positiva como significativa.

El autor indica que no se encontró una relación con la dimensión de capacidad de respuesta, ya que el valor p fue superior al nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ). Estos hallazgos añaden la existencia de una conexión positiva entre la gestión logística y la calidad del servicio en general. Donde el investigador concluye que hay una relación directa y significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio durante el aislamiento social, evidenciada por un alto grado de correlación de  $r = 0.625$ .

- c) Fernández Obregón, S. A. (2024) en su tesis: “*Gestión logística y calidad de servicio del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho, 2022*”. El objetivo del estudio: Determinar de qué manera se relaciona la gestión logística y la calidad del servicio brindado por el personal de la Unidad de logística del Hospital Regional de Huacho.

El método fue desarrollado a nivel correlacional, tuvo un diseño transversal no experimental y un método cuantitativo, y los sujetos fueron 20 empleados del departamento de logística de la empresa antes mencionada. hospital, se utiliza como método. en encuestas y como herramienta de encuesta. Los resultados de la investigación muestran que la gestión logística tiene una relación significativa con la calidad del servicio brindado por el personal de logística de las empresas antes mencionadas, el valor obtenido es 0.799

En gestión logística, el 15% opinó que la planificación de compras según los requerimientos ocurre rara vez o nunca, mientras que el 70% dijo que sucede casi siempre o siempre. Respecto a la preparación de pedidos, el 30% dijo que ocurre casi nunca o nunca, el 15% a veces, y el 55% casi siempre o siempre. Sobre calidad del servicio, el 65% indicó que los equipos no están actualizados, el 20% que se actualizan a veces, y el 15% que se actualizan casi siempre o siempre. En cuanto a las condiciones del servicio, el 25% las consideró insuficientes, el 20% a veces suficientes, y el 55% casi siempre o siempre suficientes.

Respecto a la gestión de compras, mostró una relación significativa con la calidad del servicio proporcionado por el personal. El coeficiente de correlación, obtenido de la prueba de Rho de Spearman, fue de 0.570, lo que evidenció una correlación positiva moderada, y el valor de significancia bilateral fue de 0.009, inferior al 0.05. Respecto al almacenamiento ha tenido una relación significativa con la calidad del servicio brindado. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman resultó ser 0.667, indicando una correlación positiva moderada, mientras que el valor de significancia bilateral fue de 0.001, por debajo del nivel de 0.05. En lo que concierne a la distribución había demostrado una relación significativa con la calidad del servicio ofrecido. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman alcanzó 0.853, reflejando una correlación positiva alta, y el valor de significancia bilateral fue de 0.00, también menor a 0.05.

- d)** Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020), en su trabajo de investigación sobre la “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*”, Universidad Alas Peruanas. Con el propósito de evaluar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. La investigación es cuantitativa, no experimental y los niveles son correlacionales. La población de estudio

consistió en 152 usuarios que recibieron cuidado en el ambiente de traumatología, según un muestreo probabilístico.

El instrumento utilizado fue la encuesta de Calidad de Atención dividida en 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, compuesta por 26 ítems en escala Likert y cuestionario de satisfacción del usuario.

Los alcances muestran que el 65,4% cree que su servicio es regular, mientras que el 45,4% se siente parcialmente satisfecho con la calidad en el servicio.

Además, se ha descubierto una correlación directa moderada y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El valor  $p$  es inferior al nivel de significancia ( $p = 0,000 < 0,05$ ), y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,590. La mayoría de los pacientes, un (65,1%) consideran que reciben un servicio de calidad promedio. Por otro lado, el 16,4% de los pacientes evalúa el servicio como deficiente, el 11,2% lo califica como bueno, el 6,6% lo describe como muy malo y solo el 0,7% lo considera excelente. Asimismo, encontró una correlación moderada, directa y significativa entre la satisfacción del usuario y varias dimensiones del servicio.

Se identificó una correlación significativa en varias dimensiones del servicio: fiabilidad ( $r_s = 0,406$ ,  $p < 0,05$ ). Esto indicó que estas dimensiones estaban positivamente relacionadas, sugiriendo que mejoras en una de estas áreas solían asociarse con mejoras en las otras. Finalmente, el autor llega a la conclusión de que cuanto mayor sea la calidad del servicio, más satisfechos se sentirán los usuarios.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

- a)** Chaupin (2022) en su tesis de grado: “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios relacionados con la micro red de salud SIS Hermilio Valdizán – Provincia Leoncio Prado, 2022”. Este estudio analizó las dimensiones de la variable “calidad de los servicios” y la variable en la micro Red de Hermilio Valdizán. Se encuestó a los usuarios asociados al SIS para obtener la información necesaria. Se utilizaron dos cuestionarios: uno enfocado a la calidad de los servicios y otro a la satisfacción de los usuarios con los servicios en agosto de 2022.

Los datos se obtuvieron mediante un cuestionario SERVQUAL que fue validado y adaptado a los objetivos del estudio. El primer cuestionario incluyó 21 ítems, mientras que el segundo constó de 10 ítems, ambos con escalas de Likert. Los resultados, en base a la correlación de Spearman indicaron que los bienes tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad presentaron correlaciones positivas bajas. Además, se halló una correlación moderada y a la vez positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Micro red de Salud Hermilio Valdizán del SIS en la Provincia de Leoncio Prado en 2022 ( $r = 0,572$ ;  $p = 0,000$ ).

Existe una correlación positiva baja entre la dimensión, capacidad y respuesta con la satisfacción de los usuarios relacionados con el Seguro Integrado de Salud (SIS) de la Red de micro salud ( $r_s = 0,354$ ;  $p = 0,000$ ). Esto refleja la percepción de los usuarios del SIS sobre la voluntad y el compromiso del personal médico para brindar apoyo rápido, oportuno y eficaz en la resolución de conflictos y quejas. Sugiere que el Centro de Salud Hermilio Valdizán preste atención a la dimensión de Fiabilidad, este aspecto refleja la capacidad de brindar servicios de atención médica confiables y reflexivos y la necesidad de desarrollar estrategias para incrementar la calidad del servicio de atención médica y cumplir la promesa de servicio de alta calidad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Bases teóricas de la variable: Gestión Logística**

Como lo afirma Ocampo (2009) en su artículo, donde indica que: La gestión logística es aplicable no solo a la industria, sino también a diversas organizaciones privadas, incluyendo entidades gubernamentales, hospitales, bancos, grandes almacenes, minoristas, empresas turísticas y de servicios, entre otros acentuando cómo una logística bien manejada puede generar ventajas significativas para la organización. (p. 3)

“La gestión logística integra departamentos y recursos clave, planificando y coordinando actividades para alcanzar niveles óptimos de servicio y calidad al menor costo, asegurando así la satisfacción de los usuarios mediante eficiencia y efectividad operativa” (Alfaro, 2018, p. 24).

Como señala Condori (2018), “la logística hospitalaria abarca varias dimensiones, como el abastecimiento, que implica la compra, recepción y gestión de insumos, asimismo incluye la producción, que integra diversas actividades, así como el seguimiento de productos desde las áreas de almacenamiento hasta los distintos puntos de uso” (p. 75).

Según lo mencionado en los párrafos precedentes se puede afirmar que la gestión logística enfatiza su importancia como un sistema que abarca desde la entrada de recursos hasta la obtención de resultados tangibles.

### **2.2.2. Bases teóricas de las dimensiones de la variable Gestión Logística**

#### **a) Planeación**

Proyección de las necesidades de bienes, equipos, insumos y medicamentos requeridos en cada unidad funcional y administrativa.

#### **b) Adquisiciones**

Programación oportuna del proceso de adquisiciones.

Compra en las cantidades, calidades y a precios razonables.

#### **c) Recepción**

Recepción técnica en el almacén de la entidad, acorde con las cantidades, calidades, precios y condiciones pactadas en el contrato.

#### **d) Almacenamiento**

Almacenaje seguro y técnicamente organizado de insumos, medicamentos y dispositivos médicos, siguiendo las mejores prácticas administrativas.

#### **e) Distribución**

Distribución controlada y técnica de insumos, equipos, dotación y medicamentos a cada unidad funcional, en el momento requerido por los pacientes.

#### **f) Utilización**

Utilización adecuada y exclusiva de los productos en las unidades funcionales para atender a los usuarios.

### **2.2.3. Bases teóricas de la variable: Calidad de servicio.**

#### **Calidad**

Con respecto al **Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”**. A nivel global, el concepto de calidad ha recibido muchas interpretaciones, que van desde definiciones generales hasta aquellas específicamente orientadas a los

servicios de salud. En el ámbito de la salud, una de las definiciones más reconocidas es la de Avedis Donabedian, quien afirma:

“La calidad en la atención médica se define por la aplicación de la ciencia y la tecnología de manera que se maximicen los beneficios para la salud sin incrementar proporcionalmente los riesgos. Por lo tanto, el nivel de calidad se mide en función de cuánto se espera que la atención proporcionada logre el equilibrio óptimo entre riesgos y beneficios para el paciente”.

### **Calidad de servicio**

El concepto de Calidad de servicio fue inicialmente propuesto por Lewis y Booms (1983; cómo se cita en Duque, 2005), donde indica que definieron como la correspondencia entre el servicio proporcionado y las expectativas de los clientes. Esta idea fue posteriormente adoptada por Grönroos (1984 cómo se cita en Gonzales 2018), donde plantea dos dimensiones básicas de calidad del servicio percibido: calidad técnica y funcional (a veces llamada calidad del resultado y calidad del proceso) y Parasuraman et al. (1985), quienes la desarrollaron bajo lo que se conoce como el paradigma.

En su trabajo de Parasuraman et al. (1998, cómo se cita en Duque, 2005), destacaron la dificultad de obtener medidas objetivas en este campo. Por consiguiente, sugirieron que la percepción es el indicador más adecuado para evaluar la calidad del servicio. Estas percepciones se refieren a las impresiones y opiniones que los consumidores forman sobre el servicio que han recibido.

Helouani (1993) lo describe simplemente como el cumplimiento de las expectativas del cliente. Larrea Angulo (1991) amplía esta idea, definiéndola como la percepción del cliente sobre cómo el desempeño del servicio se alinea con sus expectativas, considerando tanto elementos cuantitativos como cualitativos.

Los esfuerzos globales recientes para optimizar los servicios de salud han destacado la calidad como un valor esencial e inherente. Esta calidad considera la visión del usuario final y su grado de satisfacción con el servicio recibido, siendo este último el que establece el nivel del servicio en un contexto de mejora continua (Asif, 2015).

Por lo tanto, si seguimos aplicando el concepto en la calidad de servicio, en los hospitales, se presta más atención a la forma en que los pacientes perciben su experiencia, una experiencia basada en la atención técnica, diagnóstico y procedimientos terapéuticos. Por ejemplo, medicamentos correctos y atención rápida

en el área de emergencia son puntos clave para generar una percepción adecuada de la calidad del servicio (Kenagy,1999).

**b) Sistema de gestión de la calidad en salud**

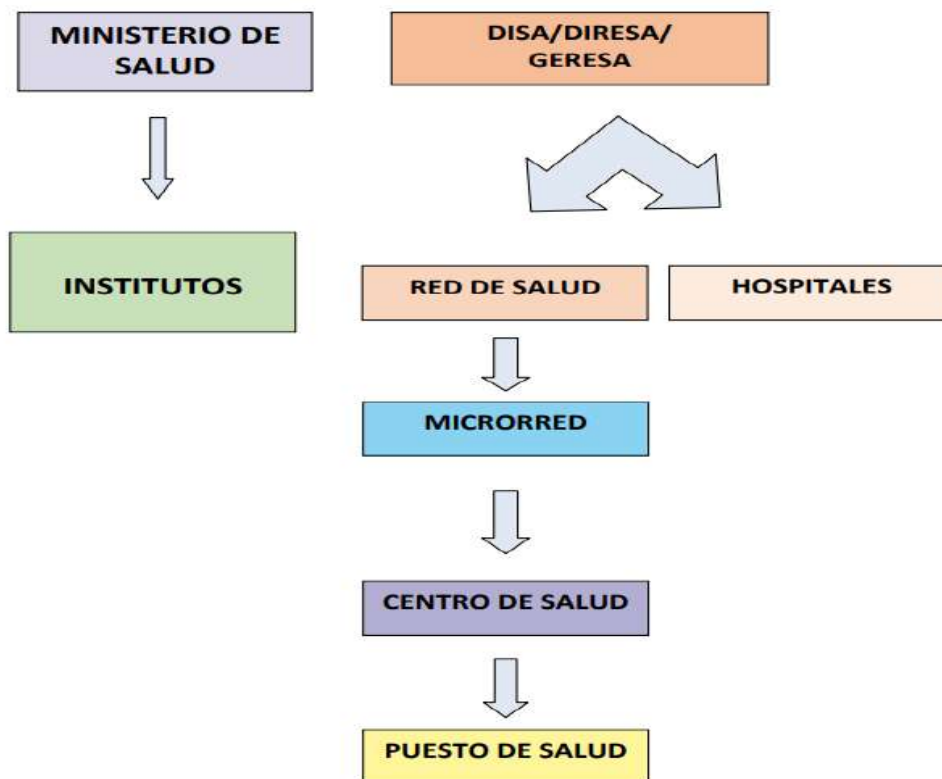
Crucialmente, todas estas actividades deben alinearse con las políticas públicas vigentes, garantizando que la gestión logística no solo sea eficiente internamente, sino que también cumpla con los lineamientos y objetivos más amplios del sector público. Este enfoque integral busca optimizar los recursos y mejorar la capacidad de la organización para cumplir sus objetivos, siempre en el marco de las normativas establecidas.

**c). Niveles de organización de los servicios de salud del MINSA**

Para desarrollar nuestro estudio sobre el puesto de salud, es esencial considerar los diversos niveles de organización de los servicios de salud del MINSA. Estos niveles incluyen las Direcciones de Salud (DISAS), la Gerencia de Redes o UTES, la Gerencia de Micro redes y las Jefaturas y Direcciones de los Establecimientos de Salud. Cada nivel tiene funciones de control específicas, con un enfoque en la evaluación de la gestión realizada por los directivos responsables. A continuación, se presenta un esquema que ilustra claramente estos tramos de control.

Para llevar la investigación, se tuvo que enfocarse en el puesto de salud Tambillo Grande. Es crucial considerar la estructura organizativa de los servicios de salud del MINSA.

Figura 1. Niveles de organización de los servicios de salud del MINSA



*Fuente: MINISTERIO DE SALUD - DGSP*

#### **d). Impacto de la Falta de Integración en la Atención de Salud**

(Arango Cardona, at. 2016) Cuando las áreas, personas y procesos individuales no están debidamente integrados, la atención en salud no logra cumplir con los estándares de calidad esperados por los pacientes (p.159) lo que genera diversos problemas, tales como:

- La atención se brinda de manera tardía, como cuando una cirugía se suspende o retrasa debido a que las suturas, por ejemplo, no llegaron a tiempo.
- Se entregan medicamentos incompletos, ya que algunos no están disponibles en la farmacia debido a la ineficiencia en el proceso de adquisiciones.
- El mantenimiento de las instalaciones se retrasa por la falta de programación adecuada de recursos, lo que impide realizar a tiempo el mantenimiento de equipos esenciales como la mesa de cirugía o la lámpara quirúrgica.

Surgen inconvenientes en la programación de los pacientes debido a la ineficiencia del personal y/o del usuario. Por ejemplo, un paciente no puede realizarse los exámenes pre quirúrgicos porque se agotaron los reactivos el día en que llevó las

muestras, o la cirugía programada por el cirujano no se lleva a cabo por la falta de suturas o la incorrecta programación de la sala de cirugía.

#### **2.2.4. Bases teóricas de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) desarrollaron el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio percibida por los clientes. Este modelo se basa en cinco dimensiones clave que no son directamente observables, por lo que se evalúan a través de múltiples preguntas que miden el grado de acuerdo o desacuerdo de los clientes entre sus expectativas y percepciones. Estas cinco dimensiones son:

**a). Elementos Tangibles**

Se refiere a los aspectos físicos y visibles de la organización que impactan en la percepción del cliente, como equipos, materiales, instalaciones y apariencia del personal. Estos elementos tangibles representan físicamente la calidad del servicio.

**b). Confiabilidad**

Se centra en la capacidad de la empresa para generar confianza en sus clientes. Implica cumplir promesas, ofrecer un servicio preciso y puntual, mostrar compromiso con la mejora continua, brindar atención personalizada y resolver eficazmente problemas e inquietudes de los clientes.

**c). Capacidad de Respuesta**

Se refiere a la disposición y habilidad de la empresa y sus empleados para atender rápida y eficientemente las necesidades de los clientes. Incluye responder preguntas, resolver dudas y abordar problemas de manera oportuna, demostrando conocimiento y atención adecuados para lograr la satisfacción del cliente.

**d). Seguridad**

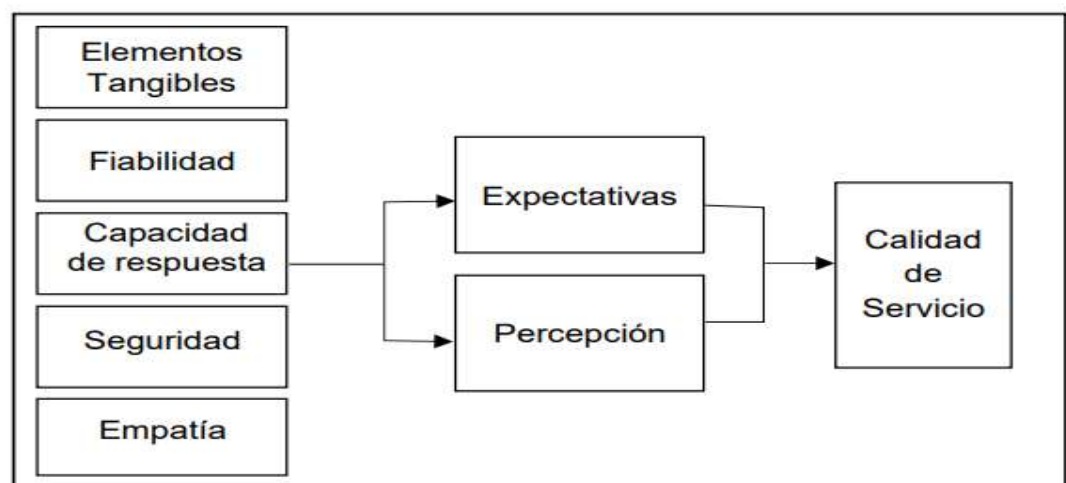
Abarca la capacidad de los empleados para transmitir confianza y seguridad en sus interacciones con los clientes. Implica demostrar comportamientos apropiados y poseer los conocimientos necesarios para proporcionar un servicio que inspire confianza.

**e). Empatía**

Se refiere a la habilidad de los empleados para comprender las necesidades de los clientes y responder con una actitud comprensiva y respetuosa. Implica ofrecer un servicio personalizado que demuestre una genuina preocupación por satisfacer las necesidades individuales de cada cliente.

El modelo SERVQUAL proporciona un marco para evaluar la calidad del servicio percibida por los clientes a través de estas cinco dimensiones clave, permitiendo a las organizaciones identificar áreas de mejora y trabajar en el desarrollo de servicios que superen las expectativas de los usuarios.

**Figura 2.** Modelo SERVQUAL



Fuente: *Israel (2015) modelo SERVQUAL*

Israel (2015) afirma que el modelo SERVQUAL consta de dos partes: la primera parte tiene como objetivo medir las preferencias de los clientes por los servicios prestados por las empresas en un área determinada, mientras que la segunda parte evalúa las percepciones de los clientes sobre los servicios.

### 2.3. Bases conceptuales o definición de términos básicos.

#### a). Gestión logística:

Proceso que implica planificar, implementar y controlar el ingreso y salida de servicios o productos, desde un punto de origen hasta el consumidor. (Gundlach, Bolumole, Eltantawy y Frankel, 2006).

#### b). Calidad de servicio.

Larico (2015) considera que corresponde a la habilidad de una organización de brindar un servicio de manera confiable y de manera sostenida a través del tiempo, logrando establecer un alto nivel de desempeño y la satisfacción de sus clientes.

#### c). Elementos tangibles.

Abarca los espacios físicos, mobiliario y equipamiento de la organización al momento de ofrecer un determinado servicio, interviniendo también la limpieza y facilidad de adquisición (Roldán, Balbuena y Muñoz, 2010).

**d).Servicio.**

Cruz (2017) manifiesta que es toda actividad enfocada en brindar un beneficio a otra persona o grupo de personas, siendo un elemento esencialmente intangible, dependiendo de la organización que lo brinda tener ánimo de lucro o no, propiciando la satisfacción de las personas.

**e). Calidad.**

Alberca y Valentín (2017) apuntan que es el conjunto de características de un determinado producto o servicio que logra satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, enfatizando su utilidad, costo, diseño, etc

**f). Calidad de la atención de salud**

(SOGCS, 2006), “la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”.

**g).Almacenamiento:**

Rodríguez, B. (2009) “es un espacio planificado para el almacenaje y la manipulación de bienes materiales de forma eficaz y eficiente”. (p.5).

## CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 3.1. Formulación de hipótesis

#### 3.1.1. Hipótesis general

**HG:** La Gestión Logística se relaciona negativamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

**H<sub>0</sub>:** La Gestión Logística se relaciona positivamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

#### 3.1.2. Hipótesis específicas

**HE<sub>1</sub>:** El aprovisionamiento se relaciona negativamente con el uso de materiales con la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024

**H<sub>0</sub>:** El aprovisionamiento se relaciona positivamente con el uso de materiales con la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024

**HE<sub>2</sub>:** El Almacenamiento de los materiales se relaciona negativamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024

**H<sub>0</sub>:** El Almacenamiento de los materiales se relaciona positivamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024

**HE<sub>3</sub>:** La preparación de los materiales se relaciona negativamente con la calidad de servicio de salud del Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

**H<sub>0</sub>:** La preparación de los materiales se relaciona positivamente con la calidad de servicio de salud del Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024?

**HE<sub>4</sub>:** La distribución de los materiales se relaciona negativamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024

**H<sub>0</sub>:** La distribución de los materiales se relaciona positivamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024

### 3.2. Variables y Operacionalización de variables

#### 3.2.1. Variables:

##### a) Variable 01: Gestión Logística

- Dimensiones:**
- X<sub>1</sub> Aprovisionamiento
  - X<sub>2</sub> Almacenamiento
  - X<sub>3</sub> Preparación de materiales
  - X<sub>4</sub> Distribución

##### b) Variables 02: Calidad de servicio

- Dimensiones:**
- Y<sub>1</sub> Elementos tangibles
  - Y<sub>2</sub> Confiabilidad
  - Y<sub>3</sub> Capacidad de respuesta
  - Y<sub>4</sub> Seguridad
  - Y<sub>5</sub> Empatía

#### 3.2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>V1.</b> <b>GESTION LOGISTICA</b>	Ocampo (2009) en su artículo sobre el rol de la logística en las empresas: “La gestión logística no es solo para la industria sino para cualquier tipo de organización privada tal como empresas del gobierno, hospitales, bancos, almacenes de grandes superficies, minoristas, turismo, empresas de servicios y otras”.	Aprovisionamiento  Almacenamiento  Preparación de materiales  Distribución	Planificación de necesidades Proceso de adquisición de bienes y servicios Recepción de materiales mantenimiento de bienes  Preparativo de materiales Entrega de materiales
<b>V2.</b> <b>CALIDAD</b>	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), definen la calidad de servicio percibida como el juicio	Elementos tangibles	Comodidad Presentación del personal Disponibilidad

<b>DE</b>	global del cliente acerca de la		profesional Materiales
<b>SERVICIO</b>	excelencia o superioridad de		de información
	este, que resulta de la	Confiabilidad.	Desempeño
	comparación entre las		Atención Orientación
	expectativas de los		Disponibilidad de ayuda
	consumidores (lo que ellos creen	Capacidad de respuesta	Rapidez
	que las empresas de servicios		Claridad Exactitud
	deben	Seguridad	Puntualidad
	ofrecer) y sus percepciones sobre		Responsabilidad
	los resultados del servicio		Conformidad Eficiencia
	ofrecido.	Empatía.	Comprensión
			Cooperación
			Generosidad
			Cordialidad

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Definición teórica de variables

#### Gestión logística

Ocampo (2009) en su artículo sobre el rol de la logística en las empresas: “la gestión logística no es solo para la industria sino para cualquier tipo de organización privada tal como empresas del gobierno, hospitales, bancos, almacenes de grandes superficies, minoristas, turismo, empresas de servicios y otras”.

#### Calidad de servicio

Parasuraman, zeithaml & berry

(1985), definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

### 4.1. **Ámbito o lugar de ejecución**

La investigación titulada “La Gestión Logística y la Calidad de Servicio en el Puesto de Salud Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huanuco.2024” se desarrolló en el distrito de Mariano Dámaso Beraun, Provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco considerando como referente la investigación a los usuarios asegurados atendidos en el Puesto de Salud mencionado.

El Puesto de Salud Tambillo Grande, ubicado en el distrito de Mariano Dámaso Beraun Provincia de Leoncio Prado en Huánuco, dedicada a proporcionar atención primaria en salud a la población local. Su labor incluye consultas médicas generales, servicios de vacunación, control de enfermedades, cuidados materno-infantiles y promoción de la salud comunitaria. Este tipo de instalaciones juega un papel crucial en la mejora del bienestar de las comunidades rurales al ofrecer servicios médicos esenciales y prevención de enfermedades, reduciendo la necesidad de trasladarse a centros de salud más grandes y lejanos.

### 4.2. **Tipo y Nivel de investigación**

#### 4.2.1. **Tipo de investigación**

De acuerdo con lo planteado en la investigación se ubica en los siguientes tipos de investigación.

**Tabla 1**

*Tipos de investigación*

DIMENSIONES	TIPOS	FUNDAMENTACION
1. Por su Alcance temporal	Es seccional o sincrónica Es micro administrativo	Porque la presente investigación se desarrolló en un periodo aproximado de tres meses.
2. Por su Amplitud		Porque la unidad de análisis de la presente investigación es el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huanuco.2024

3. Por su Fuente	Es Mixta	En razón que se utilizara fuentes primarias generadas por la presente investigación y fuentes secundarias generados en otras investigaciones como son los antecedentes.
4. Por su Carácter	Es Cuantitativa	Porque la presente investigación se basó en los fundamentos teóricos, doctrinales y prácticos del enfoque cuantitativo de la investigación.
5. Por su Naturaleza	Es de Encuesta	Porque se utilizó como fundamentos técnicos de la presente investigación, dos disciplinas de las Ciencias Administrativas como son la Gestión Logística y la Calidad de Servicio.
6. Por su Marco	Es de campo	Porque durante el trabajo de campo se aplicaron los instrumentos de acopio de datos.
7. Por el objeto a que se refiere	Es disciplinaria	Porque se utilizaró como fundamentos teóricos de la presente investigación, dos disciplinas de las Ciencias Administrativas como son La Gestión Logística y la Calidad de Servicio.
8. Por los estudios a los que dan lugar	Es Evaluativa	Porque se evaluó la relación entre la variable 1 que es la Gestión de Calidad con la variable 2 que es la Calidad de Servicios en el Puesto de Salud de Tambillo Grande de la ciudad de Tingo Maria, departamento de Huánuco.

#### 4.2.2. Nivel de investigación

Este estudio adoptó un nivel de investigación correlacional, según la definición de Sampieri et al. (2019), caracterizándose por ser no experimental y enfocarse en medir y evaluar la relación estadística entre dos variables específicas sin la influencia de factores externos.

En este caso, se estableció la conexión entre la gestión logística y la calidad de servicio en el Puesto de Salud Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco, para el año 2024. Este enfoque permitirá comprender cómo estas variables

interactúan en el contexto natural del centro de salud, proporcionando una visión clara de su relación sin manipulación alguna.

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Descripción de la población

Según Hernández (2014), menciona que la población o universo viene a ser un grupo de todos los casos que concuerda con determinadas especificaciones.

Para el presente estudio se consiguieron las estadísticas de usuarios afiliados al SIS proporcionadas por el puesto de Salud de Tambillo Grande, en el último mes de julio del 2024 a brindado sus servicios de salud a una población estratificada de la edad de 20 a 49 años, usuarios afiliados al SIS, quienes concurren por diferentes razones de salud.

**Tabla 2**

*Características de la población de los usuarios asegurados/ atendidos del puesto de salud.*

<b>Sexo</b>	<b>Asegurados</b>	<b>Atendidos Julio</b>
<b>Edades</b>	<b>20-49</b>	<b>20-49</b>
Varones	901	101
Mujeres	882	99
<b>Total</b>	<b>1,783</b>	<b>200</b>

#### 4.3.2. Muestra y método de muestreo

##### a) Tamaño de muestra

Según Hernández Sampieri (2014), es un subgrupo de componentes que pertenecen a un grupo definido en sus particularidades denominada población. Se calculó empleando la fórmula para el cálculo de muestras a partir de poblaciones finitas, la cual se detalla a continuación:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Los resultados de la aplicación de la fórmula fue de 50. Por lo tanto, nuestra muestra estará conformada 50 usuarios afiliados al SIS de entre 20 a 49 años.

#### b) Método de muestreo

Fueron seleccionados por un muestreo sistemático, según los siguientes criterios:

Para aplicar la encuesta de forma sistemática, divide el número de usuarios atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual estableció lo siguiente.

**Tabla 3**

*Usuarios atendidos en consulta en la última semana del mes de julio.*

Número de usuarios atendidos en un mes	200/4
Tamaño de muestra obtenida	50

#### 4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

##### 4.3.3.1. Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión a tenerse en cuenta para considerar a las unidades de análisis del presente trabajo de investigación fueron:

- Ser poblador que este asegurado en el Puesto de Salud Tambillo Grande.
- Tener una relación laboral activa durante el periodo de recolección de datos.
- Aceptar participar voluntariamente en el estudio de investigación.

##### 4.3.3.2. Criterios de exclusión

Los criterios de tener en cuenta para excluir a las personas de la unidad de análisis del presente trabajo de investigación fueron:

- No ser colaborador del Puesto de Salud Tambillo Grande.
- No tener una relación laboral activa durante el periodo de recolección de datos.
- No participaran la población de los que no son asegurados.
- Negarse a responder el cuestionario de Calidad de servicios.

#### 4.4. Diseño de investigación

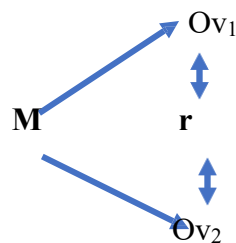
En lo que concierne al diseño de investigación de este trabajo, se caracteriza como no experimental, ya que no se realizaron modificaciones en la variable independiente ni en la variable dependiente.

Según Hernández y Mendoza (2018), los estudios no experimentales se caracterizan por ser la investigación que se lleva a cabo sin manipular deliberadamente variables. En los estudios no experimentales, el enfoque consiste en observar o medir fenómenos y variables tal como ocurren en su contexto natural, para luego analizarlos.

Así mismo cabe señalar que entre los diseños no experimentales, se encajó específicamente con el enfoque transaccional o transversal, porque se estudiará el estudio del fenómeno o de las variables de interés será llevado a cabo en un punto único del tiempo. Por otro lado, el carácter de la presente investigación fue correlacional, dado que se buscará establecer y analizar la relación entre dos variables la gestión logística y la calidad de servicio.

Según Rodríguez (2020), el diseño correlacional tiene como objetivo investigar las relaciones entre variables.

**Esquema:** El presente estudio se desarrolló según el siguiente esquema:



**Donde:**

Ov<sub>1</sub> : Variable 1. Gestión logística

Ov<sub>2</sub> : Variables 2. Calidad de servicio

M : Muestra

r: Correlación

La unidad de análisis del presente trabajo de investigación lo constituyeron los usuarios asegurados atendidos en el Puesto de Salud Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.

## 4.5. Métodos, técnicas e instrumentos

### 4.5.1. Método

Según Hernández et al. (2014), el método inductivo es explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas. Va de lo particular a lo general.

Los métodos generales para utilizarse durante el desarrollo de la presente investigación fueron los siguientes:

El método inductivo, que es una estrategia de razonamiento que se fundamenta en la inducción, para ello, procede a partir de aspectos particulares para deducir conclusiones generales. En este sentido, el método inductivo se utilizará en la presente investigación para estudiar detalladamente cada una de las dimensiones aprovisionamiento, almacenamiento, preparación de materiales, distribución y así tener un conocimiento pleno y holístico de la variable Gestión Logística materia de estudio y posteriormente generar conclusiones amplias apoyadas en observaciones específicas.

En cuanto, al método analítico, Hernández et al. (2014) señaló que se basa en la inmersión de datos y búsqueda de clasificación (tipo) repetidas, en las codificaciones y en las comparaciones que caracterizan al enfoque de la teoría fundamentada.

El método analítico, es un procedimiento mental que consiste en descomponer el fenómeno o variable de estudio en sus elementos constitutivos, con la finalidad de llegar a estudiar por separado cada uno de sus partes y así llegar a la comprensión global del mismo, para estudiar por separado las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y luego llegar a comprender la variable Calidad de servicio en forma integral. La presente investigación dada las características correspondió al método de investigación inductivo-analítico.

#### **4.5.2. Técnicas**

La Técnica para medir el comportamiento o los atributos de las variables. Según Hurtado (2007), la técnica tiene que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, pueden clasificarse como revisión documental, observación, encuesta y técnicas sociométricas entre otras. Por lo tanto

En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta que fue elaborada en base a 15 preguntas.

#### **4.5.3. Instrumentos**

El instrumento empleado fue el cuestionario de encuesta.

Según Arias (2006), los instrumentos son cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar, almacenar la información. Entre los cuales se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas y otros.

#### 4.5.3.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Para garantizar la validez técnica del instrumento, se implementó un proceso de evaluación basado en el método de juicio de expertos.

Hernández y Fernández (2014) definen la validez de expertos como la medida en que un instrumento de investigación evalúa con precisión la variable que se pretende estudiar, según el juicio de profesionales especializados en el área. Esta validación implica que personas con conocimientos profundos en el tema examinan el instrumento y determinan si este es adecuado para medir lo que se propone medir en el estudio.

Para la presente investigación, se seleccionaron a dos profesionales altamente calificados en el campo de estudio para llevar a cabo esta validación. Estos especialistas examinaron minuciosamente el instrumento y proporcionaron su evaluación técnica.

**Tabla 4**

*Resultados de la validación de expertos.*

Nº	NOMBRE DE LOS VALIDADORES	PUNTAJE
01	Lic. Enf. Elverto Walter Espinoza Espíritu	95
02	Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas	88.6

Elaboración: La investigadora.

En base a la calificación del instrumento por los expertos se confirma que el instrumento debe aplicarse en la encuesta para la recolección de datos, empleados en el estudio durante el trabajo de campo y que permitieron cuantificar las variables de investigación.

#### 4.5.3.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de los datos

Según Hernández et al. (2014), la confiabilidad “se refiere al grado en que la aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Tras completar la validación, se realizó una prueba piloto con una muestra representativa del 10% del total, pero con participantes diferentes, para verificar si el instrumento estaba bien formulado y no presentaba problemas en su aplicación. Posteriormente, se evaluó el instrumento utilizando el alfa de Cronbach para determinar su nivel de aceptabilidad o confiabilidad.

Una vez aplicado se procedió a evaluar con el alfa de Cronbach para determinar su nivel de aceptabilidad o confiabilidad.

##### Tabla 5

*Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.848	15

En la tabla de Estadística de Fiabilidad se observa que la variable Calidad de servicio con 15 elementos (ítems de preguntas), determina una alfa de Cronbach de 0. 848, indicando que el instrumento según escala y categoría es BUENO.

## 4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

### 4.6.1. Datos a registrar

Los datos que se acopiarán mediante la aplicación de los instrumentos en el transcurso del trabajo de campo estarán directamente relacionados con las dos variables del estudio: gestión logística y calidad de servicio. Estos datos serán fundamentales para analizar la relación entre ambas variables.

### 4.6.2. Procedimiento

Fidias (2012) explica que el proceso de análisis de datos implica diversas operaciones sobre la información recolectada. Estas operaciones incluyen: clasificación: organizar los datos en categorías o grupos relevantes, registro: documentar sistemáticamente la información obtenida, tabulación: presentar

los datos de manera ordenada, generalmente en tablas o gráficos, y codificación: asignar códigos o etiquetas a los datos, si es necesario, para facilitar su análisis.

Una vez aplicado los cuestionarios, se procedió realizar la tabulación en una hoja de Excel, donde se registraron las respuestas de los cuestionarios como datos cualitativos de tipo ordinal y se ponderaron de 1 a 5, de acuerdo con la intensidad de las respuestas. Seguido se exporto al programa SPSS v.25. donde se ordenó los datos según el tipo de datos, que en este caso fue ordinal y los resultados se presentan visualmente a través de gráficos de barras.

#### **4.6.3. Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos**

El análisis de datos se realizará mediante una tabla de distribución de frecuencias (TDF), que incluye:

- Frecuencias absolutas: simples ( $f_i$ ) y acumuladas ( $F_i$ )
- Frecuencias relativas: simples ( $h_i$ ) y acumuladas ( $H_i$ )
- Frecuencias porcentuales: simples ( $h_i\%$ ) y acumuladas ( $H_i\%$ )

La interpretación de estos datos procesados se llevará a cabo utilizando técnicas frecuenciales y porcentuales. Este enfoque permitirá identificar tendencias y patrones en el comportamiento de las variables estudiadas, proporcionando una visión clara de la información recopilada.

#### **4.7. Aspectos éticos**

La investigación se llevará a cabo respetando estrictamente los principios éticos, no solo en el ámbito profesional y personal, sino también en la generación y creación de conocimiento. Esto implica que se adherirá a las normas éticas y principios establecidos para salvar los derechos de autor.

En este estudio, se asumirá el compromiso de no incurrir en ninguna forma de copia o plagio de las ideas u opiniones de otros autores. Cualquier referencia a trabajos ajenos será debidamente citada y mencionada, garantizando así el reconocimiento adecuado de las fuentes originales.

Esta práctica ética no solo preservará la integridad académica del trabajo, sino que también contribuirá a la construcción de un conocimiento fundamentado en el respeto y la honestidad intelectual. Se reconocerá que la ética en la investigación es fundamental para mantener la credibilidad y el valor del estudio, así como para fomentar un ambiente académico de confianza y transparencia.

## CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis descriptivo

#### 5.1.1. Aspectos Generales de los Usuarios Afiliados al Seguro Integral

**Tabla 1**

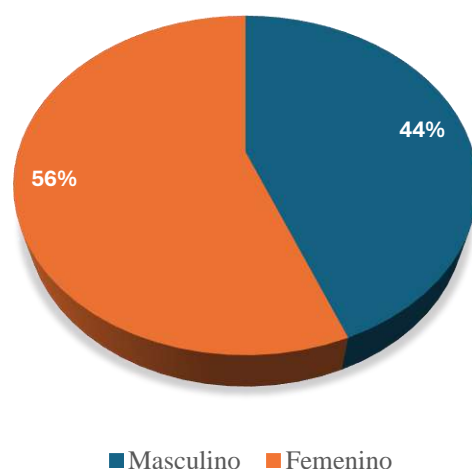
*Distribución Según Género.*

<b>Genero</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	22	44%
Femenino	28	56%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota. Encuesta aplicada

**Figura 1.** *Distribución según Género.*

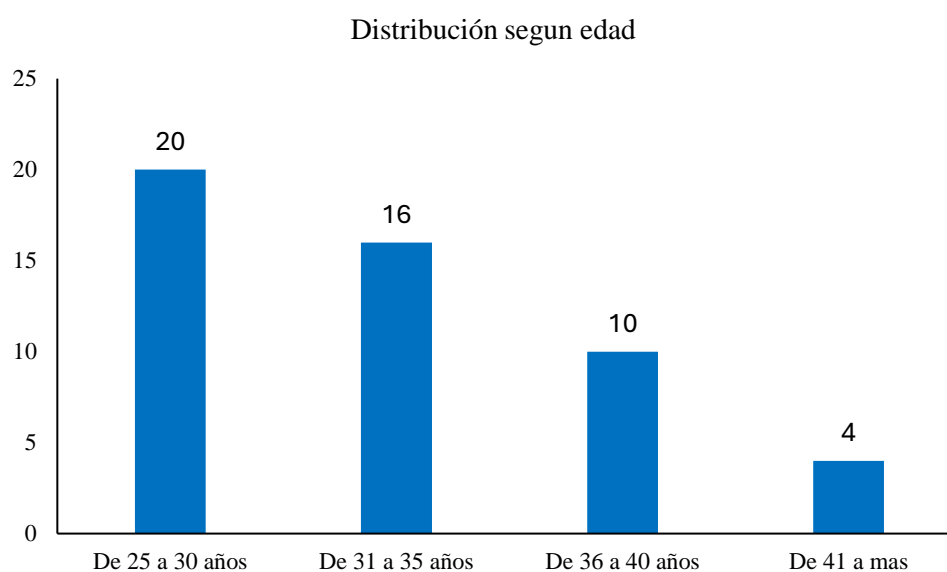
**Distribución Según Género.**



**Interpretación:** De la encuesta ejecutada a 50 usuarios se obtuvo que las mujeres representan el 56% del total de encuestados, mientras que los hombres constituyen el 44%. Esto sugiere que en esta muestra, el género femenino está ligeramente más representado que el masculino.

**Tabla 2***Distribución según la edad.*

Edad	N	%
De 25 a 30 años	20	40%
De 31 a 35 años	16	32%
De 36 a 40 años	10	20%
De 41 a mas	4	8%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

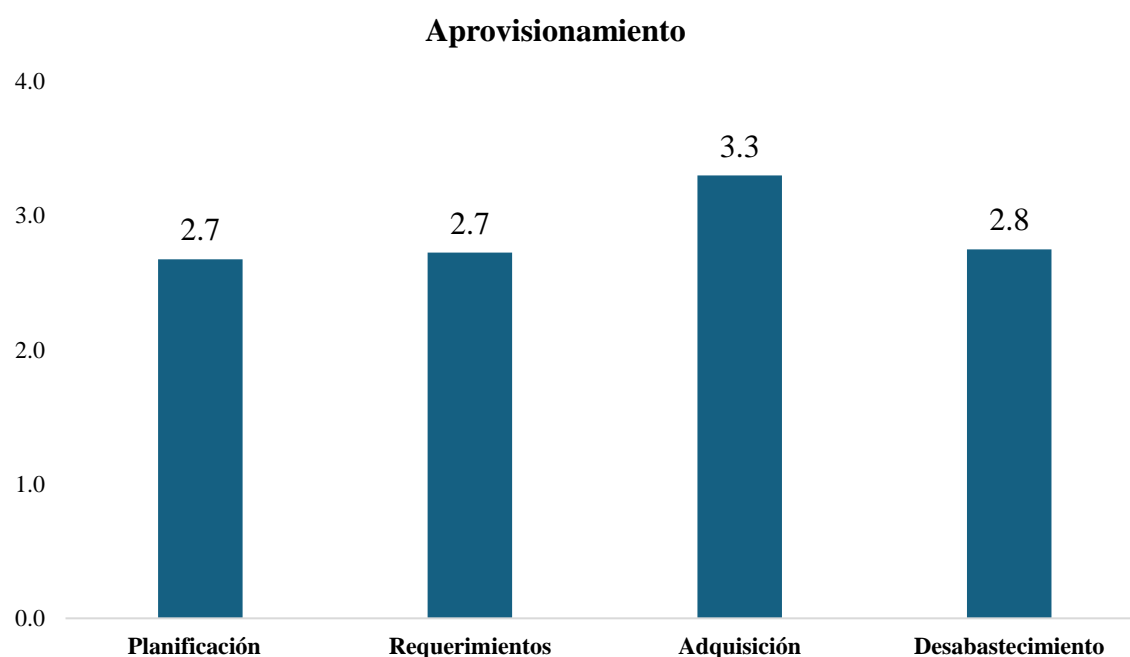
*Nota.* Encuesta aplicada.**Figura 2.** *Distribución Según Edad.**Nota.* Encuesta aplicada

**Interpretación:** En una encuesta realizada a 50 personas en el puesto de salud Tambillo Grande, se observó que el grupo de edad más representado es el de 25 a 30 años, con un 40% de los encuestados, seguido por el grupo de 31 a 35 años con un 32%. Los participantes de 36 a 40 años constituyen el 20%, mientras que el grupo de 41 años y más representa solo el 8%. Esta distribución sugiere que la mayoría de los usuarios del puesto de salud son relativamente jóvenes, con una disminución en la representación de las edades más avanzadas.

## A. Gestión Logística

**Figura 3.**

*Medias de las puntuaciones lograda en la dimensión de Aprovisionamiento.*



### **Interpretación:**

Los resultados de la encuesta indican que el puesto de salud de Tambillo presenta una planificación y gestión de requerimientos que requieren mejoras significativas, con promedios de 2.7 en ambas áreas, sugiriendo que la planificación es insuficiente y que las necesidades no están completamente satisfechas.

En contraste, la adquisición de suministros, con un promedio de 3.3, es percibida como relativamente más efectiva, aunque todavía puede optimizarse. El desabastecimiento, con un promedio de 2.8, sigue siendo un problema notable que afecta la calidad del servicio. Para mejorar, se deben reforzar los procesos de planificación y gestión de requerimientos, mientras se optimiza la adquisición y se implementan estrategias para reducir el desabastecimiento.

**Tabla 3**

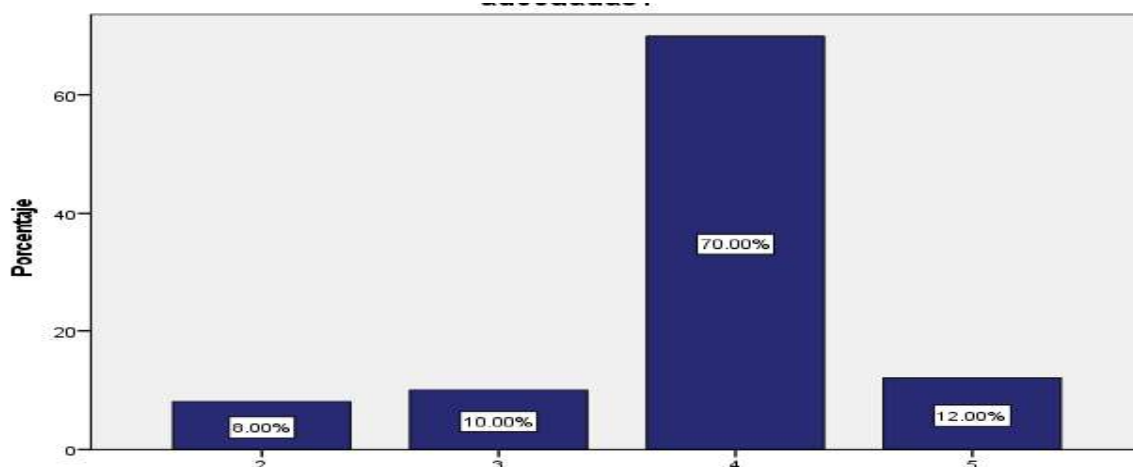
*¿Las instalaciones del puesto de salud Tambillo Grande son cómodas y adecuadas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	8.0	8.0	8.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0	10.0	18.0
	De acuerdo	35	70.0	70.0	88.0
	Totalmente de acuerdo	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100,0	100,0	

*Nota.* Procesada por medio del SPSS versión 25, como resultado del recojo de información por medio del cuestionario.

**Figura 4.**

*¿Las instalaciones del puesto de salud Tambillo Grande son cómodas y adecuadas?*



*Nota.* Procesada por medio del SPSS versión 25, como resultado del recojo de información por medio del cuestionario

**Interpretación.** Del total de encuestados el 70% expresan que están de acuerdo con que las instalaciones son cómodas y adecuada en el puesto de salud de Tambillo Grande, un 85% se muestra en desacuerdo, indicando que perciben problemas significativos con las instalaciones. Un 10% se mantiene neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa estos resultados que el puesto de salud Tambillo Grande parece cumplir con las expectativas de comodidad y adecuación para la gran mayoría de sus usuarios.

**Tabla 4**

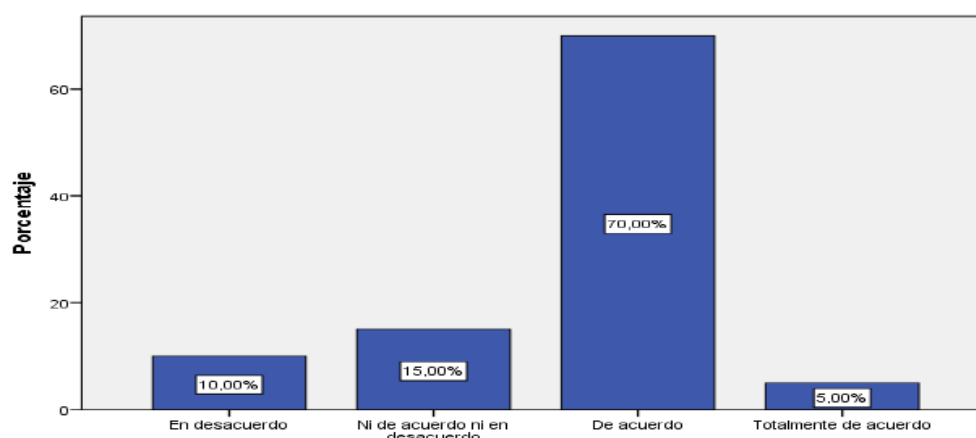
*¿Los medicamentos recetados están disponibles en la farmacia del puesto de salud Tambillo Grande?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	15,0	15,0	25,0
	De acuerdo	28	70,0	70,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Procesada por medio del SPSS versión 25, como resultado del recojo de información por medio del cuestionario.

**Figura 5**

*¿Los medicamentos recetados están disponibles en la farmacia del puesto de salud Tambillo Grande?*



*Nota:* Procesada por medio del SPSS versión 25, como resultado del recojo de información por medio del cuestionario.

**Interpretación.** Del total de encuestados, el 70% expresa que está de acuerdo y un 5% totalmente de acuerdo con que los medicamentos recetados están disponibles en la farmacia del puesto de salud de Tambillo Grande, sumando un 75% de opiniones positivas. Un 15% se mantiene neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que podría reflejar una experiencia mixta o una falta de opinión definida. Estos resultados indican que el puesto de salud Tambillo Grande parece cumplir satisfactoriamente con las expectativas de disponibilidad de medicamentos para la mayoría de sus usuarios, aunque existe un margen de mejora, ya que los encuestados no están completamente de acuerdo con este aspecto.

**Tabla 5**

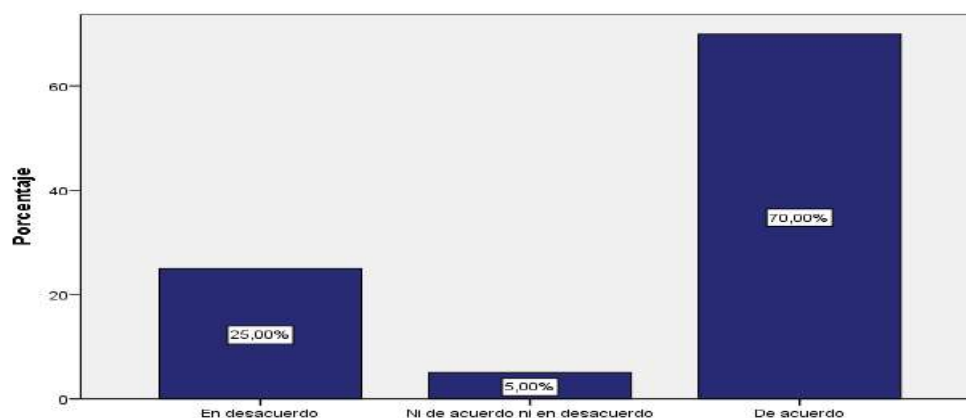
*¿Es fácil obtener una cita o atención en el puesto de salud Tambillo Grande, y los horarios de atención son accesibles para usted?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	25,0	25,0	25,0
	Ni de acuerdo ni en3 desacuerdo		5,0	5,0	30,0
	De acuerdo	35	70,0	70,0	100,0
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Procesada por medio del SPSS versión 25, como resultado del recojo de información por medio del cuestionario.

**Figura 6**

*¿Es fácil obtener una cita o atención en el puesto de salud Tambillo Grande, y los horarios de atención son accesibles para usted?*



*Nota.* Procesada por medio del SPSS versión 25, como resultado del recojo de información por medio del cuestionario.

**Interpretación.** Del total de encuestados, el 70% expresa que está de acuerdo con que es fácil obtener una cita o atención en el puesto de salud Tambillo Grande y que los horarios de atención son accesibles. Un 25% se muestra en desacuerdo, indicando que perciben dificultades significativas en este aspecto del servicio. Un 5% se mantiene neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que podría reflejar una experiencia mixta o una falta de opinión definida. Estos resultados sugieren que el puesto de salud Tambillo Grande cumple con la accesibilidad y horarios convenientes para la mayoría de sus usuarios. Sin embargo, existe un margen considerable de mejora, ya que los encuestados encuentran problemas en este aspecto, lo que podría indicar la necesidad de optimizar el sistema de citas y revisar los horarios de atención para satisfacer mejor las necesidades de todos los usuarios.

**Tabla 6**

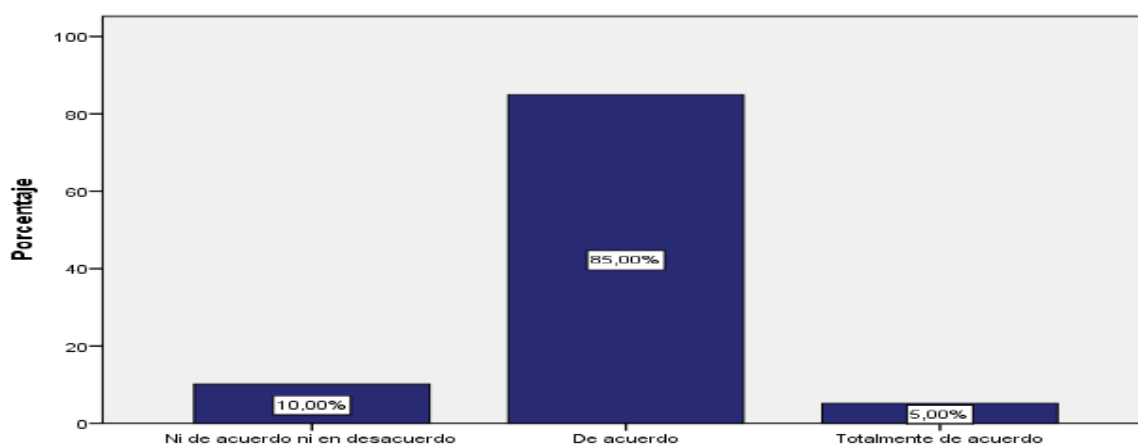
*¿El personal de salud del puesto de salud Tambillo Grande puede responder a todas sus preguntas de manera satisfactoria?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	43	85,0	85,0	95,0
Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

*Nota: Procesada por medio del SPSS versión 25, como resultado del recojo de información por medio del cuestionario.*

**Figura 7**

*¿El personal de salud del puesto de salud Tambillo Grande puede responder a todas sus preguntas de manera satisfactoria?*



*Nota. Procesada por medio del SPSS versión 25, como resultado del recojo de información por medio del cuestionario*

**Interpretación.** Del total de encuestados, el 85% expresa que está de acuerdo y un 5% totalmente de acuerdo con que el personal de salud del puesto de salud Tambillo Grande puede responder a todas sus preguntas de manera satisfactoria, sumando un 90% de opiniones positivas. Un 10% se mantiene neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo. No se registran respuestas en desacuerdo. Estos resultados indican que el puesto de salud Tambillo Grande cumple con las expectativas de los usuarios en cuanto a la capacidad para responder preguntas satisfactoriamente. La gran mayoría de los usuarios percibe que el personal está bien preparado y es capaz de proporcionar información adecuada. Sin embargo, aún existe un pequeño margen de mejora para atender las necesidades del 10%

que se mantiene neutral, posiblemente mediante capacitación continua del personal o mejorando la comunicación con los pacientes.

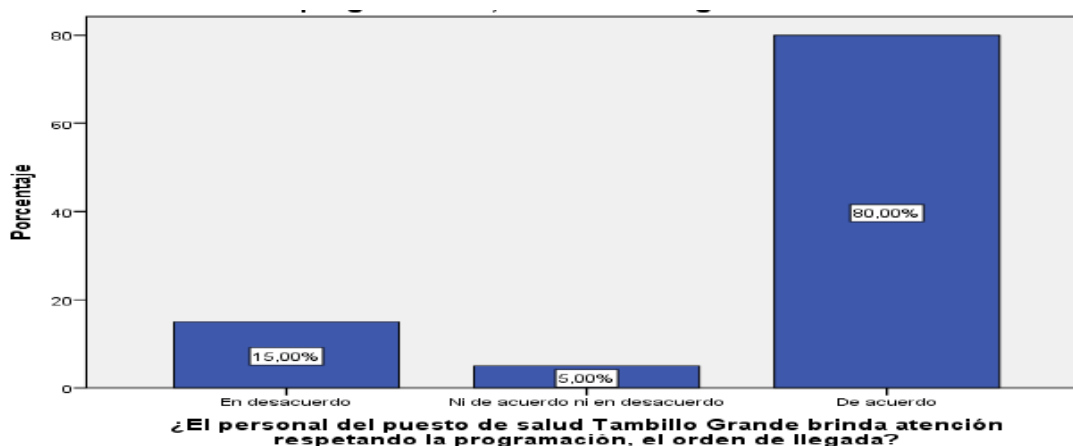
**Tabla 7**

*¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande brinda atención respetando la programación, el orden de llegada?*

		<b>Frecuenci</b>	<b>Porcentaj</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>
		<b>a</b>	<b>e</b>	<b>válido</b>	<b>acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	7	15,0	15,0	15,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5,0	5,0	20,0
	De acuerdo	40	80,0	80,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 8.**

*¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande brinda atención respetando la programación, el orden de llegada?*



**Interpretación.** Del total de encuestados, el 80% expresa que está de acuerdo. Un 15% encuentra en desacuerdo. Estos resultados indican que el puesto de salud Tambillo Grande cumple con las expectativas de los usuarios en cuanto, a que se atiende respetando la programación, el orden de llegada. Sin embargo, aún existe un pequeño margen de mejora para atender las necesidades del 5% que se mantiene ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## 5.2. Contrastación de Hipótesis

### Prueba de normalidad

Se utilizó el programa estadístico SPSS 25 para el agrupamiento de las variables y luego generar la prueba de normalidad con Shapiro-Wilk, de las encuestas a los 50 usuarios lo que se detalla:

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad de las variables gestión logística y calidad de servicio.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,127	50	,042	,946	50	,002
Calidad de servicio	,134	50	,026	,866	50	,000

#### a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** Los resultados mostrados en la tabla 13 indican las condiciones de la distribución de las variables gestión logística y calidad de servicio, se observa que los puntajes de ambas variables no presentan una distribución de contraste normal, puesto que el nivel de significancia en ambos casos es menor a 0.05, donde indica que los datos no siguen una distribución normal. Calidad de servicio el p-valor de 0.000 es significativamente menor que 0.05, lo que indica un fuerte rechazo de la hipótesis nula de normalidad. Estos resultados indican que la prueba adecuada para la contratación de hipótesis debe ser una prueba no paramétrica decidiéndose aplicar al Rho de Spearman.

### A. Prueba de hipótesis general

Para el análisis de la hipótesis general se aplicó el estadístico para pruebas no paramétricas Rho de Spearman por haberse utilizado datos ordinales en la escala de Likert con cinco alternativas. La prueba de correlación por rangos Rho de Spearman ( $r_s$ ), mide el grado de correlación que oscila entre (-1 hasta +1); donde (-1) indica que existe una correlación inversa, (1) indica que existe una correlación directa. El valor (0) indica una correlación nula. Matemáticamente la fórmula del coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r_s$ ), es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

- Donde:

- $r_s$  = Coeficiente de correlación de rangos de Spearman
- $n$  = Número de elementos observados
- $d$  = Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones.

### Figura 9

*Escala de valores del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.*

rho	Grado de Relación
0	Relación Nula
± 0.000... – 0.19...	Relación Muy Baja
± 0.200 – 0.39...	Relación Baja
± 0.400 – 0.59...	Relación Moderada
± 0.600 – 0.79...	Relación Alta
± 0.800 – 0.99...	Relación Muy Alta
± 1	Relación Perfecta

HG: Existe relación entre la Gestión Logística y la Calidad de Servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

HO: No existe relación entre la Gestión Logística y la Calidad de Servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

**Tabla 14**

*Contrastación de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman.*

		Correlaciones		
			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	50	50
	V2	Coeficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	<b>50</b>	<b>50</b>

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicados

**Interpretación:** Se pudo verificar en la Tabla 15 según la prueba correlacional de Rho de Spearman, una relación moderada entre la variable 1 y la variable 2, toda vez que resultó un valor de correlación de ,418 con un Sig. de ,003, se puede afirmar que existe una relación moderada entre la Gestión Logística y la calidad de servicio.

### B. Prueba de hipótesis específicas N° 1.

Hi1: Existe relación entre el aprovisionamiento y la Calidad de Servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

Ho1: No existe relación entre el aprovisionamiento y la Calidad de Servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

**Tabla 15**

*Contrastación de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman.*

		<b>Correlaciones</b>	
		D1	V2
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,233
		N	50
	V2	Coeficiente de correlación	-,233
		Sig. (bilateral)	,103
		N	50

*Fuente:* Cuestionarios aplicados

**Interpretación:** En la tabla 16 el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se muestra los resultados de la contratación de la hipótesis específica 1. ( $r = -0,233$ ; sig.  $0,103 > \alpha 0,005$ ). Esto indica una correlación negativa baja entre la dimensión aprovisionamiento y la variable Calidad de servicio, lo que significa que existe una relación débil y negativa, sin embargo, el valor p superior a 0,05 sugiere que esta correlación no es estadísticamente significativa.

### C. Prueba de hipótesis específicas N° 2.

Hi2: Existe relación entre el almacenamiento y la Calidad de Servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

Ho2: No existe relación entre el almacenamiento y la Calidad de Servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

**Tabla 16**

*Contrastación de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman.*

		Correlaciones		
			D2	V2
Rho de Spearman	D2	Coefficiente de correlación	1,000	,407**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	50	50
	V2	Coefficiente de correlación	,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	<b>50</b>	<b>50</b>

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Cuestionarios aplicados

**Interpretación:** En la tabla 17, el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se muestra los resultados de la contratación de la hipótesis específica 2, donde se muestra una correlación significativa, pero moderada entre la dimensión de almacenamiento y la variable Calidad de servicio, siendo analizadas ( $r = 407$ ; sig.  $0,003 < \alpha 0,05$ ) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada positivamente moderada.

### D. Prueba de hipótesis específicas N° 3.

Hi3: Existe relación entre la preparación de materiales y la calidad de servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

Ho3: No existe relación entre la preparación de materiales y la Calidad de Servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

**Tabla 17***Contrastación de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman.*

		Correlaciones		
		D3	V2	
Rho de Spearman	D3	Coefficiente de correlación	1,000	,298*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	50	50
	V2	Coefficiente de correlación	,298*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		<b>N</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Cuestionarios aplicados

**Interpretación:** En la tabla 18, el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se muestra los resultados de la contratación de la hipótesis específica 3, donde se muestra una correlación positiva baja entre la dimensión de preparación de materiales y la variable Calidad de servicio, siendo analizadas ( $r = 298$ ; sig.  $0,036 < \alpha 0,05$ ) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada positiva baja.

#### **E. Prueba de hipótesis específicas N° 4.**

Hi4: Existe relación entre la distribución y la calidad de Servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

Ho4: No existe relación entre la distribución y la calidad de Servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024

**Tabla 18**

*Contrastación de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman.*

**Correlaciones**

			<b>D4</b>	<b>V1</b>
Rho de Spearman	D4	Coeficiente de correlación	1,000	,454
		Sig. (bilateral)	.	,075
		N	50	50
	V1	Coeficiente de correlación	,454	1,000
		Sig. (bilateral)	,075	.
		N	50	50

**Interpretación:** En la tabla 19, el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se muestra los resultados de la contratación de la hipótesis específica 4, donde se muestra una correlación significativa, pero moderada entre la dimensión de distribución y la variable Calidad de servicio, siendo analizadas ( $r = 454$ ; sig.  $0,075 > \alpha 0,05$ ) Dado que  $0,075$  es mayor que  $0,05$ , la correlación no es estadísticamente significativa al nivel de  $0,05$ .

### 5.3. Discusión de resultados

#### 5.3.1. Con los antecedentes

- A. Según la investigación de Serna, J. (2021) estudio previo durante el aislamiento social, que reporta una alta correlación de  $r = 0.625$  entre la gestión logística y la calidad. Esto implica que, aunque una mejor gestión logística puede contribuir significativamente a la mejora de la calidad del servicio, otros factores también juegan un papel crucial. Estos factores podrían incluir aspectos como la capacitación del personal, la disponibilidad de recursos, y la infraestructura tecnológica, que pueden afectar la calidad del servicio de manera independiente o en combinación con la gestión logística.

En la investigación se encontró una correlación moderada entre la Gestión Logística y la Calidad de Servicio, según la prueba correlacional de Rho de

Spearman. El coeficiente de correlación ( $r = 0.418$ ) y el valor de significancia ( $p = 0.003$ ) indican que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre estas dos variables, con un nivel de significancia menor a  $\alpha = 0.05$ . Esto sugiere que mejoras en la gestión logística están asociadas con una mejora en la calidad del servicio, aunque la correlación moderada también implica que otros factores pueden influir en la calidad del servicio.

- B.** Según los hallazgos de Trigoso et al. (2023), encontró una correlación positiva entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente interno. Su estudio enfatiza que una gestión adecuada y oportuna de los insumos no solo es crucial para el funcionamiento eficiente de las operaciones logísticas, sino que también tiene un impacto directo en la calidad del servicio proporcionado a los usuarios. La relación observada sugiere que la mejora en la planificación y gestión de requerimientos, así como la reducción del desabastecimiento, podrían llevar a una mejora significativa en la calidad del servicio en el puesto de salud de Tambillo.

En el presente estudio se constató que el aprovisionamiento según los resultados indica que el puesto de salud de Tambillo presenta una planificación y gestión de requerimientos que demandan mejoras significativas, con promedios de 2.7 en ambas áreas, sugiriendo que la planificación es insuficiente y que las necesidades no están completamente satisfechas. En contraste, la adquisición de suministros, con un promedio de 3.3, es percibida como relativamente más efectiva, aunque todavía puede optimizarse. El desabastecimiento, con un promedio de 2.8, sigue siendo un problema notable que afecta la calidad del servicio.

- C.** De igual forma, al analizar las dimensiones y variables en los resultados de la investigación, se encuentra una correlación negativa baja y el valor de significancia es mayor ( $r = -0,233$ ; sig.  $0,103 > \alpha 0,05$ ), la correlación negativa indica que, aunque la relación es débil y no significativa, un incremento en la dimensión de aprovisionamiento se asociaría con una ligera disminución en la calidad del servicio, pero este efecto no es suficiente para ser considerado relevante desde el punto de vista estadístico. Trigoso, et al. (2023) reporta una correlación positiva baja entre aprovisionamiento y calidad del servicio con ( $r = 0,245$  &  $p = 0,005$ ) mostró aumentos en el aprovisionamiento se asociaban con mejoras en la calidad del servicio, aunque la correlación sigue siendo baja. Esto

sugiere que, a pesar de una relación directa observada, la magnitud del efecto es modesta.

La discrepancia entre los resultados de la presente investigación y los de Trigos et al. podría deberse a diferencias en el contexto del estudio, las metodologías utilizadas o las características específicas de las muestras analizadas.

- D.** Según Fernández Obregón (2024), reportó una correlación positiva moderada entre almacenamiento y calidad del servicio ( $r = 0,667$ ;  $p = 0,001$ ), se observa una relación similar en términos de dirección y significado, aunque con una magnitud ligeramente mayor en su estudio. La correlación más alta en su investigación sugiere una asociación más fuerte entre el almacenamiento y la calidad del servicio en su contexto específico, en comparación con nuestra investigación.

En la investigación realizada, se encontró que la dimensión de almacenamiento muestra una correlación positiva moderada con la calidad del servicio, según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $r = 0,407$ ;  $p = 0,003$ ). Este hallazgo indica que existe una relación significativa entre la dimensión de almacenamiento y la variable calidad de servicio, con un nivel de significancia inferior a  $\alpha = 0,05$ , lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la relación observada es estadísticamente relevante.

La identificación de una correlación significativa pero moderada sugiere que, aunque el almacenamiento es un factor relevante, debe ser abordado en combinación con otras estrategias para lograr una mejora significativa en la calidad del servicio.

En la investigación el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se muestra los resultados de una correlación pero moderada entre la dimensión de distribución y la variable Calidad de servicio, siendo analizadas ( $r = 0,454$ ; sig.  $0,00 > \alpha 0,05$ ) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada positivamente moderada. Estos resultados contrastan con los hallazgos de Trigos et al. (2023), quienes reportaron una correlación positiva moderada entre distribución y calidad del servicio ( $r = 0,274$ ;  $p = 0,001$ ). En su estudio, la relación fue estadísticamente significativa, indicando que una distribución metódica y bien programada de los insumos está directamente relacionada con la calidad del servicio percibido por el cliente interno. Trigos et al. destacan la importancia de una gestión logística sistematizada para mejorar la calidad del servicio, lo cual está en línea con la

recomendación de fortalecer la distribución para asegurar una atención de alta calidad. Además, Fernández Obregón (2024) reporta una correlación significativamente alta entre distribución y calidad del servicio ( $r = 0,853$ ;  $p = 0,00$ ). Esta alta correlación refleja una asociación más fuerte y significativa, sugiriendo que una distribución eficiente tiene un impacto considerable en la calidad del servicio ofrecido. Los resultados de Fernández Obregón resaltan la importancia de una distribución eficaz y bien gestionada, destacando que una alta correlación sugiere que mejorar en esta área puede tener un efecto notable en la calidad del servicio.

### **5.3.2. Con las bases teóricas**

Sobre la gestión logística, el autor Ozores, B. (2015) indica la adecuada gestión de estos procesos de soporte, que incluyen aspectos como el abastecimiento de insumos, la distribución de recursos, el mantenimiento de equipos y la gestión de personal, permite que el sistema de salud funcione de manera coordinada y efectiva. De esta manera, se asegura que los servicios de salud se presten con la calidad requerida, cumpliendo con las expectativas de los pacientes y contribuyendo a mejorar los resultados en salud.

Se relaciona con la presente investigación según la prueba correlacional de Rho de Spearman, una relación moderada entre la variable 1 y la variable 2, toda vez que resultó un valor de correlación de (0,418 con un Sig. de ,003), se puede afirmar que existe una relación moderada entre la Gestión Logística y la calidad de servicio.

## CONCLUSIONES

1. En esta tesis se determinó que existe una relación moderada y positiva entre la gestión logística y la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco, en el año 2024. Esto se evidenció a través de la prueba de Rho de Spearman, con un valor de correlación de 0,418 y un nivel de significancia de 0,003. Los resultados sugieren que mejoras en los procesos logísticos pueden influir de manera favorable en la percepción de calidad del servicio.
2. En esta tesis se identificó una relación negativa baja entre el aprovisionamiento de materiales y la calidad de servicio, como se observó en la prueba de Rho de Spearman, con un valor de correlación de -0,233 y un nivel de significancia de 0,103. Si bien la correlación no resultó estadísticamente significativa, los datos indican que los problemas de planificación y desabastecimiento continúan afectando negativamente la calidad del servicio en el puesto de salud, lo que sugiere la necesidad de reforzar los procesos de aprovisionamiento.
3. En esta tesis se determinó que existe una relación moderada y significativa entre el almacenamiento de materiales y la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, como lo refleja un coeficiente de correlación de 0,407 y un nivel de significancia de 0,003. Los hallazgos indican que mejoras en la gestión de almacenamiento, como la correcta organización y manejo de los suministros, impactan positivamente en la calidad del servicio ofrecido.
4. En esta tesis se estableció que la preparación de materiales tiene una relación positiva baja con la calidad del servicio, con un valor de correlación de 0,298 y un nivel de significancia de 0,036. Aunque la relación es baja, los resultados muestran que una gestión más eficiente en la preparación de materiales podría mejorar la percepción de calidad del servicio, indicando que este aspecto logístico debe ser optimizado.
5. En esta tesis se concluyó que la distribución de materiales presenta una relación moderada con la calidad del servicio, pero no estadísticamente significativa, con un valor de correlación de 0,454 y un nivel de significancia de 0,075. Estos resultados sugieren que, aunque la distribución de materiales influye en la calidad del servicio, aún existen áreas por mejorar para lograr un impacto significativo en la satisfacción del usuario.

## SUGERENCIAS

Dando respuesta a los resultados, se sugiere:

1. Dado que los resultados del estudio evidenciaron una relación moderada entre la gestión logística y la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, se recomienda implementar un sistema integral de gestión logística que permita la coordinación eficiente de los procesos de aprovisionamiento, almacenamiento, preparación y distribución de materiales. Para ello, se sugiere establecer un programa de capacitación continua para el personal administrativo y logístico, enfocado en técnicas modernas de logística hospitalaria y gestión de inventarios, con el fin de optimizar la calidad del servicio.
2. Los resultados mostraron que el aprovisionamiento presenta una correlación negativa y baja con la calidad del servicio. Se recomienda fortalecer la planificación de requerimientos de materiales a través del uso de herramientas tecnológicas de pronóstico y gestión de inventarios. Se debe implementar un software especializado para el seguimiento de insumos críticos, que permita prevenir el desabastecimiento y mejorar la adquisición de suministros. Esto ayudará a reducir los tiempos de respuesta y asegurar una mayor disponibilidad de recursos para los servicios de salud.
3. La correlación moderada entre el almacenamiento y la calidad del servicio indica la necesidad de mejorar las condiciones de almacenamiento de materiales. Se recomienda revisar y optimizar el espacio destinado al almacenamiento, asegurando que cumpla con las normativas de seguridad y conservación. Asimismo, se sugiere implementar procedimientos estandarizados para el manejo de inventarios, como la rotación adecuada de productos (primero en entrar, primero en salir) y la realización de auditorías periódicas para identificar posibles deficiencias en los procesos de almacenamiento.
4. La correlación baja pero positiva entre la preparación de materiales y la calidad del servicio sugiere que existen oportunidades de mejora en esta área. Se recomienda revisar y mejorar los procedimientos de preparación de materiales antes de su uso en las diferentes áreas de atención médica. Esto incluye capacitar al personal en el manejo adecuado y rápido de insumos, estableciendo protocolos claros que aseguren que los materiales estén listos en tiempo y forma para ser utilizados, reduciendo posibles demoras en la atención al paciente.

5. Aunque la distribución de materiales muestra una correlación moderada con la calidad de servicio, los resultados sugieren que aún se puede optimizar este proceso. Se recomienda implementar un sistema de distribución más ágil y eficiente, que permita una entrega oportuna de materiales en todas las áreas del puesto de salud. Esto podría incluir la asignación de personal dedicado exclusivamente a la logística de distribución interna y la creación de rutas de distribución optimizadas, lo cual mejoraría los tiempos de respuesta y reduciría la interrupción de los servicios de atención.

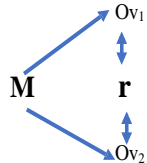
## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arboleda Fuentes, G. F. (2020). *Gestión logística y Eficiencia en el Servicio de Emergencia Obstétrica del Centro de Salud Valencia, Ecuador-2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67269/Arboleda\\_FGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67269/Arboleda_FGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alfaro, H. (2018). *Gestión Logística y Área de Adquisiciones en la Red de Salud San Juan de Miraflores –Villa María del Triunfo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo.
- Condori Quispe, R. N. (2018). *La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15872/Condori\\_QRN.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15872/Condori_QRN.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Chaupin, A. C. (2022). *Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la micro red de salud Hermilio Valdizán - Provincia de Leoncio Prado 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNAS. <https://repositorio.unas.edu.pe/items/e16131b3-061d-4633-b54d597bf2aba99b>
- Chávez, J. (2020). *Logística hospitalaria en dos establecimientos nacionales de Es Salud, 2019*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Programa Gestión Pública. Lima: Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42736>
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Defensoría del Pueblo advierte desabastecimiento de medicamentos en Leoncio Prado y en Puerto Inca*. Defensoría del Pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advier-desabastecimiento-de-medicamentos-en-leoncio-prado-y-en-puerto-inca/>
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Informe sobre deficiencias en el sector salud*. Defensoría del Pueblo.
- Duque Oliva, E.J, (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.

- Ferrara, A., Piscitelli, P., Miani, A., Speranza, E., Iannuzzi, L., Sacchetti, L., Triassi, M., & Santoro, A. (2021). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista Salud Uninorte*, 37(2), 1-15. <https://doi.org/10.14482/sun.37.2.1155.1>
- Fernández Obregón, S. A. (2024). *Gestión logística y satisfacción del usuario interno en el Hospital Las Mercedes, Chiclayo - Perú* Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Universidad Señor de Sipán Recuperado de : <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10820/Garcia%20Nevado%2c%20Aleida.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud del Perú. (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud: Documento Técnico* (RM N.º 727-2009/MINSA). Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica\\_Nacional\\_de\\_Calidad\\_en\\_Salud.\\_Documento\\_T%C3%A9cnico\\_-\\_RM\\_N%C2%BA\\_727-2009MINSA20191017-26355-0187un.pdf?v=1571312462](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Calidad_en_Salud._Documento_T%C3%A9cnico_-_RM_N%C2%BA_727-2009MINSA20191017-26355-0187un.pdf?v=1571312462)
- Ministerio de Salud del Perú. (2015). *MINSA impulsa normatividad para mejorar la seguridad y atención de calidad al paciente*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/30267-minsa-impulsa-normatividad-para-mejorar-la-seguridad-y-atencion-de-calidad-al-paciente>
- Ocampo, P. C. (2009). Gerencia logística y global. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, Universidad EAN. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20620269006>
- Ozores, B. (2015). *Logística hospitalaria*. Recuperado de <https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/288020230831232508.pdf>
- Reinoso, M. (2021). *La gestión logística y el área de adquisiciones del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega*. Universidad César Vallejo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86358/Reinoso\\_PA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86358/Reinoso_PA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Serna, J. (2021). *Gestión logística y la calidad de servicio en tiempo de aislamiento social en el centro de salud de Chalhuanca*. Universidad César Vallejo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61509/Serna\\_CAF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61509/Serna_CAF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- UNFPA, (2023), *Guía de gestión del SISMED para centros y puestos de Salud, es para la responsabilidad de mantener un inventario de medicamentos actualizado*  
<https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GU%C3%8DA%20SISMED%20FINAL%2028%20NOV.pdf>
- Trigoso, J; Huamán, M; Bernedo, D; Romero, R. (2023) Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 2023 Universidad Técnica de Manabí, Ecuador Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673174514009>
- Silberman, M., Granados Cosme, J. A., Delgado Campos, I., & López Ortega, V. (2023). *Calidad de la atención en salud: el modelo de Avedis Donabedian*. Recuperado de <https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/288020230831232508.pdf>
- Vargas, J. (2022). *Análisis de la Gestión de Abastecimiento en la Logística Hospitalaria*. *Revista Científica Anfibios*, 5(2), <https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n2.117>

# **ANEXOS**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la Gestión logística se relaciona con la Calidad deservicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco 2024?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> PE1: ¿Cómo se relaciona el aprovisionamiento de los materiales con la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco?2024? PE2: ¿De qué manera se relaciona el almacenamiento de los materiales con la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco 2024? PE3: ¿Cuál es la relación que existe en la preparación de los materiales con la calidad de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la Gestión logística y la calidad de servicio en el Puesto de Salud Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> OE1: Determinar la relación del aprovisionamiento de los materiales con la calidad de servicios en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024 OE2: Definir la relación del almacenamiento de materiales con la calidad de servicios en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La Gestión Logística se relaciona negativamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande Leoncio Prado, Huánuco. 2024 HO: La Gestión Logística se relaciona positivamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande Leoncio Prado, Huánuco. 2024</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El aprovisionamiento se relaciona negativamente con el uso de materiales con la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024 HO1: El aprovisionamiento se relaciona positivamente con el uso de materiales con la calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024 HE2: El Almacenamiento de los materiales se relaciona negativamente con la Calidad de</p>	<p><b>GESTION LOGISTIC A</b></p> <p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	<p><b>Tipo de estudio</b> La inv. Es Básica</p> <p><b>Diseño</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Correlacional</p> <p><b>Población y Muestra</b> Puesto de salud Tambillo Grande 371 usuarios</p> <p><b>Esquema</b></p>  <p>Donde:</p>

<p>servicio de salud del Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco 2024?</p> <p>PE4: ¿Cómo se relaciona la distribución de los materiales con la Calidad de servicio en salud del Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco 2024?</p>	<p>OE3: Establecer la relación en la preparación de los materiales con la calidad de servicios en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024</p> <p>OE4: Precisar la relación en la distribución de los materiales con la calidad de servicios en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024</p>	<p>servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024</p> <p>HO2: El Almacenamiento de los materiales se relaciona positivamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024</p> <p>HE3: La preparación de los materiales se relaciona negativamente con la calidad de servicio de salud del Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024</p> <p>HO3: La preparación de los materiales se relaciona positivamente con la calidad de servicio de salud del Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024?</p> <p>HE4: La distribución de los materiales se relaciona negativamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024</p> <p>HO4: La distribución de los materiales se relaciona positivamente con la Calidad de servicio en el Puesto de Salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco.2024</p>	<p>Ov<sub>1</sub>: Variable 1. Gestión logística</p> <p>Ov<sub>2</sub>: Variables 2. Calidad de servicio</p> <p>M: Muestra</p> <p>r: Correlación</p>
---	--	--	--

**Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos**

(ejemplo: cuestionario, guía de observación, u otro instrumento que usará; cada instrumento es un anexo, por lo que se enumera correlativamente).



**Cuestionario (ESCALA DE LIKERT)**



**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PUESTO DE SALUD DE TAMBILLO GRANDE, LEONCIO PRADO, HUÁNUCO. 2024**

**Objetivo:** Conocer la relación entre el Gestión Logística y la Calidad de servicio.

**Estimado colaborador:** Llegamos a usted con un afectuoso saludo y solicitamos, su valiosa colaboración, contestando en forma objetiva el siguiente cuestionario. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista. Conteste todas las proposiciones. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y anónimos.

**Datos generales:**

**Instrucciones:** Lea atentamente las preguntas.

<b>Sexo:</b>	Masculino		Femenino	
<b>Edad:</b>	De 25 a 30 años	De 31 a 35 años	De 36 a 40 años	De 41 a mas

**Aprovisionamiento**

**1.- ¿Se realiza la planificación adecuada de los requerimientos de medicamentos e insumos médicos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**2.- ¿Se ajustan adecuadamente los requerimientos de insumos de acuerdo con las necesidades del puesto de salud Tambillo Grande?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**3.- ¿Considera que el proceso de adquisición de insumos en el puesto de salud se realiza de manera eficiente, transparente y justo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**4.- ¿Utiliza el software SISMED regularmente para generar y gestionar requerimientos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

#### **Almacenamiento**

**5.- ¿En la recepción de insumos, se contrasta que correspondan a lo solicitado con la guía de remisión?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**6.- ¿Se verifica adecuadamente la calidad y cantidad de los insumos recibidos en el puesto de salud Tambillo Grande?**

- Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**7.- ¿La organización de los productos en la estantería se realiza por fecha de vencimiento, con los de fecha más cercana más accesibles para que se consuman primero?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**8.- ¿La infraestructura de almacenamiento en el puesto de salud Tambillo Grande es adecuada para mantener la calidad y seguridad de los medicamentos e insumos médicos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**9.- ¿Los insumos almacenados en el puesto de salud Tambillo Grande están claramente etiquetados y clasificados?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**10.- ¿El puesto de salud Tambillo Grande realiza controles periódicos para asegurar la vigencia y condiciones óptimas de los insumos almacenados?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

### **Preparación de materiales**

**11.- ¿Las condiciones como temperatura y humedad, donde se manipulan los materiales son adecuadas en el puesto de salud Tambillo Grande?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**12.- ¿Se realiza mantenimiento preventivo en la farmacia del puesto de salud Tambillo Grande para asegurar que se mantenga limpia, ordenada y libre de plagas?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**13.- ¿Se verifica que todos los materiales necesarios estén correctamente preparados y listos para su uso en el puesto de salud Tambillo Grande?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**14.- ¿Se aísla y etiqueta claramente los productos defectuosos o caducados en el puesto de salud Tambillo Grande?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

### **Distribución**

**15.- ¿Los productos son entregados correctamente, en buen estado y acompañados de información sobre su uso adecuado y almacenamiento en el hogar?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**16.- ¿Siente que sigue de manera efectiva todos los procedimientos establecidos para la entrega y gestión de medicamentos y dispositivos médicos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**17.- ¿Se registra en el software o tarjetas de control, y archiva toda la documentación utilizada en la entrega de medicamentos en el puesto de salud Tambillo Grande?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



**Cuestionario sobre calidad de servicio (ESCALA DE  
LIKERT)**



**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PUESTO DE  
SALUD DE TAMBILLO GRANDE, LEONCIO PRADO, HUÁNUCO. 2024**

**Objetivo:** Conocer la relación entre el Gestión Logística y la Calidad de servicio.

**Estimado colaborador:** Llegamos a usted con un afectuoso saludo y solicitamos, su valiosa colaboración, contestando en forma objetiva el siguiente cuestionario. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista. Conteste todas las proposiciones. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y anónimos.

**Datos generales:**

<b>Sexo:</b>	Masculino		Femenino	
<b>Edad:</b>	De 20 a 25 años	De 26 a 30 años	De 31 a 40 años	De 41 a mas

**Instrucciones:** Lea atentamente las preguntas.

**Elementos tangibles**

**1.- ¿Las instalaciones del puesto de salud Tambillo Grande son cómodas y adecuadas?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**2.- ¿Los medicamentos recetados están disponibles en la farmacia del puesto de salud Tambillo Grande?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

**3.- ¿Es fácil obtener una cita o atención en el puesto de salud Tambillo Grande, y los horarios de atención son accesibles para usted?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

#### **Confiabilidad.**

**4.- ¿El personal de salud del puesto de salud Tambillo Grande puede responder a todas sus preguntas de manera satisfactoria?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**5.- ¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande brinda atención respetando la programación, el orden de llegada?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**6.- ¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande proporciona orientación clara sobre los servicios, tratamientos, y muestra disposición para ayudar en todo momento?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

### **Capacidad de respuesta**

**7.- ¿Los servicios de salud del puesto de salud Tambillo Grande se brindan con rapidez y sin demoras innecesarias?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**8.- ¿Los resultados de los exámenes médicos del puesto de salud Tambillo Grande son entregados de manera oportuna y exacta?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

### **Seguridad**

**9.- ¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande cumple puntualmente con los horarios de atención establecidos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**10.- ¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande demuestra responsabilidad en la ejecución de sus tareas médicas y administrativas?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**11.- ¿Los servicios de salud del puesto de salud Tambillo Grande son conformes a lo prometido?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

#### **Empatía.**

**12.- ¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande, muestra una verdadera comprensión de las necesidades como paciente?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**13.- ¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande coopera activamente para resolver sus problemas de salud?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**14.- ¿El personal del puesto de salud Tambillo Grande, lo trata con generosidad y consideración?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

**15.- El trato del personal del puesto de salud Tambillo Grande hacia usted es cordial y amable?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## Anexo 03: Validación del los instrumentos por jueces

Dirección de la unidad de investigación

FCAT-UNHEVAL

VALIDACION DE INSTRUMENTO  
(JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Testión Logística y calidad de servicio  
 NOMBRE DEL EXPERTO : Inocente Feliciano Salazar Rojas  
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : Administración

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			90
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			90
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			85
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			90
5	La cantidad de ítem es suficiente para cada indicador																	X				85
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			90
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		X			90
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>																					<b>88.6</b>	

OPINION GLOBAL:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



FIRMA DEL EXPERTO

DNI	Nº CELULAR	E-MAIL
22420832	990455562	inocente.salazar@unas.edu.pr

Dirección de la unidad de investigación

FCAT-UNHEVAL

**VALIDACION DE INSTRUMENTO  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO LA GESTION LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN EL PIS TAMBILLO FRANSIS  
 NOMBRE DEL EXPERTO : ESPIÑOZA ESPÍRITU ELVERTO WALTER  
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : SAUD FAMILIAR Y COMUNITARIA

**TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			X	95	
2	Los ítems ayudan a describir conductas																			X	95	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																			X	95	
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			X	95	
5	La cantidad de ítem es suficiente para cada indicador																			X	95	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			X	95	
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																			X	95	
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>																				<b>95</b>		

**OPINION GLOBAL:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

  
 Walter Espinoza-Espiritu  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 FIRMA DEL EXPERTO

DNI	Nº CELULAR	E-MAIL
41976626	990006162	Walter.E.E@hotmail.com

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.**

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PUESTO DE SALUD DE TAMBILLO GRANDE, LEONCIO PRADO, HUÁNUCO. 2024|”,  
El presente es un trabajo de investigación realizado para obtener el título profesional Licenciado (a) en Administración por el bachiller: CONTRERAS SORIA YESENIA ELIZABETH.

Para llevar a cabo este trabajo necesitamos la colaboración de los usuarios del Puesto de Salud Tambillo Grande; para el desarrollo de los cuestionarios que forman parte de la investigación. Su participación y respuestas serán confidenciales, la información que usted nos proporcione se utilizará solamente para fines de investigación, sin repercutir negativamente en su persona y empresa.

**Certificado de consentimiento**

Habiendo leído la información y conociendo los fines de esta, consiento voluntariamente participar en el estudio, y entiendo también que tengo derecho de retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgo mi persona.

PARTICIPANTE .....

DNI. ....

FIRMA .....

FECHA ...../...

.../.....

Encuesta realizada en el Puesto de Salud Tambillo Grande-T.M.



Atención al usuario con SIS en el P.S Tambillo grande-T.M.



## Anexo 06: Nota biográfica



### YESENIA ELIZABETH CONTRERAS SORIA

#### I. DATOS PERSONALES

- DNI N°: 40314226
- Estado civil: Soltera.
- Fecha de nacimiento: 09 de agosto de 1979.
- Lugar de nacimiento: Tingo Maria.
- Correo electrónico: yezabeth36@gmail.com.

#### II. FORMACIÓN ACADÉMICA

- Educación primaria: I.E. "La Sagrada Familia".
- Educación secundaria: I.E." La Sagrada Familia".
- Educación superior: Instituto Superior Tecnológico Publico Naranjillo.
- Universidad Alas Peruanas.

#### III. EXPERIENCIA LABORAL

- Hospital de Tingo Maria, Leoncio Prado (2011 al 2014).
- Puesto de Salud Nueva Honoria, Puerto Inca (2014 al 2015) y (2018 al 2024).
- Puesto de Salud Tambillo Grande, Leoncio Prado (2024 hasta la actualidad).
- Prácticas de Administración en la Municipalidad Distrital de Honoria (2023).



**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**



*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*  
**LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, siendo las...10:00... horas del día jueves 12 de diciembre del 2024, nos reunimos en el auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la UNHEVAL, los miembros integrantes del Jurado Evaluador:

<b>Dr. Luis Henry Barrueta Salazar</b>	<b>Presidente</b>
<b>Dr. Humberto Benancio Valdivia</b>	<b>Secretario</b>
<b>Dr. Edward Luis Zevallos Choy</b>	<b>Vocal</b>

Acreditados mediante RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0755-2024-UNHEVAL/FCAT, de fecha 28 de noviembre del 2024, de la tesis titulada, "LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PUESTO DE SALUD DE TAMBILLO GRANDE, LEONCIO PRADO, HUÁNUCO. 2024", presentado por la titulando **Yesenia Elizabeth CONTRERAS SORIA**, con el asesoramiento del Dr. **Quintidiano Napoleon CESPEDES GALARZA**, se procedió a dar inicio el acto de sustentación para optar el **Título Profesional de Licenciada en Administración**.

Concluido el acto de sustentación, cada miembro del Jurado Evaluador procedió a la evaluación del titulado, teniendo presente los siguientes criterios:


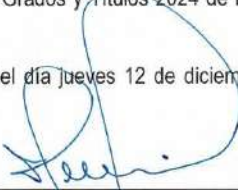

1. Presentación personal
2. Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivo, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
3. Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del jurado.
4. Dirección y dominio del escenario.

Nombres y Apellidos de la Titulando	Jurado Evaluador			Promedio Final
	Presidente	Secretario	Vocal	
<b>Yesenia Elizabeth CONTRERAS SORIA</b>	<i>15</i>	<i>15</i>	<i>15</i>	<i>15</i>

Obteniendo en consecuencia la titulando **Yesenia Elizabeth CONTRERAS SORIA** la nota de Quince (15), equivalente a BUENO....., por lo que se declara APROBADO.....

Calificación que se realiza de acuerdo con el Art. 46° del Reglamento de Grados y Títulos 2024 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Se da por finalizado el presente acto, siendo las 11:00 horas, del día jueves 12 de diciembre del 2024, firmando en señal de conformidad.

 _____ <b>PRESIDENTE</b> DNI N° <u>42380912</u>	 _____ <b>SECRETARIO</b> DNI N° <u>22407185</u>
 _____ <b>VOCAL</b> DNI N° <u>22513953</u>	

**LEYENDA:**  
 19 a 20: Excelente  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

**Anexo 08: Constancia de similitud y el reporte**

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN**  
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CONSTANCIA DE SIMILITUD****N°064-2024-SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN  
FCAT-UNHEVAL-DUI**


La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo - UNHEVAL, emite la presente constancia de similitud, aplicando el Software TURNITIN, a la Tesis titulado "**La gestión logística y la calidad de servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024**", la cual reporta un 11 % de similitud, correspondiente al / los(as) interesado(s)(as) Contreras Soria, Yesenia Elizabeth; teniendo como asesor al Dr. CESPEDES GALARZA, Quintidiano Napoleón

**DECLARANDO (APTO)**

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Pillcomarca, 11 de noviembre de 2024.



  
Mg. Rocío Verónica Rasmussen Santamaria  
Director (e) de la Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo  
UNHEVAL

## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**La gestión logística y la calidad de servicio del puesto de salud de Tambillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. 2024**

AUTOR

**Yesenia Elizabeth, Contreras Soria**

RECUENTO DE PALABRAS

**18739 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**106276 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**85 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 11, 2024 9:29 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 11, 2024 9:32 AM GMT-5**

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

## Reporte de similitud

## ● 11% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
4	<b>repositorio.unas.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-02</b> Submitted works	<1%
8	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Internet	<1%

Descripción general de fuentes

## Reporte de similitud

9	Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-06 Submitted works	<1%
10	repositorio.unfv.edu.pe Internet	<1%
11	repositorio.continental.edu.pe Internet	<1%
12	Trujillo Bolio, Mario. "Operarios fabriles en el valle de Mexico (1864-18... Publication	<1%
13	uncedu on 2024-10-01 Submitted works	<1%
14	scielo.senescyt.gob.ec Internet	<1%
15	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-06 Submitted works	<1%
16	Enterprise-Escuela de Educacion Superior Pedagogica Marcos Duran ... Submitted works	<1%
17	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%
18	repositorio.unjfsc.edu.pe Internet	<1%
19	Enterprise-Escuela de Educacion Superior Pedagogica Marcos Duran ... Submitted works	<1%
20	Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-27 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

## Reporte de similitud

21	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-14</b> Submitted works	<1%
22	<b>Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-03-31</b> Submitted works	<1%
23	<b>Universidad Marcelino Champagnat on 2024-10-31</b> Submitted works	<1%
24	<b>Universidad Tecnologica de los Andes on 2024-02-07</b> Submitted works	<1%
25	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2024-02-01</b> Submitted works	<1%
26	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-30</b> Submitted works	<1%
27	<b>repositorio.upec.edu.ec</b> Internet	<1%
28	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-05</b> Submitted works	<1%
29	<b>Universidad Continental on 2018-11-12</b> Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

## Anexo 09: Autorización de publicación



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL**

**1. Autorización de Publicación:** (Marque con una "X" según corresponda)

Bachiller		Título Profesional	X	Segunda Especialidad		Maestro		Doctor	
-----------	--	--------------------	---	----------------------	--	---------	--	--------	--

Ingrese los datos según corresponda.

Facultad/Escuela	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Escuela/Carrera Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Programa	
Grado que otorga	
Título que otorga	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**2. Datos del (los) Autor(es):** (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	CONTRERAS SORIA YESENIA ELIZABETH							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	40314226
Correo Electrónico:	yezabeth36@gmail.com							
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de documento:	
Correo Electrónico:								
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	
Correo Electrónico:								

**3. Datos del Asesor:** (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	CESPEDES GALARZA QUINTIDIANO NAPOLEON							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	22403766
ORCID ID:	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0943-5820">https://orcid.org/0000-0003-0943-5820</a>							

**4. Datos de los Jurados:** (Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)

Presidente	Barrueta Salazar Luis Henry
Secretario	Benancio Valdivia Humberto
Vocal	Zevallos Choy Edward Luis
Vocal	
Accesitario	

**5. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)							2024
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según corresponda)	Trabajo de Investigación		Tesis	X	Trabajo Académico		Trabajo de Suficiencia Profesional
Palabras claves	Gestión Logística		Calidad de servicio		aprovisionamiento		
Tipo de acceso: (Marque con X según corresponda)	Abierto	X	Cerrado*		Restringido*		Periodo de Embargo
(*) Sustentar razón:							



**6. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)**

**Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado:** *(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)*

**“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PUESTO DE SALUD DE TAMBILLO GRANDE, LEONCIO PRADO, HUÁNUCO. 2024”**

Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.

**7. Autorización de Publicación Digital:**

A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

<b>Apellidos y Nombres</b>	CONTRERAS SORIA YESENIA ELIZABETH	<b>Firma</b>	
<b>Apellidos y Nombres</b>		<b>Firma</b>	
<b>Apellidos y Nombres</b>		<b>Firma</b>	

FECHA: Huánuco, 10 de marzo del 2025

**Nota:**

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildean si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).