

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN DE HUACHO.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS

**GESTION DE LOGISTICA Y ATENCION DE CALIDAD A LOS USUARIOS DEL
CENTRO DE SALUD PUTINA**

PRESENTADO POR:

GERMANTAZA APAZA

PARA OPTAR EL TITULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

DRA. FLOR DE MARIA LIOO JORDAN

HUACHO – PERÚ

2019

Miembros del Jurado

.....
Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES
Presidente

.....
Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
Secretario

.....
Mg. DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ
Vocal

.....
Dra. FLOR DE MARIA LIOO JORDAN
Asesor

Dedicatoria

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

German Taza Apaza

Agradecimiento

A Dios nuestro señor, por darme la oportunidad de vivir, por regalarme la maravillosa familia que tengo, por bendecirme siempre y demostrarme que con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos científicos, paciencia y confianza brindada, que me ayudarán en mi desempeño profesional y en mi vida diaria.

German Taza Apaza

Índice de contenidos

	Pagina
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACxi	
Introducción	xii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.	14
1.2. Formulación del Problema:	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos.	15
1.3. Objetivos de la Investigación.	16
1.3.1. Objetivo General.	16
1.3.2. Objetivos específicos.	16
1.4. Justificación de la investigación	17
1.5. Delimitación de la investigación.	18
1.6. Viabilidad del Estudio:	18
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la Investigación	19
2.1.1. Internacionales.	19
2.1.2. Nacionales.	22
2.2. Bases Teóricas	24
2.2.1. La gestión logística	24
2.2.1.1. Actividades Logísticas	25
2.2.1.2. Sistema logístico	27
2.2.1.3. Importancia de la logística	29
2.2.1.4. Dimensiones de Gestión de logística.	30

2.2.2. Atención de calidad en el centro de salud	32
2.2.2.1. Bases Teóricas de la variable calidad de atención	32
2.2.2.2. Deming y los principios de calidad	35
2.2.2.3. Concepto de calidad de atención.	37
2.2.2.4. Importancia de la calidad de atención.	39
2.2.2.5. Modelos de calidad en atención.	40
2.2.2.6. La gestión de calidad.	43
2.2.2.7. Dimensiones de la calidad de Atención.	45
2.3. Definiciones conceptuales	47
2.4. Formulación Hipótesis	48
2.4.1. Hipótesis General	48
2.4.2. Hipótesis específicos.	48
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	50
3.1. Diseño Metodológico	50
3.1.1. Tipo	51
3.1.2. Enfoque	51
3.2. Población y Muestra	51
3.2.1. Población:	51
3.2.2. Muestra:	52
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	52
3.3.1. Definición Conceptual	52
3.3.2. Definición Operacional.	53
3.3.3. Definición Conceptual.	53
3.3.2. Definición Operacional.	54
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	55
3.4.1. Técnicas a emplear	55
3.4.2. Descripción de los instrumentos.	55
3.5. Técnicas para el procedimiento de la información	59
CAPITULO IV. RESULTADOS	60
4.1. Análisis descriptivo de las variables	60
4.2. Prueba de Hipótesis	70
4.2.1. Hipótesis General	70
4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas.	72

CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	77
5.1. Discusión de Resultados	77
5.2. Conclusiones	80
5.3. Recomendaciones	82
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	83
Bibliografía	83
ANEXO.	86

Índice de tablas

Nº	Nombre	Página
01	Operacionalización de la variable x	58
02	Operacionalización de la variable y	59
03	Escala de Likert	61
04	Validación por expertos variable x	62
05	Validación por expertos variable y	63
06	Resultados de la gestión logística	67
07	Resultado de la dimensión apoyo profesional	68
08	Resultado de la dimensión apoyo con medicamentos	69
09	Resultado de la dimensión programación de actividades.	70
10	Resultado de atención de calidad	71
11	Resultado de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención	72
12	Resultado de dimensión capacidad de respuesta	73
13	Resultado de distribución dimensión seguridad del servicio	74
14	Resultado de la dimensión empatía del servicio	75
15	Resultado de la dimensión elementos tangibles	76
16	Prueba de Normalidad	77
17	Contrastación de Hipótesis General	78
18	Prueba de Hipótesis Específica 1	79
19	Prueba de Hipótesis Específica 2	80
20	Prueba de Hipótesis Específica 3	81
21	Prueba de Hipótesis Específica 4	82
22	Prueba de Hipótesis Específica 5	83

Índice de figuras

Nº	Nombre	Página.
01	Resultado de gestión de logística	67
02	Resultado de apoyo profesional	68
03	Resultado de apoyo con medicamentos	69
04	Resultado de programación de actividades	70
05	Resultado de calidad de atención	71
06	Resultado de fiabilidad	72
07	Resultado de capacidad de respuesta	73
08	Resultado de Seguridad	74
09	Resultado de empatía	75
		76

RESUMEN

El presente investigación, tiene como **objetivo** determinar la relaciona entre la gestión de logística y la atención de calidad en el Centro de salud Putina. **Metodología**, tiene un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional, la población del presente estudio estuvo constituida por 80 usuarios del Centro de Salud Putina , la muestra fue censal y se aplicó a 80 usuarios del mencionado centro de salud, la recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario de 20 preguntas para la variable 1 y cuestionario de 20 palabras para la variable 2, se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios obteniéndose la alfa de Cronbach igual a 0,838 para la variable 1 y 0,864 para variable 2, luego se procesaran los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 20.0. **Resultados**, La gestión de logística se relaciona directamente con la atención de calidad en el centro de salud Putina, cuyo coeficiente de correlación es de fuerte confiabilidad de 0.897, **conclusiones**, la investigación se relaciona moderadamente con las dimensiones que se han tomado en cuenta. De esta manera .se ha logrado los objetivos propuestos en la investigación.

Palabras claves: gestión de logística y atención de calidad

ABSTRAC

The **objective** of this research is to determine the relationship between logistics management and quality care at the Putina Health Center. **Methodology**, has a quantitative approach, non-experimental design, type of descriptive study, cross-sectional or transactional and correlational, the population of this study was constituted by 80 workers of the Putina Health Center, the sample was census and was applied to 80 workers of the mentioned health center, data collection was carried out through a questionnaire of 20 questions for variable 1 and questionnaire of 20 words for variable 2, a pilot test was applied to 20 workers obtaining the Cronbach's alpha equal to 0.838 for variable 1 and 0.864 for variable 2, then the data will be processed, using the statistical program SPSS version 20.0. **Results**, Logistics management is directly related to quality care at the Putina - Puno 2017 health center, whose correlation coefficient is of strong reliability of 0.897, **conclusions**, the research is moderately related to the dimensions that have been taken in account. In this way, the objectives proposed in the research have been achieved.

Keywords: logistics management and quality care

Introducción

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional; El objetivo de la presente investigación fue Determinar la relación de la gestión de logística y la atención de calidad en el centro de salud Putina. Tenemos en cuenta que, la mejora de la gestión de logística y la calidad de servicio, son elementos fundamentales en toda actividad empresarial, especialmente en las postas del centro de salud, debido a que se trata de la salud de la población, que de ella dependerá de evitar de muchas enfermedades, y que puedan ser tratados rápidamente.

La presente investigación se convierte ser un instrumento referente para aquellos profesionales que tiene la oportunidad de dirigir un centro de salud destinado a la atención de pacientes, considerando que el recurso humano sano dentro del contexto es importante para lograr metas y objetivos, formulados a corto y a largo plazo durante el lapso de sus vidas, en tal sentido debe existir la preocupación permanente en el manejo de sus respectivos indicadores.

La elaboración de la presente investigación presenta seis capítulos: Capítulo I, trata del problema de investigación, el mismo que comprende puntos esenciales, tales como el planteamiento del problema general y problemas específicos, se ha considerado la justificación desde el aspecto teórica-práctica, las limitaciones, antecedentes y objetivos de la investigación general y específicos. En el Capítulo II, se considera los antecedentes, el marco teórico, y los términos básicos, El Capítulo III, comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican el Diseño Metodológico, el tipo y nivel del diseño de la investigación, el enfoque, población y muestra, operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad y el método de análisis de datos. En el Capítulo IV, se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados de la estadística descriptiva. Capítulo V

se trató de las discusiones, conclusión y recomendaciones También se discutieron todo los resultados contrastando con los antecedentes del estudio y verificando el cumplimiento de las teorías. Por otro lado, se mencionan las conclusiones donde se arribaron señalando las posibles sugerencias. Capítulo VI .Finalmente se plasman las referencias bibliográficas, incorporándose los anexos de la investigación adjuntado todos los documentos

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En nuestros tiempos los diferentes países del mundo, para su mejor funcionamiento y del cumplimiento de sus funciones necesitan tener una logística bien organizada, que les brinde un apoyo eficiente para poder cumplir lo que se han trazado en el transcurrir del tiempo. Este esfuerzo encamina a realizar los nuevos ajustes en la logística que se brindan en las diferentes instituciones, con miras de economizar, o bajar los costos y agilizar los procesos dentro de la organización. Los centros de salud que no se preocupan por organizarse, modernizar su logística, se mantendrán en deficiencia en cuanto se refieren a la atención de sus clientes, manteniendo al policlínico en ser más deficiente en la atención debido que no posee una logística apropiada para poder enfrentar las circunstancias de acuerdo a los avances de la ciencia.

Por lo que se expuesto es necesario hacer mención de la importancia que tiene la gestión logística para los centros de salud que se dan a nivel de todo el mundo, presentando ciertas diferencias entre país y país debido al uso de la tecnología de acuerdo al avance y realidad. Estos mismos problemas son latentes también en las diferentes centros de salud de América, no pudiendo ser ajeno a ello, las postas medicas del territorio peruano, donde necesariamente requieren de una buena logística para poder brindar buena atención, teniendo en cuenta que, gracias a ella los centros de salud, pueden permitirse ser más eficientes en sus distintas especialidades que brindan dichas postas. Interconectar los sistemas de información. Es necesario mencionar que, estos elementos mencionado por el autor

son aplicables a la realidad, en tal sentido, no puede ser indiferente a la implementación de un modelo de gestión logística, en el centro de salud de Putina, lugar donde se centra nuestra investigación, nuestro objetivo trazado es reconocer la logística organizado que tiene la posta y la relación que existe con la calidad de servicio que brinda a sus usuarios

1.2. Formulación del Problema:

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión de logística y la atención de calidad a los usuarios del Centro de salud Putina?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y la Fiabilidad de los usuarios Centro de salud Putina?

- b) ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y la capacidad de respuesta en los usuarios del centro de salud Putina?

- c) ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y la seguridad de los usuarios en el Centro de salud Putina.?

- d) ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y la empatía de los usuarios en el Centro de salud Putina?

- e) ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y los elementos tangibles en los usuarios en el Centro de salud Putina ?.

1.3. Objetivos de la Investigación.

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la gestión de logística y la atención de calidad a los usuarios del centro de salud Putina.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Identificar la relación de la gestión de logística y la Fiabilidad de los usuarios Centro de salud Putina
- b) Reconocer la relaciona de la gestión de logística y la capacidad de respuesta en los usuarios del centro de salud Putina
- c) Señalar la relaciona de la gestión de logística y la seguridad de los usuarios en el Centro de salud Putina.
- d) Identificar la relaciona de la gestión de logística y la empatía de los usuarios en el Centro de salud Putina.
- e) Indicar ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y los elementos tangibles en los usuarios en el Centro de salud Putina

1.4. Justificación de la investigación

Muchos investigadores tienen opiniones referente el cómo justificar la investigación. Nosotros nos basaremos a la recomendación hecha por Carrasco.

Carrasco (2014) señaló que:

Todo trabajo o proyecto de investigación, requiere necesariamente ser justificado, es decir se debe explicar por qué se realiza. En virtud de los resultados de la investigación, la justificación puede ser teórica científica, doctrinaria, metodológica, socioeconómica, política, administrativa, cultural y tecnológica (p.119).

Por recomendación del autor se justifica utilizando algunas recomendaciones tales como:

Justificación Teórica.

Los resultados de la investigación servirán como sustento para sostener teóricamente, y a partir de ello se inicie a incrementar la aplicación de los resultados por las personas quienes crean necesario hacer uso de ello, además servirá para incrementar la sostenibilidad de las teorías que reforzarán el estudio. Además esta investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones que se realicen referentes a estos temas, como también las recomendaciones servirán para que hagan uso los diferentes centros de salud en casos que estimen conveniente.

Justificación practica

La relación práctica de la investigación tiene la función de establecer la relación existente entre las dos variables como es la gestión de la logística y la calidad de servicio, y que de sus resultados del presente estudio permita iniciar otras investigaciones en la perspectiva de ir mejorando

la forma de gestionar la logística y la calidad de servicios que brinde el Centro de salud de Putina. De igual manera permita establecer políticas de gestión de logística y la calidad de servicios, para ir construyendo más antecedentes que se relacionen con las dos variables dando solución a los problemas de esta naturaleza.

1.5. Delimitación de la investigación.

Delimitación Temporal.- Se ha llevado a cabo en el año 2018.

Delimitación Espacial.- La investigación se realizará en los ambientes del centro de salud de Putina Departamento de Puno.

Delimitación Teórica.- Las teorías de estudio están referidas a las teorías de la gestión de logística y calidad de servicio, como temas .referido a la gestión de logística en el centro de salud antes mencionado en el periodo de 2018.

1.6. Viabilidad del Estudio:

El estudio es viable, ya que se cuenta con la colaboración de los trabajadores del centro de salud de Putina, quienes son amigos y parientes del investigador, además de ello se solicitará al director de la posta médica, que nos brinde las facilidades en el momento de que sea necesario el ingreso; del asesor, quien será el que orientará hacia el mejor desarrollo de la investigación y del uso de la literatura referente al tema a tratar.

CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

Bohórquez y Vásquez (2013) realizaron la investigación cuyo título fue “Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos S.A. Corpisos S.A. en el municipio de Turbaco, Bolívar” sustentado en la Universidad de Cartagena – Colombia. La investigación estuvo orientado a decretar el diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de las empresas coralinas & pisos S.A. Corpisos S.A. en el municipio de Turbaco, Bolívar, llegando a los resultados:

- La recaudación de datos sobre la empresa CORALINAS & PISOS S.A. COSPISOS S.A. y la innovación de los mismos en información importante permitió elaborar la ruta mediante el cual la empresa debería guiarse de ahora en adelante; lo que debe permitirle en mejorar su gestión logística y su cadena de abastecimiento mediante la renovación de algunos de sus procesos que permiten implementar nuevas herramientas de trabajo, llegando a lograr la eficiencia organizacional garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual.
- La ejecución del presente proyecto permitió poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional en la que se preparó incentivando el uso de herramientas para la solución de problemas empresariales; también aportó el entendimiento de cómo funciona la gestión logística de las empresas en un entorno real.

Mascareño, (2012) realizó una investigación titulada “La Gestión de la Calidad en la Organizaciones. Reflexiones sobre los Servicios de Salud.” Investigación presentada en la universidad Central de Venezuela, con la finalidad de obtener el grado de doctor en estudios de desarrollo. El objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar la gestión de la Calidad en la Organizaciones. Reflexiones sobre los Servicios de Salud, llegando a las siguientes conclusiones:

- Los temas tienen en común un aspecto, se encuentran en construcción de acuerdos y esta discusión está lejos de ser acabada. Una de las principales razones para esto, es que el arsenal teórico desarrollado y acumulado hasta el momento, no es el idóneo, dada la complejidad y los rápidos cambios en el contexto actual de las organizaciones.
- Hoy existe una conciencia de la sociedad acerca de que no basta con tener productos y servicios si estos no poseen unas características tales que le permitan satisfacer sus necesidades, esto es, productos y servicios de calidad. Además, esta exigencia ha trascendido la visión de “sólo es posible o necesario obtener productos y servicios de calidad en el sector privado, por la competencia en el mercado”. Cualquier persona o grupo, asumiendo el papel que le corresponda cada día o en un lapso de tiempo dado: cliente, usuario, beneficiario, ciudadano, accionista, ser humano, organización, sociedad, tiene cada vez con mayor frecuencia y en mayor cantidad, una postura crítica y exigencias y reclamos, hacia lo que las organizaciones le suplen como resultado de sus actividades. No importa la naturaleza de la organización: pública, privada o no gubernamental; su tamaño: micro, pequeña, mediana, grande; sus fines: de lucro, sin lucro, sociales, sin excepción, todas están recibiendo una presión cada vez mayor de las personas o grupos a los cuales provee de productos y servicios. Y, si bien los temas asociados a la calidad en general han tenido un desarrollo sostenido en las últimas décadas, pasando desde la preocupación de un artesano por su labor, hasta convertirse en la tarea de todas las personas y todos los niveles de la organización, aún no hay acuerdos sobre que considerar como un producto o servicio de calidad.

- Esa conciencia sobre la calidad de los productos y servicios y la responsabilidad de quien los genera, hace que las actividades cotidianas de cualquier organización tengan un impacto determinante en ambas caras, sobre quien produce y sobre quien utiliza los productos y servicios. Por ello, se requieren respuestas y modelos teóricos que les permita a las organizaciones dar mejores respuestas. Sin embargo, las formas de estudiar el cómo gestionar actividades de rutina, no se han adecuado al ritmo de las exigencias, y esos estudios se han venido realizando desde las visiones parciales de los diferentes campos disciplinarios, con resultados que si es cierto que han permitido mejorar la calidad de los productos y servicios, muchas veces no se tienen conciencia de porqué estos resultados surgieron de esta forma y no de otra, con lo cual trae como consecuencia, además de no poder garantizar unos resultados confiables la mayor parte del tiempo, la perdida por decir lo menos, de oportunidades de aprendizajes y posibilidades de desarrollar competencias que permitirían a la organización enfrentar las complejidades de su entorno. Y como se planteó, una organización no puede vivir sin su entorno y viceversa.

- Por lo anterior, las motivaciones que orientaron el presente trabajo se orientó bajo unas teorías que orientará llegar más allá de las versiones parciales y actuales. En la investigación se partió de la teoría de los sistemas, que se ha convertido en una meta teoría que permite estudiar a la organización y las formas de gestionarlas. Sin embargo, la teoría de sistema ha transcurrido por diferentes etapas y formas de definir sus particularidades, haciendo que algunas posturas, proveniente de campos disciplinarios disímiles, no permitan explicar la relación de los sistemas organizacionales con su entorno, en un contexto complejo como el actual. Por eso, dentro de ese campo, se utilizaron planteamientos realizados por Niklas Luhmann desde donde se puede observar a los Sistemas organizacionales como redes de comunicación, en forma de decisiones, lo que les permite diferenciarse de otros sistemas sociales y de su entorno que siempre será más complejo. Se coloca a las organizaciones como “sistemas en su entorno” que para sobrevivir, tienen que estar adaptados entre ellos y en lo interno se reproducen con el constante decidir.

2.1.2. Nacionales.

Armando y Cebreros (2017) realizaron la investigación que lleva como título “La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra” presentada en la universidad San Ignacio de Loyola de Lima. Cuyo objetivo fue, determinar a gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra”, arribando a concluir:

- Se llega al resultado de que la hipótesis general confirma que la gestión logística influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra, 2016; habiéndose recogido la información de personas confiables referidas a la toma de decisiones de comercio exterior y/o gerente de 15 pymes del sector construcción en el distrito de Puente Piedra, dejando evidencias del conocimiento de los temas que se plantearon con referencia a la gestión de logística
- Los costos de los procesos impactan en la en las pymes que hacen negocios con maquinarias de construcción así como también equipos referente al tema, todos ellos ubicados en el distrito de Puente Piedra en el año 2016. Todos ellos demostrados a través de la prueba de hipótesis.

Calderón y Cornetero (2014) realizaron una investigación cuyo título fue “evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013” sustentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, con ocasión de obtener el título de contador público, se trazó como objetivo de la investigación a determinar la evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013, llegando a las siguientes conclusiones:

Al valorar la gestión logística que se practica en la empresa Distribuciones Naylamp SRL llegamos a sostener, que: Si se nota la influencia de significativa de la determinación del costo de ventas; en este estudio hemos verificado que no se desarrolla de manera efectiva el proceso logístico debido a que el costo de ventas determinado por la empresa en el periodo enero – junio 2013 difiere al costo de ventas determinado en esta tesis, siendo este importe mayor.

Al evaluar la gestión logística verificamos que, en la mencionada empresa, no cumple de manera eficiente con este proceso, por lo que es recomendable trabajar con esquematizaciones todo el proceso de compra, así como la distribución de los mismos, todos ellos deben estar controlados mediante una computadora, en la que se controle la salida y el ingreso de materiales a fin de tener un control mejor.

Flores (2014) en su tesis que lleva por título “La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en lima metropolitana” tesis sustentada en la Universidad de San Martín de Porres de Lima, cuyo objetivo estuvo orientado a determinar la gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en lima metropolitana, llegando a las siguientes conclusiones:

La gestión de compras, así como de abastecimiento, en ciertas empresas se demuestra deficiente, debido a que no logran identificar con cierta claridad los procesos que ocurre, actos que les conlleva a realizar informes negativos que van en perjuicio de los usuarios debido a que van hacer reportes negativos que van influir negativamente en la rentabilidad económica de la economía.

- La gestión logística, en un porcentaje razonable de las empresas, no considera los procesos operacionales correctamente para corregir y presentar los productos en la cantidad requerida así como las condiciones adecuadas, lo que permitan influir significativamente en la rentabilidad financiera.
- El aprovechamiento de la gestión del transporte así como la distribución de carga, se convierte ser uno de los procesos más fundamentales de la estrategia logística de las organizaciones que representen un porcentaje razonable de empresas que influyen significativamente sobre el riesgo financiero.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. La gestión logística

La logística es un asunto multidisciplinario ejecutado en una determinada acción de hecho con la finalidad de asegurar el almacenamiento, el suministro, la forma de distribuir los recursos en las jornadas de trabajo, encargados de ver la cantidad que es necesario para cumplir una determinada actividad en los flujos de trabajo para sacar una producción. En estos tiempos, la nueva realidad de la competencia presente un campo de batalla donde prima la flexibilidad, la rapidez con lo que llega al mercado. De estos actos lo más resaltante será productividad, siendo la variable clave, convirtiéndose en un indicador indispensable de la permanencia dentro del mercado de producción, para ello tiene que jugar también un papel importante la logística, quien llevará hasta el destino final.

Es por ello que queda claramente establecido que todos aquellos que forman las diferentes actividades en el movimiento de materias primas, de los materiales, y demás insumos son los que forman parte de los procesos logísticos, en esa misma línea con las actividades ofertantes de un soporte adecuado para la transformarlos a los mencionados elementos en productos terminados, las compras, el almacenamiento de medicinas, la administración del personal profesional, de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones, la seguridad y los servicios que se brinda en el centro de salud. Al realizar las distintas

actividades deben coordinarse y planificarse también dentro de la logística con la finalidad de realizar un servicio o trabajo más eficiente y acertado garantizando el cumplimiento de lo que se desea cumplir, de esa manera demostrando que la logística no funciona en forma aislada, sino como un proceso global generando buenos resultados para el cliente, siendo las integrado y velos que ofrezca un resultado al mercado con los costos más mínimos.

Lambert (1998) menciona al respecto que *“El objetivo logístico es minimizar el costo total, y brindar el servicio eficiente, dado el objetivo de servicio al cliente”* (p.43). El análisis del costo total es la clave para administrar la función logística, los centro de salud, deben practicar en reducir los costos de los productos en lo que más se pueda reduciendo los costos, no tener en cuenta prepara por áreas o especialidades.

2.2.1.1. Actividades Logísticas

Las actividades logísticas son necesarias y fundamentales en todas las empresas debido a que todos ellos llevan al éxito a las diferentes actividades. Estas actividades que se realizan en los centro de salud también necesitan de una logística apropiada para poder ser eficientes a los servicios del centro de salud, objeto de nuestro estudio.

Ballou (2004) entendió y dividió las actividades logísticas en: *“actividades clave y actividades de apoyo”*. Entre las acciones clave considera: el servicio al usuario, el transporte, así también el manejo de inventarios, la lista de información y procesamiento de los pedidos; entre las actividades de apoyo, podemos mencionar, el almacenamiento, el manejo de materiales, las compras, embalaje de los productos y protección.

Por su parte, Lambert (1998) manifestó que las principales actividades logísticas son las siguientes:

- Actividades logísticas que se manejan internamente.
- Pronósticos de la demanda: Para saber cuánto debo ordenar a los proveedores a través de mis compras.
 - Administración de inventarios: Es importante para determinar el nivel de inventario para alcanzar altos niveles de servicio.
 - Manipulación de materiales: Ocurre tanto para las materias primas, como para los productos en proceso y los productos terminados.
 - Procesamiento de órdenes: La velocidad de reacción que tiene el sistema ante los pedidos de los clientes.
 - Empacado: La logística debe proveer protección durante el transporte.
 - Selección de planta y bodegas: La ubicación de las plantas y/o bodegas puede mejorar los niveles de servicio al cliente.
 - Aseguramiento del abastecimiento: La compra de materia prima y servicios desde fuera de la organización para asegurar la efectividad de los procesos de manufactura y logísticos.
 - Logística en reversa: El manejo de devolución de bienes, bien sea como recuperar o desechar desperdicios.
 - Almacenamiento y bodegajes: Administración del espacio para mantener inventarios.
- Actividades logísticas externas:
 - Servicio al cliente: Esta actividad es el resultado final, la salida del proceso.
 - Comunicación logística: Es la calve del eficiente funcionamiento de cualquier sistema logístico.
 - Partes y servicio de soporte: La responsabilidad de la logística no sólo termina en el momento en que llega le producto al cliente, sino que parte de la actividad de marketing de la empresa es prestar el servicio postventa.
 - Tráfico y transporte: un gran componente de la logística es el movimiento de bienes desde punto de origen hasta punto destino y tal vez su regreso.

2.2.1.2. Sistema logístico

El sistema logístico está conformado por un conjunto de actividades internas y externas que se centran en el aprovisionamiento de materias primas, así como a la entrega de productos manufacturados listo para el uso de los clientes, cumpliendo el objetivo trazado de brindar un producto de calidad que de satisfacción a las diferentes necesidades y aspiraciones de los usuarios.

Carrasco (2000) menciona que:

Es el servicio al cliente la entrega de productos terminados, teniendo los aspectos de utilidad para el cliente en su solución con la empresa que no tiene asociación directamente con la empresa y el costo del producto para el cliente, conformado por el precio de obtención, o disposición y costes relacionados al uso del producto (p.26)

Es necesario, deducir que los productos terminados, bien realizados satisfacen al usuario, por consiguiente estos mismos términos, en la consolidación de las actividades decididas a llevar a cabo dentro del centro de salud deben ser beneficiosos y deben complacer las expectativas de los usuarios de dicha institución para que los usuarios sean los beneficiados con los servicios de calidad que se brinden en dicha institución.

En esa misma línea Monterroso (2000) mencionó que: *“mediante la sincronización de sus funciones componentes, permite lograr un flujo ágil para responder velozmente a una demanda cambiante y cada vez más exigente”* (p.64) Entendemos que la variación de la logística debe ser entendido con claridad y cuanto mayor sea la variación de los objetivos que se pretenden cumplir, teniendo en cuenta ; cuanto menor sea el coste asociado al cambio de funcionamiento; y cuanto menor sea el plazo requerido para funcionar en las nuevas condiciones.

Carrasco (2000) por su parte menciona que: *“el concepto se refiere a un sistema total para controlar el flujo físico de un producto o mercancía, articulando producción y consumo”* (p.56) Se trata de una unificación de cinco subsistemas (transporte, almacenaje, embalaje, carga/ descarga y distribución) a ello es importante asignarle un sistema de apoyo en la información. La distribución física se propone proveer, de manera más eficiente, un producto al mercado.

El sistema logístico se convertirá más flexible, si hay la posibilidad de que, el rango de variación se a mayor, facilitando el logro del objetivo más rápido, cuando menor sea el coste que esté relacionado al cambio de funcionamiento; y cuanto menor sea el plazo requerido para funcionar en las nuevas condiciones. Este concepto que pretendemos mencionar, se refine al sistema total que permite el control del flujo físico de un producto o mercancía, relacionado a la producción y consumo. Este concepto trata de la unificación de cinco subsistemas (transporte, almacenaje, embalaje, carga/ descarga y distribución) y otro sistema de apoyo e información. La distribución física se propone proveer, de manera más eficiente, un producto al mercado.

(Acevedo (1997) lo mencionó de la siguiente manera: *“La red de unidades autónomas y coordinadas que permiten garantizar la satisfacción de los clientes finales en el tiempo, calidad y costos demandados”* (p.86).De acuerdo a la opinión de los autores, el sistema logístico, tiene en cuenta tres tipos de procesos, entre ellos, material, financiero y monetario, a ello debemos agregar el de dirección, que es el órgano que funciona como la capacidad logística de coordinarse e integrarse con los demás áreas del centro de salud.

Langley (1986) manifestó que:

La logística tiene

Tres escapatorias claves: mejoramiento del conducto entre proveedores y clientes, mejoramiento de la visibilidad del conducto mediante la omisión de las barreras organizativas que forman la raíz del problema y gestionando la logística como un sistema reconociendo sus interrelaciones e interconexiones de la cadena que unen al mercado del proveedor con el del cliente (p.68).

Como se puede entender que, la logística se mantiene bajo la relación de proveedores y clientes, manteniendo la relación mediante la organización de las cadenas que unen al mercado de proveedores con los clientes.

2.2.1.3. Importancia de la logística

Castellanos (2009) considero la importancia de la logística, haciendo mención que radica en la necesidad de mejorar el servicio de un cliente, mejorando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible; para ello plantea alguna de las actividades que deben realizarse, entre ellos.

- Aumento en líneas de producción
- La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de información.

Estas pequeñas mejoras en una organización se traducirán en los siguientes beneficios:

- Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización.
- Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional.
- Coordinación optima de todos los factores que influye en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.

- Ampliación de la visión gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.
- La definición tradicional de logística afirma que el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y en la forma adecuada en el menor costo posible.

Lo anterior no lleva a identificar, conceptualmente, que dentro de una empresa el sistema integrado logístico está conformado por tres áreas operacionales:

- La gestión de materiales es la relación logística entre una empresa y sus proveedores.
- La gestión de transformación es la relación logística entre las instalaciones de una empresa (entre planta y almacén o centro de distribución, entre planta y planta, etc.)
- La gestión de distribución física es la relación logística entre la empresa y sus clientes.

2.2.1.4. Dimensiones de Gestión de logística.

Apoyo profesional.

El centro de salud, como toda institución tiene un conjunto de profesionales, tanto como de salud y de administración, cada uno de ellos cumple diferentes funciones para poder llevar adelante las funciones que tiene que cumplir la institución.

Dentro del apoyo profesional que puede brindar la institución es gestionando la presencia de profesionales de la salud, tanto como personal médico, obstétricas y enfermeras, para que puedan cumplir funciones profesionales para propiciar un servicio de calidad en dicha institución de salud.

Apoyo con medicamentos.

Para que una institución cumpla con los fines para el cual fue creado, necesariamente necesita de un apoyo logístico bien organizado con personal especializado, que sepa organizar, atender a los usuarios.

En el caso de que se tenga que apoyar con medicamentos, significa que la persona designada para gestionar los medicamentos debe ser una persona profesional, que conoce de sus funciones como tal, de tal manera que haga la gestión para la obtención de medicamentos de diferentes marcas y para las diferentes enfermedades que se pueden presentar en el centro de salud, y de esa manera de proporcione un servicio de calidad satisfaciendo a todo el personal usuario.

Programación de actividades.

En toda institución es muy importante tener en cuenta la programación de las actividades, especificando el cumplimiento de cada uno de los trabajadores, fijando sus funciones y el cumplimiento de los mismos en determinadas fecha y hora programada, de tal manera no dejar espacios vacíos, especialmente en la atención a los usuarios en los distintos puestos de atención.

Es importante tener en cuenta con la cantidad de personal profesional con lo que cuenta el centro de salud, con la finalidad de distribuir bien en todo los puestos donde debe atender el personal médico, en ese mismo sentido las enfermeras, y otros profesionales de la salud que tienen la responsabilidad de ayudar a las persona en cuanto se refiere a la salud. Además de ello es importante también que la farmacia está completamente cobertura por personal para que atienda con las medicinas requeridas en cualquier momento.

2.2.2. Atención de calidad en el centro de salud

Según Pizzo (2013) manifestó que:

Calidad de atención, es la práctica adquirida a través de la formación y experiencia de los profesionales de salud, capaces de interpretar las necesidades y las expectativas de los usuarios de las instituciones, a los que se les debe ofrecer un servicio adecuado y de calidad a satisfacción de los usuarios, de tal manera que comente las buenas actitudes de la institución considerando que, se siente atendido en forma personalizada, con dedicación y eficacia y que le da un valor a la atención, como consecuencia gana prestigio incrementando de usuarios como consecuencia ingresos económicos (p.128)

Toda institución que se dedique a brindar los servicios de calidad, aparte de las técnicas que utilice, es necesario que tenga en cuenta realizar las actividades lo más cuidadoso posible a fin de poder cumplir con bastante eficiencia, para dar satisfacción a los usuarios de dicha empresa o institución, a fin de que el usuario se sienta conforme con el servicio y siga haciendo uso de ello. Hasta lograr ubicar en buen nivel de validez.

2.2.2.1. Bases Teóricas de la variable calidad de atención

Deming (1989) definió como: *“la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”* (p, 42). Está considerada como el elemento fundamental de la actividad comercial dentro de la modernidad comercial dentro de aquellas instituciones que cumplen las funciones acertadas, por tal razón recibiendo el nombre de instituciones exitosas, convirtiendo la calidad de servicio como arma fundamental en la lucha contra la competencia con los demás instituciones productivas basado en los usuarios. Intentó averiguar momentos la calidad de servicio como camino eficaz e ineludible para la conquista del cliente.

Rodríguez (2008) definió la calidad como un "predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado" (p, 16). Es claro la idea del autor que nos indica que la calidad de atención en una institución debe cumplir ciertas reglas claras de atención entre ellas el grado de uniformidad al bajo costo y que sea útil al mercado. En nuestro caso la atención a los pacientes dentro de la posta médica, los trabajadores deben desarrollar sus funciones acorde a las exigencias de los pacientes dentro de la posta, brindarles confianza afín de que puedan desarrollarse dentro de la tranquilidad.

La filosofía básica de Deming, se refiere del liderazgo que debe cumplir los funcionarios de la alta dirección, así como también las asociaciones entre clientes y proveedores, en la que se deben ir practicando la mejora contenida en la elaboración de los productos. La necesidad de aplicar esta estrategia fue por los directivos japoneses quienes adoptaron estas ideas, apareciendo en la historia como tales. La influencia de Deming en la industria japonesa fue, resultado ser de una importancia significativa para la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses, quienes establecieron el premio Deming Aplicación Prize en 1951, reconociendo de ésta manera que, a las empresas que brindaban un alto nivel de logro en las prácticas de calidad. También este beneficio le cayó a Deming, recibiendo el más alto honor en Japón de manos del emperador, denominado la Orden Real de Tesoro Sagrado. El ex presidente de NEC Electrónica dijo en una ocasión: "No pasa un día sin que piense en lo que el doctor Deming significo para nosotros."

Deming estuvo radicando en Washington, era una persona desconocido en Estados Unidos hasta 1980, cuando la NBC transmitió un programa llamado "Si Japón pudo ¿Por qué nosotros no? .indudablemente en este programa el documental fue difundir todo lo que el autor desarrolló en Japón, sus experiencias con las empresas antes mencionadas. Estos comentarios permitieron que su nombre fuera conociéndose en Estados Unidos, permitiéndole conocerse con muchos empresarios entre ellos, como las Empresas Ford, GM Y Procter & Gamble, quienes lo propusieron trabajar en estas empresas, el objetivo era

mejorar la calidad, sorpresivamente no hizo ningún plan de mejora de calidad destinada para ellos, más bien buscó cambiar las perspectivas en la administración, en forma constante y radical. Deming trabajó con mucho empeño hasta su muerte en diciembre de 1993, a la edad de 93 años, sabiendo que tenía poco tiempo para lograr que su país natal fuera diferente. Cuando se le preguntó cómo le gustaría que lo recordaran, Deming contestó. “Es probable que ni siquiera me recuerden”. Luego, después de una larga pausa, agregó: “Bueno, quizás...como a una persona que paso su vida tratando de evitar que Estados Unidos cometiera un suicidio”.

Deming no dejó clara una definición referente a lo que es la calidad, a comparación de otros consultores y gurús de la administración, En su último libro que escribió pudimos notar que, afirmó: “Un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable”. Deming, manifestó que la variación es la principal culpable de la mala calidad. De manera muy parecida las inconsistencias que se dan en el comportamiento humano, frustran los servicios a los clientes, como consecuencia afectan la reputación de las empresas. Para lograr una reducción en la variación, Deming tuvo en cuenta los pasos que se seguían en el proceso de los diseños teniendo en cuenta: El diseño que se aplica para el producto o servicio y otras atenciones que brinde la empresa

Mencionar que una empresa tenga establecido un sistema de gestión de calidad, significa decir que, la empresa gestiona la calidad de sus productos y servicios de una forma ordenada, planificada y controlada. Este método que tiene la empresa significa tener en cuenta los pasos que desarrolla de acuerdo a la norma internacional con la única finalidad de aumentar la satisfacción al cliente dando cumplimiento a los requisitos. Este modelo del sistema de gestión basado en la calidad muestra los pasos demostrando que los usuarios tienen la decisión para definir los requisitos como elementos de entrada y que el seguimiento de la satisfacción del cliente necesita la evaluación de la encuesta relativa al discernimiento del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus exigencias.

De esta manera, calidad se puede entender como un ciclo de acciones correctivas y preventivas, este proceso se denomina “ciclo de Deming”, llamándolo modelo PDCA, nombre que agrupa las iniciales en inglés de los cuatro pasos siguientes:

Planear (plan): Es el inicio del trabajo etapa en que se planifica, trazando los objetivos que se alcanzará al dar cumplimiento de las acciones que se ejecuten.

Hacer (do): anotar un listado de acciones correctivas que se deben cumplir.

Controlar (check): asegurar que se logre el conjunto e objetivos.

Es preciso mantener en este sentido, que la calidad en nuestros tiempos se ha convertido en un tema de suma importancia, que no puede ser ignorado por nadie, es por ello que los gerentes de las diferentes empresas buscan llegar aplicar la administración de calidad total, será posible, cuando se tenga cultura que nos conlleve acercarnos a ello, haciendo uso de las herramientas, técnicas que nos ayuden mejora la administración y se satisfaga a los clientes.

2.2.2.2. Deming y los principios de calidad

Deming, fue uno de los estudiosos referente a la calidad, pero hablar del término de calidad es un tema bastante complejo, convirtiéndose en un camino largo de recorrer, más adelante se darán cuenta que nadie está exento de hacerlo. Bien la conclusión que claro, todo está en la mente y la calidad está en la vida, claramente, se comprueba que, hay una relación muy directa y estrecha entre la mente, la calidad, la vida y el todo que se genera. Mente es igual a vida y para que en la vida todo sea de lo mejor, lo bueno, y el bien, es necesario ejercer el valor de la calidad en la mente de la persona.

Entonces podemos verificar que, la persona vivirá realmente sin importar la condición de su existencia, porque automáticamente esa condición mejorara substancialmente, todo lo anterior está muy bien teóricamente, pero prácticamente no se demuestra casi nada, lo que en nuestra vida diaria, muchas persona solamente conceptúan en forma teórica, lo que no se lleva a cabo en la práctica, en tal sentido no se demuestran, lo ideal debe ser aplicar la teoría y cumplir en la práctica.

Como no es clara y concisa la definición de calidad, por lo tanto difícil de conceptualizarla, nosotros no adelantamos a mencionar que. La calidad es un principio filosófico, porque nos da la oportunidad de ser mejores cada día, y se promete a una mejora continua y de llegar a ser lo que realmente somos.

Si esta concepción se desearía simbolizar de mejor manera referente a la calidad, diría que es como una *esfera*, indicando que todo los puntos que van hacia el centro de la esfera partiendo de la superficie, es en ese sentido que La calidad lo es todo, así de simple. La calidad en ciertas oportunidades se relaciona con el producto, servicio sobresaliente que se presta, pero resulta querer mantener la idea de lo que es calidad de servicio nada tiene que ver con un producto que se elabora, sino tiene que ver con las ideas que mantienen otros estudiosos

Ishikawa (1994; 18), manifestó que: “diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use”(p.26). Este autor no solamente se refiere a la calidad de productos o servicios que presta una institución, manifiesta que existen muchas definiciones de concepto de calidad, pero sin embargo, dos de ellas son las más aceptadas por la literatura. En primer lugar, aquella que define la calidad como conformidad con las especificaciones.

Reeves y Bednar (1994; 430-431) plantearon que: cuando se realiza a la elaboración de productos deben tener:

- a) los requisitos de los productos deben responder a los intereses de los clientes, y no lo que quiere la empresa
- b) los usuarios no necesariamente pueden conocer cómo se ajustan o relacionan el producto con el servicio y
- c) el factor humano, que no está contemplado en esta definición, es una parte esencial en la calidad, no sólo en las empresas de servicios, sino también y cada vez más en las industriales.

2.2.2.3. Concepto de calidad de atención.

Zeithaml, Valerie y Mary Jo Bitner (2004) mencionaron:

Los servicios presentan ciertas particularidades que los diversifican de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas particularidades provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes (54).

Al percatarnos de las opiniones de los estudiosos referentes a la calidad de atención, cada uno de ellos tiene sus puntos de vista, opinando de acuerdo a su conceptualización, la manera de cómo ven las cosas, tratando de dar una explicación tal como es la realidad, teniendo en cuenta de qué manera se atiende a las personas que utilizan el servicio, la forma como trata el personal al cliente, la forma de entablar el dialogo.

López (2005) manifestó “*el concepto de calidad de servicio es originado por la percepción de los servicios que tiene el usuario se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor*” (p, 84). A simple vista definir y mantener lo que es calidad de servicio resulta ser muy complicado, depende como lo conceptúa y valora el usuario en el momento que se le brinda el servicio, calificándolo de la manera de acuerdo a su criterio de malo, regular y bueno.

Ramos y otros (2001) mencionan “*la calidad favorece la imagen del servicio que los propios clientes transmiten unos a otros*” (p, 64). Teniendo en cuenta la opinión del autor, la atención de calidad, va generar que los mismos usuarios del servicio hagan propagando de los servicios que presta la empresa de tal manera que esta actitud se va difundiendo de persona a persona, recomendándose de esa manera y seguirá haciéndose más popular, llegando más personas hacer uso de los servicios que presta.

Marengo y otros (2008) consideraron que:

La calidad observada y la satisfacción de los usuarios con los propósitos de comportamiento, es evidente verificar que a mayor calidad, mayor satisfacción del cliente, mejor serán los comportamientos favorables hacia un servicio, el cual se efectúa a partir de la actitud que asuma el cliente hacia un servicio (p.42)

Las expresiones de los usuarios serán cada vez más aceptables, siempre que la calidad de atención sea más efectiva, lo que permitirá que el usuario lo considere como institución que brinda una atención de calidad, lo cual permitirá a la institución fortalecerse con la propaganda de sus clientes, y sigan llegando más clientes usuarios.

Díaz y otros (2008) consideraron de la siguiente manera:

La calidad descubierta por los usuarios, que manifiestan ser una deferente a la satisfacción concreta, lo que equivale a la satisfacción global, por tanto es considerada una variable multidimensional que debe tener en cuenta las expectativas deseadas y/o las esperadas y las percepciones de los clientes, propiciar adecuada al tipo de servicio y al entorno y de manera continua, accediendo a la empresa identificar deficiencias y causas que inhiben el logro de resultados superiores, y tomar decisiones que favorezcan la mejora de la calidad de servicio que percibe el cliente”(p,94)

En la vida práctica existe este tipo de hechos, que permiten que cada persona tenga un concepto referente a la calidad, como consecuencia de ello existen varias teorías referentes al tema, al realizar la evaluación de su presencia, nos demuestra que ni existe resultados, al parecer por el inadecuado uso de la parte metodológica se tienen este tipo de resultados, en muchas oportunidades sin lograrse los objetivos que se han planificado, Superficialmente podremos establecer que existe calidad de servicio cuando existe satisfacción del cliente, por su buena atención sobrepasando las expectativas de los clientes en su atención. Mencionar una atención de calidad significa cumplir con los pasos propuestos, para la atención con calidad, lo cual dará un resultado que evaluará el usuario verificando el acierto o desacierto de atención de las personas a sus clientes.

2.2.2.4. Importancia de la calidad de atención.

En nuestros tiempos, el servicio al usuario ha cobrado bastante importancia, debido a la competencia dentro del mercado ,propiciando a los empresarios y vendedores de ciertos productos o quienes prestan servicio tengan que utilizar ciertas estrategias a fin de mantener a su clientela, y permitir que los productos o servicio que presta se aceptado y consumido por los usuarios. Las

pequeñas deficiencias que se presentan en los productos o servicios es necesario que se perfeccione y se vayan adecuando a las necesidades de los clientes para que hagan uso de la mejor manera.

La competencia hoy en día es mayor por tal motivo los productos ofertados aumentan notablemente, presentándose más variados por lo que requiere agregar un valor, lo que los consumidores van haciendo comparaciones con el resto que existen para tomar la decisión cuál de ellos hacer uso. Los usuarios son cada vez más exigentes, no prefieren sólo el precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. Si un usuario queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos y hagan propaganda a los demás.

2.2.2.5. Modelos de calidad en atención.

De acuerdo a los antecedentes que tenemos, al realizar nuestro estudio, nos basaremos a dos modelos que existen y conocemos teóricamente, como son el modelo europeo y norteamericano. La adaptación del modelo europeo de la gestión de calidad (EFKM), en el que adquiere mayor relevancia la autoevaluación, A esto cabe reforzar con un modelo de “mejora” que ya es concebido como “un instrumento para la mejora” dichos contenidos deben estar orientados a mejorar la gestión educativa un medio para ir mejorando las flaquezas que van detectando.

Al respecto, Alarcón y Méndez (2002) definieron:

La satisfacción en los usuarios referente a los servicios en las empresas que laboran a diario, teniendo en cuenta del personal directivo y los colaboradores, el aprecio o impacto en la sociedad se consiguen mediante un liderazgo que impulse la planificación oportuna y la estrategia del centro de trabajo, la gestión de su personal, de sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados (p, 86)

Entonces, es necesario dejar en claro que, el modelo va proporcionar a todo las organizaciones una herramienta de mejora de su forma como trabaja en la atención a los usuarios. La herramienta no es normativa ni prescriptiva: no ordena como debe ejecutarse solamente deja al libre albedrío del usuario para su aplicación.

La idea básica del modelo es "... una organización tiene unos resultados excelentes cuando hay un liderazgo comprometido con la calidad, que tiene una estrategia clara y que con una buena gestión de los recursos humanos y materiales es capaz de transformar todos esos recursos en procesos eficaces y eficientes, de manera que los clientes, las personas y toda la sociedad se benefician".

El Modelo Europeo tiene sus propias características que busca cumplir un objetivo, tiene que ver con.

- La transformación de la cultura
- La búsqueda de la excelencia

Estos dos objetivos propuestos tienen que ver con el mediano y largo plazo, por tanto está asociado con objetivos ambiciosos de mejora permanente. Implantar este Modelo de Excelencia significa entregarse a un proceso que nunca acaba. De ahí el término “mejora permanente”, que tiene que ver con un replanteamiento continuo sobre qué y cómo hacer las cosas. Sobre la base que hay detrás del Modelo existe un enfoque impulsor de la creatividad y la innovación.

Cuadro N° 03. Modelo resumido de Zeithaml, Parasuraman y Berry, sobre las dimensiones que utilizan los clientes para evaluar la calidad de los servicios

. Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

La fundación europea para la gestión de la calidad (EFQM) se fundó en 1988, encabezada por 14 empresas europeas líderes en su sector, apoyado por la Comisión de la Unión Europea, con un claro objetivo de ayudar a las empresas europeas a ser más competitivas en el mercado mundial.

Hoy en día cuenta con más de 800 miembros, cuya decisión es participar activamente buscando el logro de la eficiencia de las organizaciones europeas, y al mismo tiempo hacer la difusión de la importancia, de la mejora de la calidad, cumpliendo el papel de apoyar a los directivos a poner en práctica de programas de GCT

El Modelo Europeo buscando la excelencia empresarial, se desarrolló en el año de 1991 en coordinación con los modelos Malcolm Baldrige en los EE.UU. y el premio Deming en Japón, con un marco para realizar la autoevaluación de las organizaciones que se crearon, con miras a ser evaluadas con miras al Premio Europeo de la Calidad, que fue concedido por primera vez en 1992. En 1999, fue un proceso largo de revisión durante dos años, presentándose la versión actual que con el transcurrir del tiempo se le denominó como modelo y EFQM de excelencia.

La EFQM presenta un modelo conformado por un conjunto de factores y criterios relacionados entre sí, manifiestan que es, capaz de lograr y mantener los mejores resultados posibles.

Desde esta perspectiva el Modelo EFQM de Excelencia puede considerarse como una herramienta para identificar las oportunidades de mejorar permitiendo realizar una evaluación global, en profundidad y sistemática, sin descuidar ninguno de los aspectos importantes que pueden determinar la calidad de la organización

2.2.2.6. La gestión de calidad.

Una gestión resulta ser de calidad, cuando se hace uso de un conjunto de integral de principios y leyes fundamentales, con los cuales van realizar diferentes actividades que van mejorar la gestión, planificando, ejecutando, y evaluando para mejorar la gestión empresarial a través del mejoramiento continuo que se realice.

Lepeley (2001) manifestó que:

La constante preocupación por perfeccionarse conlleva al liderazgo, a la satisfacción de las diferentes necesidades que tienen los usuarios externos es el caso de los colaboradores, comunidad, desarrollo de las actividades al interior de la empresa, el uso de la información, priorización de los procesos de apoyo, relación de la institución con otras organizaciones, la economía, sociedad y preocupación por el ambiente institucional (p, 86).

Es preciso entender que, en la gestión los resultados no se consiguen de forma inmediata. Sino van pasando un determinado tiempo en la que los colaboradores y administradores van adquiriendo nuevas experiencias a través del tiempo, y como consecuencia van mejorando en la producción como en la atención al cliente, tratando de mejorar cada día más y más, junto a ello se debe considerar la evaluación de las diferentes actividades que se deben desarrollar con el paso del tiempo.

El segundo cambio es, aceptar que todo se encuentra relacionado e interconectada con las demás organizaciones a través de sus representantes que son los nexos verdaderos, entendiendo que todas las acciones, las actividades, los procesos conllevan a la calidad. Sin embargo, es de entender el foco de toda actividad es el cliente y padres de familia, por tanto, su satisfacción es lo esencial de la calidad.

Esas experiencias, nos conlleva a conocer la idea de lo que es la calidad, entendiendo que no es establecida de acuerdo a ciertas normas, sino que el cliente mismo es quien determina la calidad con su preferencia ya sea en los productos o servicios que presta una determinada empresa

La gestión de calidad bien practicada llega a formar el paradigma que permite a las diferentes empresas tener la orientación a la mejora continua de sus actividades, que estén orientadas a mejorar constantemente los servicios que brinda a sus usuarios, siguiendo las recomendaciones del ministerio de educación, cuyo objetivo es generar e impulsar los conocimientos y materiales necesarios, y ponerlos a disposición de las instituciones como herramientas para lograr la mejora de su gestión en las empresas.

2.2.2.7. Dimensiones de la calidad de Atención.

En el estudio de la calidad de atención, es importante tener en cuenta que la gestión de calidad orienta al usuario buscar que hacer para mejorarlas cada día mejor, permitiendo que, se mantengan a los clientes, motivando la satisfacción por los servicios que se les brinda, además de ello estrategias que traten de atraer nuevos clientes, buscando rebajar los diferentes costos, al solucionar las diferentes reclamos presentados por los usuarios. Las dimensiones seleccionadas para este estudio obedecen a la escala de SERVQUAL, lo que mencionaremos a continuación.

Fiabilidad: Es entendido como la capacidad que debe tener una institución que presta servicio al público, ofrecer el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa. En esta parte se encuentra ubicado la puntualidad, además de ello, los elementos incluidos que permiten detectar el servicio y la capacidad profesional con lo que cuenta la institución, fiabilidad implica brindar un servicio correctamente desde el inicio, que lleve a la institución a ser aceptado y creíble por el usuario por demostrar hechos que se cumplen dentro del tiempo establecido, permitiendo las credibilidad del poblador.

Seguridad: Se refiere a la confianza que tiene el cliente al poner los problemas en manos de una organización, pensando que se solucionarían de la mejor manera, proyectando sus conocimientos en su actitud, en la capacidad para ganar confianza elementos fundamentales que debe manejar el cliente. Seguridad significa seguridad credibilidad, confiabilidad y honestidad, el término seguridad significa credibilidad, además incluyendo integridad, confiabilidad y honestidad, demostrando de esta manera que, no solo es importante cuidar los intereses del cliente, muy por el contrario la organización debe mostrar la preocupación de atención con la finalidad de dar mayor satisfacción al cliente.

Capacidad de Respuesta: Esta referido a la actitud de respuesta que se muestra, con la única finalidad de ayudar a los clientes y proveer una atención rápido, para realizar esta actividad previamente el personal debería estar capacitado, con la finalidad de brindarle facilidades, logrando ingresar a la sala de aislamiento para poder atender con toda facilidad de acuerdo a sus posibilidades, especialmente de las personas que tienen participación directamente relacionadas con el cliente.

Empatía: La empatía es la habilidad que tiene la persona para realizar la atención teniendo en cuenta las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, de acuerdo a la realidad poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo a los modelos empáticos se logrará cuando se haga la combinación a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad. La persona que es empático domina la parte emocional y la capacidad intelectual, las dos relacionadas ayudan a entender y comprender mejor a las personas que tienen ciertos problemas, como tal les ayuda a solucionar de alguna manera.

Intangibilidad: En el servicio que presta la institución existe intangibilidad, podemos mencionar que el servicio se caracteriza por su intangibilidad, siendo importante señalar algunos aspectos que se desprenden de estos hechos, los servicios no pueden mantenerse en reserva, sin que nadie se dé cuenta de ello. Al no utilizarse la capacidad de la producción del servicio en su totalidad, se perderá para siempre. Es muy parecido al estudiante que ha tenido suficiente tiempo y oportunidad para estudiar, y el tiempo no ha sabido utilizar y no lo recuperará.

2.3. Definiciones conceptuales

a) Logística:

Es la ciencia que alcanza todas las actividades y procesos necesarios para administrar, sincronizar la mercancía, de igual modo lidera los procesos de abastecer de manera eficiente, eficaz y oportuna los mercados, su trabajo es supervisar todo lo que conlleva el transporte de un producto o servicio, el control de las vías, y los tiempos de movimiento dentro de un proceso

b) Cadena de Suministro:

Esta va entrelazada con la logística, ya que una depende de la otra, para el movimiento y desarrollo de un producto o servicio. Esta nos da el producto en su etapa de resultado, para ser distribuido a un consumidor o empresa. También se encarga de distribuir a los proveedores los productos para ser comercializados, para realizar el proceso de materia prima donde pueden entregar resultados intermedios o terminados

c) Percepción:

Entendido como el conjunto de habilidades y conocimientos que adquieren las personas, y se observan mediante los sentidos, quienes nos permiten apreciar lo que está en nuestro entorno.

d) Percepción del Paciente sobre la Calidad de Atención:

Es el valor que emite el paciente sobre la atención que ha recibido durante su tratamiento en el centro de salud, del cuidado que le brinda la enfermera. El cual se obtiene mediante una escala de Lickert modificada y validada en favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable y desfavorable.

e) Calidad de la Atención:

Es la respuesta demostrada por el cliente sobre cómo aprecia su entorno y las relaciones interpersonales durante la atención que reciba del profesional de enfermería.

f) Clientes Actuales:

Son las personas, empresas u organizaciones que realizan compras a la empresa en forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Estos clientes son los que generan el volumen de compras en la actualidad, permitiéndole tener una determinada participación en el caso.

g) Clientes Potenciales:

Son las personas, empresas u organizaciones que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar.

2.4. Formulación Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La gestión de logística se relaciona directamente con la atención de calidad a los usuarios del centro de salud Putina.

2.4.2. Hipótesis específicos.

- a) La gestión de logística tiene relación directa con la Fiabilidad de los usuarios del Centro de salud Putina.

- b) La gestión de logística tiene relación directa con la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro de salud Putina.

- c) La gestión de logística tiene relación directa con la seguridad de los usuarios del Centro de salud Putina.

- d) La gestión de logística tiene relación directa con la empatía de usuarios en el Centro de salud Putina.

- e) La gestión de logística se relaciona en forma directa con los elementos tangibles de los usuarios del Centro de salud Putina.

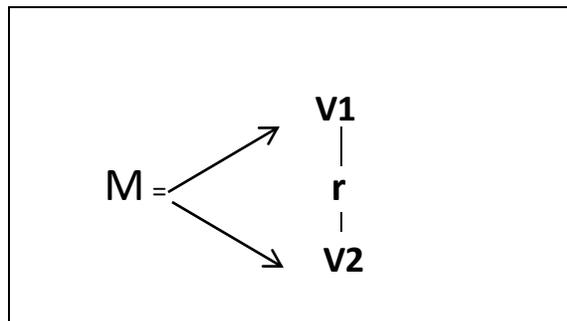
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

El diseño del estudio tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de tendencia correlacional de corte transversal, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único. ” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.124.).

La investigación se denomina no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

El modelo del diseño se presenta de la siguiente manera.



Descifrando el diagrama

Dónde:

M= Muestra de la población

V1= Variable: gestión de logística

V2= Atención de calidad

r = Coeficiente de correlación entre variables

3.1.1. Tipo

La investigación es de tipo básica con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 12).

La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, ya que las correlaciones de las variables serán descritas a través de las teorías y de las percepciones que provienen de los mismos sujetos tratando de explicar a través de la descripción los hechos, pues no es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizada en personas distintas.

3.1.2. Enfoque

Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.4) el enfoque en el que se realiza este estudio, es el cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, haciendo uso de los datos recogidos y, que serán analizados con técnicas estadísticas descriptivas (media, mediana, moda) e inferenciales (grados de correlación) de la investigación.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población:

De acuerdo a la opinión Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 235), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. La población está integrado por los 101 usuarios que concurren al centro de salud de Putina, en forma semana.

3.2.2. Muestra:

La muestra en una investigación tiene las mismas características de la población, considerándose como un subgrupo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175). La muestra de estudio estará conformada por los 80 usuarios del centro de salud de Putina determinados aplicando la siguiente fórmula

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$N = 101$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$d = 0.05 = n \text{ 80 usuarios}$$

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

3.3.1. Definición Conceptual

Variable x = Gestión de logística.

La gestión logística se concibe como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio. La gestión de los procesos logísticos son los que ayudan hasta llegar al final del proceso.

3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 1. *Operacionilizacion de Variables e Indicadores*

Variable	Dimensiones	indicadores	items	Nivel /Rango
Gestión de logística	Apoyo profesional	Médicos	1,2,3,4	Deficiente
		Enfermería	5,6,7	Eficiente
	Apoyo con medicamentos	Medicinas suficientes	8,9,10,11	Muy eficiente.
		Medicinas por especialidades	12,13,14.	
	Programación de actividades.	Turno profesionales	de	15,16
			Turno enfermería.	17,18
		Turno farmacia.	19,20	

Fuente: Elaboración propia.

Variable Y = Atención de calidad.

3.3.3. Definición Conceptual.

Es el grado de aceptación del usuario de acuerdo a ciertos parámetros tecnológicos que responden a las expectativas del usuario en un determinado momento, respondiendo a la alineación de ciertas normas tecnológicas que contemplan la calidad del producto que es necesario hacer el uso. Calidad como "idoneidad o aptitud para el uso". Un producto o servicio será de calidad si responde a los intereses del usuario satisfaciendo su inquietud para el cual fue elaborado dicho producto.

3.3.2. Definición Operacional.

Tabla: 2 Operacionilizacion de Variables e Indicadores

Variables	Dimensión	indicadores	Ítems	Nivel/Rango
Atención de calidad	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio	1,2	Malo
		Cuidadoso y fiable	3,4.	Regular
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	5,6.	Bueno
		Proporcionar un servicio rápido	7,8	
	Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los empleados	9,10	
		Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	11,12	
	Empatía	Atención personalizada	13,14.	
		Atención grupal	15,16.	
	Elementos Tangibles.	Instalaciones físicas de infraestructura	17,18	
		Instalación de equipos, personal y materiales de comunicación.	19,20.	

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

Instrumento

Para la evaluación de las variables se utilizó como instrumento el cuestionario diseñado para cada variable, los cuales nos permitieron recolectar datos cuantitativos de cada variable.

3.4.2. Descripción de los instrumentos.

De acuerdo a las recomendaciones de Carrasco, utilizamos un cuestionario apropiado para recoger la información. En nuestra investigación haremos uso de un cuestionario, de acuerdo a Carrasco (2013, p.318) los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

En ese sentido, se construyó un cuestionario de 20 interrogantes para cada variable considerando sus dimensiones, con la finalidad de recoger la información requerida de versión de los participantes de la población, datos que nos sirvió para la interpretación de los resultados a través de la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 3. *Escala de Likert.*

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre.	4
S	Siempre	5

Validez

En toda investigación los instrumentos de la recolección de datos, deben garantizar la validez, en tal sentido considerando que la validez refleja el grado o rasgo con exactitud de lo que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (Carrasco, 2013, p.142). En este sentido fue necesario validar el instrumento para que tengan un grado óptimo de aplicabilidad, por ello el constructo del instrumento, fueron validados según la opinión de juicio de expertos.

Validez de la Variable 1

Para verificar la validez de la variable 1 primeramente se elaboró las preguntas teniendo en cuenta los indicadores de las variables, luego tuvimos la oportunidad de enviar a los expertos para su corrección de acuerdo a las teorías empleadas, una vez recibido la opinión, se aplicó la prueba piloto con el que se tuvo en cuenta el tiempo empleado, los que nos sirvió de referencia para la aplicación de la prueba.

Opinión de expertos.

Los instrumentos fueron revisados por un grupo de expertos, entre ellos temáticos y metodólogos, todos ellos profesionales con amplia experiencia, por tal motivo sus recomendaciones y sus opiniones fueron tomadas en cuenta, producto de ello los instrumentos presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla

Tabla 4. *Validación por expertos variable 1.*

Nº	Experto	Confiability
Experto	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto	Mg. Mara Sandra Rivera Galindo	Aplicable
Experto	Mg. Virginia Cerafin Urbano	Aplicable

Del estudio de la tabla, se deduce que la aprobación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable a la muestra.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos fue determinada haciendo uso de la prueba estadística del alfa de cronbach. Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,874	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable x tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

Validez de la Variable 2

Para validar el instrumento de la variable2, se ha seguido el mismo proceso que de la variable 1, elaborando el constructo del instrumento, luego posteriormente enviar a los expertos a fin de que hagan la evolución respectiva, después de ello para ver la confiabilidad se sometió a una prueba piloto, permitiéndonos medir el tiempo de aplicación y la confiabilidad a través de una fórmula estadística.

Opinión de expertos.

Los instrumentos fueron revisados por un grupo de expertos, entre ellos temáticos y metodólogos, todos ellos profesionales con amplia experiencia, por tal motivo sus recomendaciones y sus opiniones fueron tomadas en cuenta, producto de ello los instrumentos presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla

Tabla 5. *Validación por expertos variable 2.*

Nº	Experto	Confiabilidad
	Experto Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
	Experto Mg Mara Sandra Rivera Galindo	Aplicable
	Experto Mg. Virginia Cerafin Urbano	Aplicable

Al verificar la tabla, pudimos comprobar que la ponderación general del instrumento, de acuerdo a las opiniones vertidas por los especialistas a quienes se les hizo la consulta, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). En tal sentido se le considera como aplicable.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de crombach. Cuya fórmula se muestra en el siguiente cuadro.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Items

ST²: Varianza de la suma de los Items

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,856	20

Teniendo en cuenta la tabla, podemos observar que la variable “y” tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

3.5. Técnicas para el procedimiento de la información

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de datos necesarios, iniciamos nuestro trabajo de procesamiento. Para ello fue necesario hacer uso de la estadística descriptiva, utilizando los cuadros para poder tabular los resultados que se fueron obteniendo, preparando para formar la base de datos, que posteriormente nos sirvió para adquirir resultados y poderlos interpretar y explicar nuestros resultados.

Finalmente hicimos uso de la estadística inferencial que nos sirvió para terminar nuestro trabajo con la prueba de hipótesis, resultados que nos sirvieron para llegar a las conclusiones.

CAPITULO V. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión logística en el centro de salud de Putina Puno.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	26	32,5%
	Eficiente	46	57,5%
	Muy eficiente	8	10%
	Total	80	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

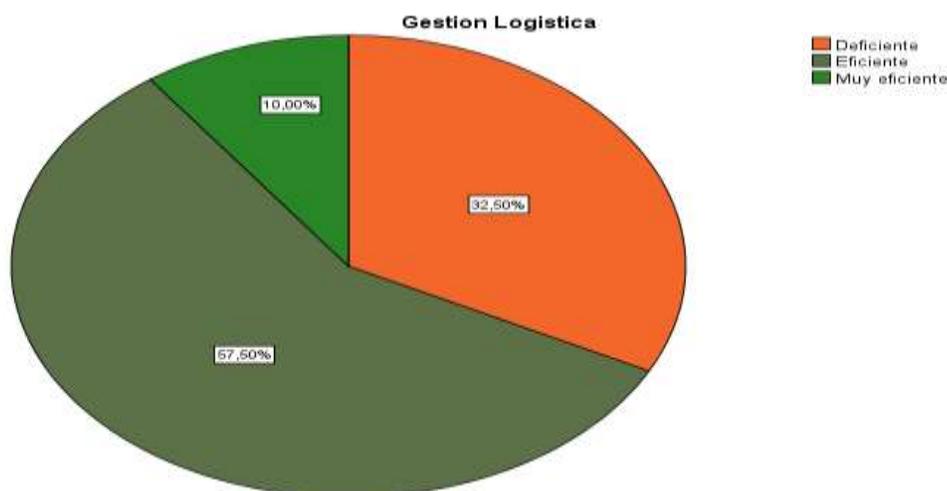


Figura 1. Gráfico de la variable gestión logística.

Interpretación.

En la tabla 6 y figura 1, se observa que, 26 encuestados que representan el 32.5% responden que la gestión logística en el centro de salud de Putina Puno 2017 es deficiente, de la misma manera 46 de los encuestados que representa 57.5% mencionan que es eficiente, 8 de los encuestados que representan el 10% manifiestan que es muy eficiente.

Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de apoyo profesional de la gestión logística en el centro de salud de Putina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	28	35%
	Eficiente	42	52,5%
	Muy eficiente.	10	12,5%
	Total	80	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

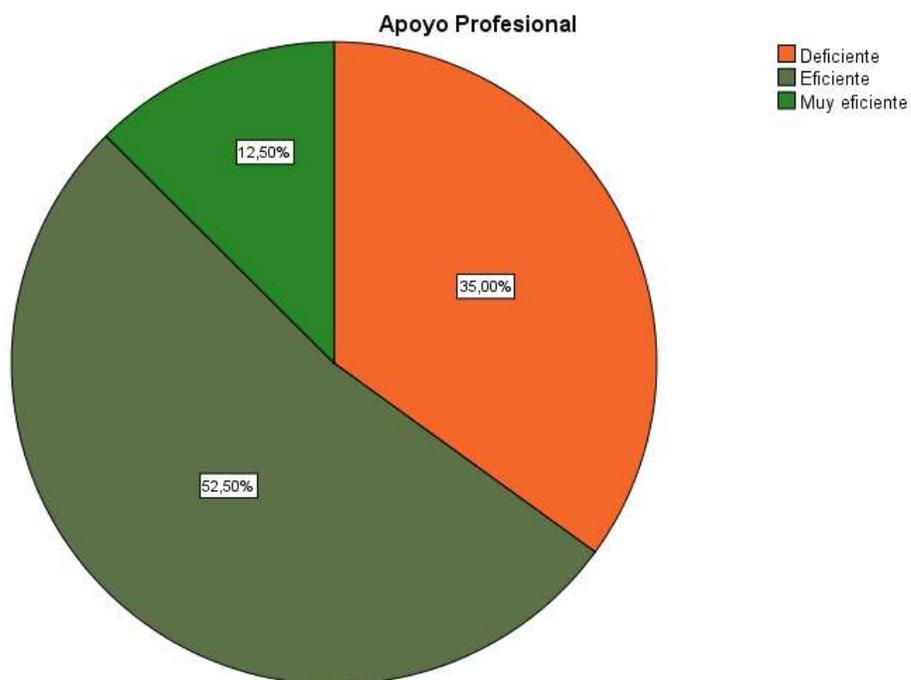


Figura 2. Gráfico de apoyo profesional de la variable gestión logística.

Interpretación.

En la tabla 7 y figura 2, se observa que, 28 encuestados que representan el 35% responden que el apoyo profesional de la gestión logística en el centro de salud de Putina es deficiente, de la misma manera 42 de los encuestados que representa 52.5% mencionan que es eficiente, 10 de los encuestados que representan el 12.5% manifiestan que es muy eficiente

Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de apoyo con medicamentos de la gestión logística en el centro de salud de Putina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	22	27,5%
	Eficiente	23	28,7%
	Muy eficiente.	35	43,8%
	Total	80	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

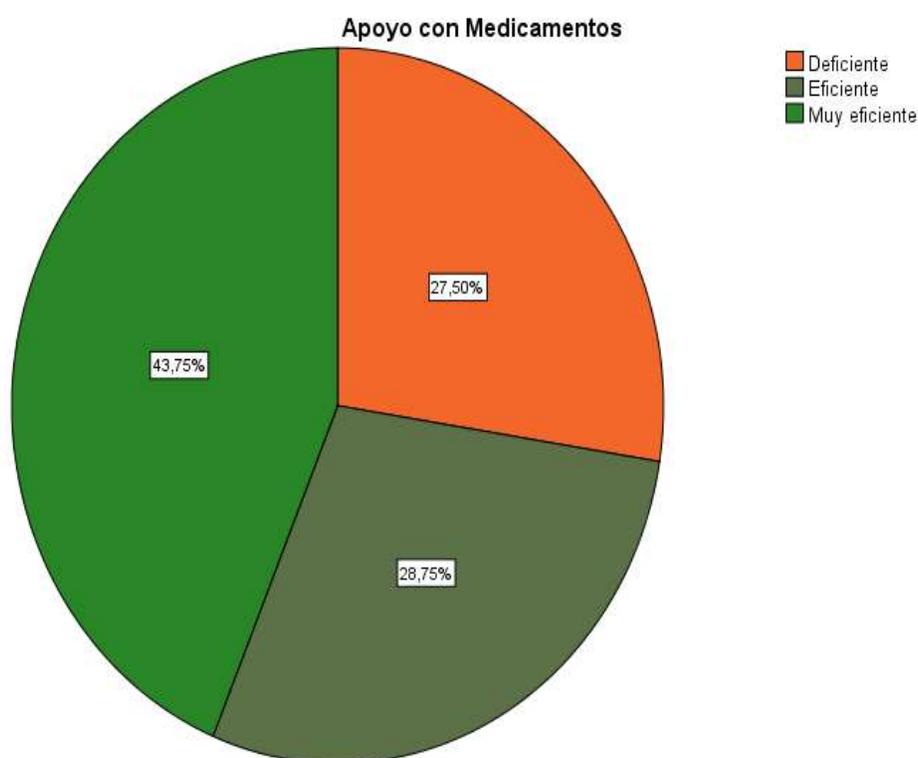


Figura 3. Gráfico de apoyo con medicamentos de la variable gestión logística

Interpretación.

En la tabla 8 y figura 3, se observa que, 22 encuestados que representan el 27.5% responden que el apoyo con medicamentos de la gestión logística en el centro de salud de Putina es deficiente, de la misma manera 23 de los encuestados que representa 28.7% mencionan que es eficiente, 35 de los encuestados que representan el 43.8% manifiestan que es muy eficiente.

Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de programación de actividades de la gestión logística en el centro de salud de Putina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	12	15%
	Eficiente	43	53,8%
	Muy eficiente.	25	31,3%
	Total	80	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

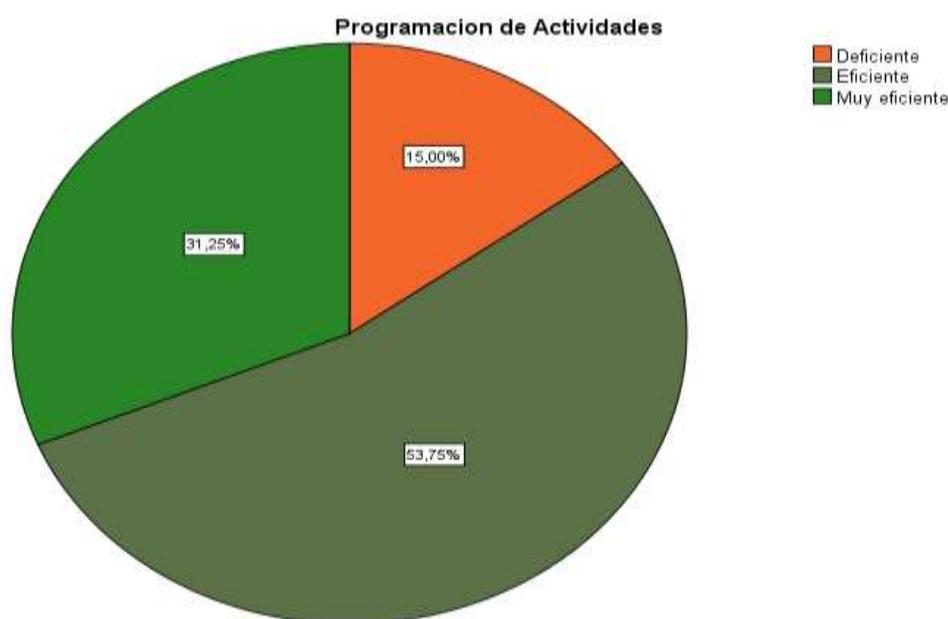


Figura 4. Gráfico de programación de actividades de la variable gestión logística

Interpretación.

En la tabla 9 y figura 4, se observa que, 12 encuestados que representan el 15% responden que la programación de actividades de la gestión logística en el centro de salud de Putina, es deficiente, de la misma manera 43 de los encuestados que representa 53.8% mencionan que es eficiente, 25 de los encuestados que representan el 31.3% manifiestan que es muy eficiente.

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de servicios del centro de salud de Putina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	29	36,3%
	Regular	40	50%
	Bueno	11	13,8%
	Total	80	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

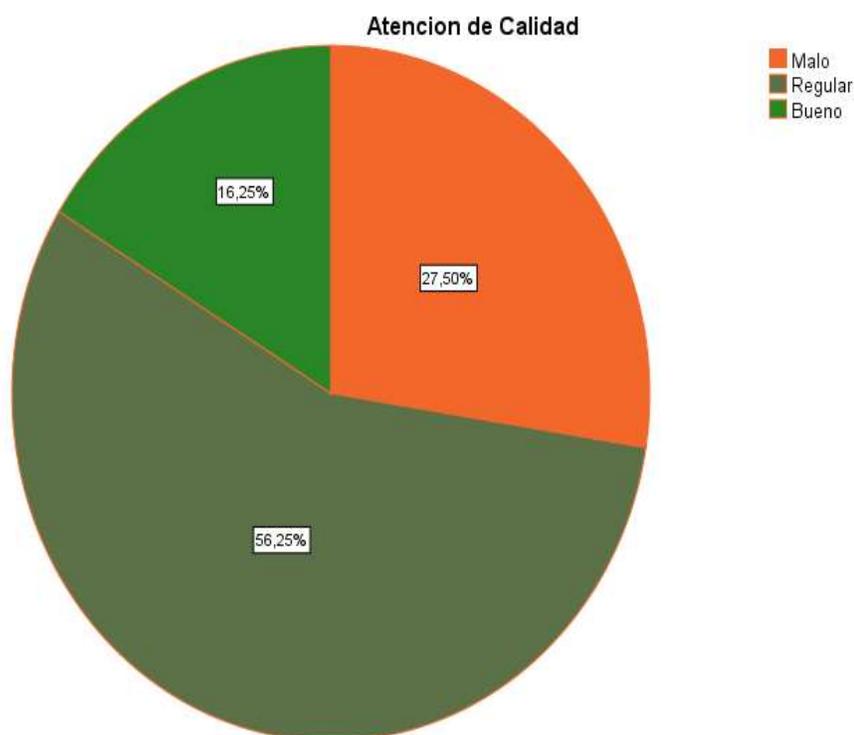


Figura 5 Gráfico de atención de calidad en el centro de salud de Putina

Interpretación.

En la tabla 10 y figura 5, se observa que, 29 encuestados que representan el 36.3% responden que la calidad de atención en el centro de salud de Putina, es malo, de la misma manera 40 de los encuestados que representa 50% mencionan que es regular, 11 de los encuestados que representan el 13.8% manifiestan que es bueno.

Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de fiabilidad de la calidad de servicios del centro de salud de Putina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	15%
	Regular	39	48,8%
	Bueno	29	36,3%
	Total	80	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

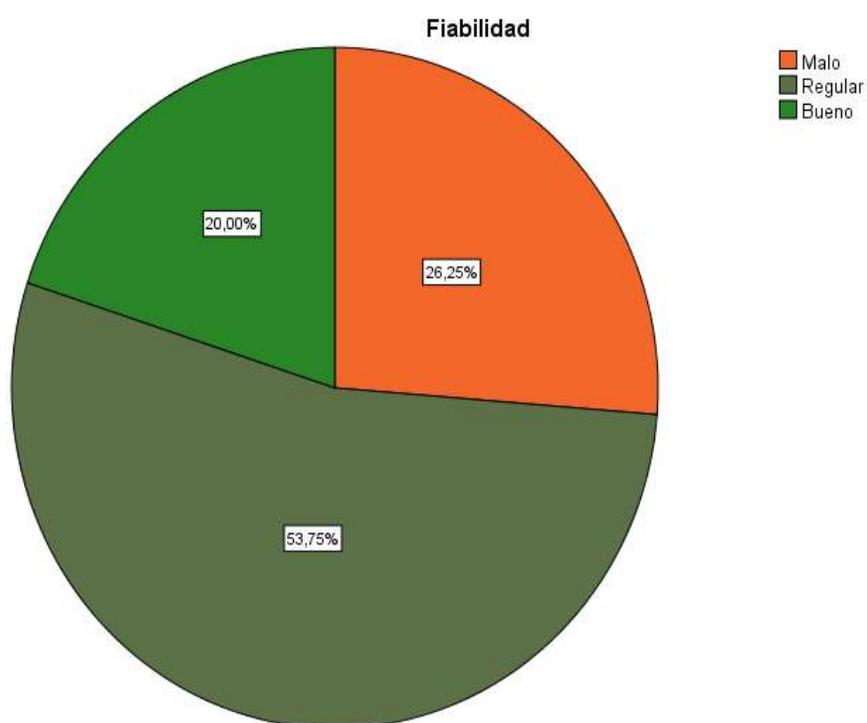


Figura 6. Gráfico de atención de calidad en el centro de salud de Putina

Interpretación.

En la tabla 11 y figura 8, se observa que, 12 encuestados que representan el 15% responden que la fiabilidad de la calidad de atención en el centro de salud de Putina es malo, en ese mismo sentido 39 de los encuestados que representa 48.8% mencionan que es regular, 29 de los encuestados que representan el 36.3% manifiestan que es bueno.

Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la capacidad de respuesta de la calidad de servicios del centro de salud de Putina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	33	41,3%
	Regular	37	46,3%
	Bueno	10	12,5%
	Total	80	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

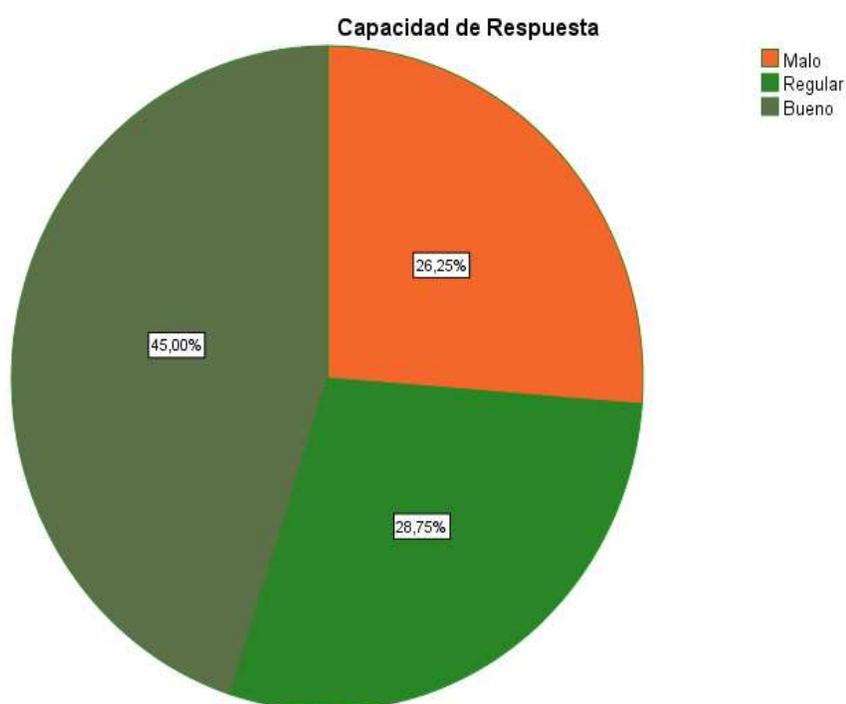


Figura 7. Gráfico de atención de calidad en el centro de salud de Putina

Interpretación.

En la tabla 12 y figura 7, se observa que, 33 encuestados que representan el 41.3% responden que la calidad de atención en el centro de salud de Putina, es malo, de la misma manera 37 de los encuestados que representa 46.3% mencionan que es regular, 10 de los encuestados que representan el 12.5% manifiestan que es bueno.

Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de seguridad de la calidad de servicios del centro de salud de Putina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	15%
	Regular	41	51,2%
	Bueno	27	33,8%
	Total	80	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

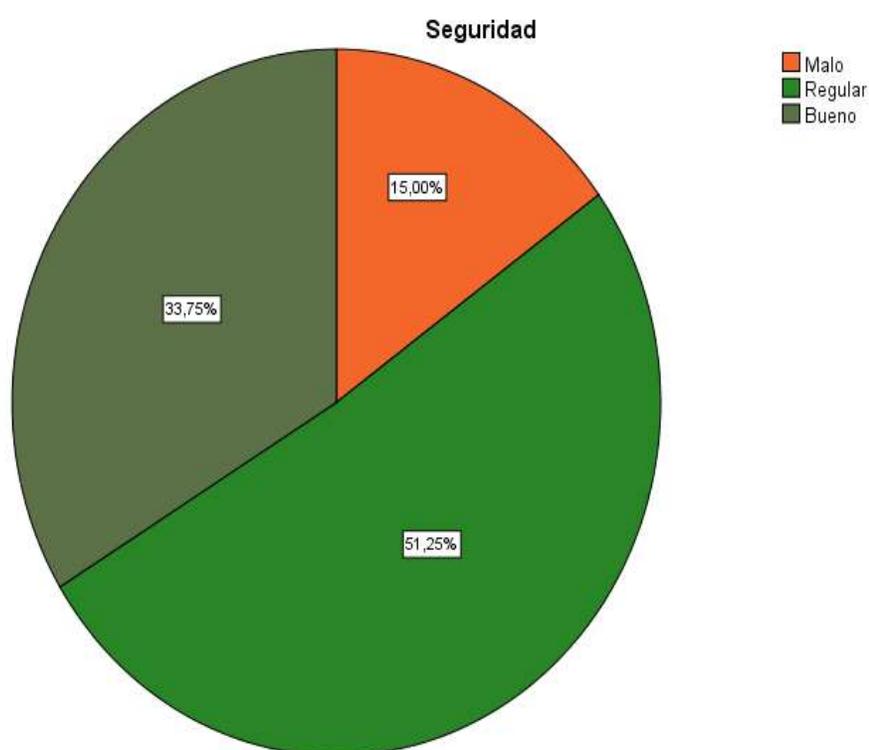


Figura 8. Gráfico de atención de calidad en el centro de salud de Putina.

Interpretación.

En la tabla 13 y figura 8, se observa que, 12 encuestados que representan el 15% responden que la calidad de atención en el centro de salud de Putina, es malo, de la misma manera 41 de los encuestados que representa 51.2% mencionan que es regular, 27 de los encuestados que representan el 33.8% manifiestan que es bueno

Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de empatía de la calidad de servicios del centro de salud de Putina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	14	17,5%
	Regular	26	32,5%
	Bueno	40	50%
	Total	80	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

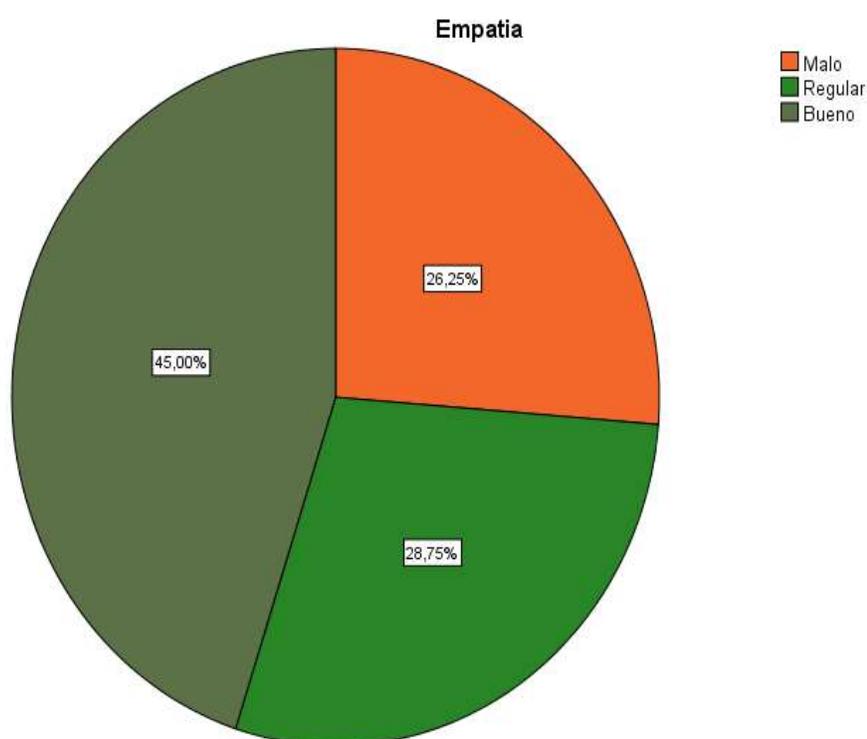


Figura 9. Gráfico de atención de calidad en el centro de salud de Putina.

Interpretación.

En la tabla 14 y figura 9, se observa que, 14 encuestados que representan el 17.5% responden que la empatía en la calidad de atención en el centro de salud de Putina, es malo, de la misma manera 26 de los encuestados que representa 32.5% mencionan que es regular, 40 de los encuestados que representan el 50% manifiestan que es bueno.

Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de elementos tangibles de la calidad de servicios del centro de salud de Putina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	10	12,5%
	Regular	36	45%
	Bueno	34	42,5%
	Total	80	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

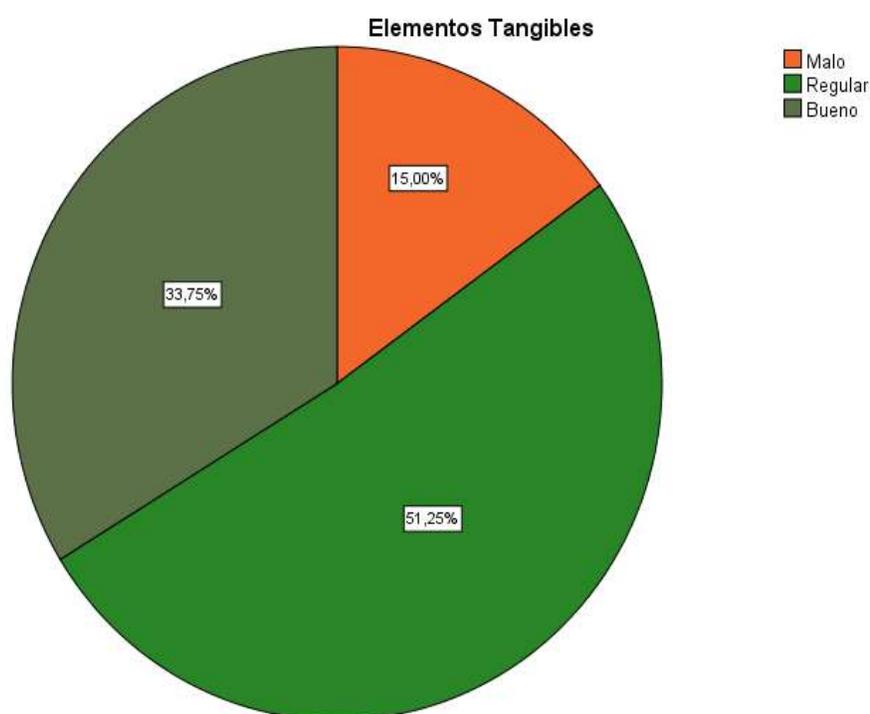


Figura 10. Gráfico de atención de calidad en el Centro de Salud de Putina.

Interpretación.

En la tabla 15 y figura 10, se observa que, 10 encuestados que representan el 12.5% responden que los elementos de la calidad de atención en el centro de salud de Putina Puno 2017 es malo, de la misma manera 36 de los encuestados que representa 45% mencionan que es regular, 34 de los encuestados que representan el 42.5% manifiestan que es bueno.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

H0 = La gestión de logística no se relaciona directamente con la atención de calidad a usuarios en el Centro de salud Putina,

H1 = La gestión de logística se relaciona directamente con la atención de calidad en el centro de salud Putina,

Para someter a la prueba de hipótesis de las variables de estudio, sometemos a una prueba de normalidad a fin de conocer el estadístico que debemos utilizar.

Tabla 16. Resultado de la prueba de normalidad de las variables gestión logística y atención de calidad en el centro de salud Putina,

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
Atención de Calidad		Estadístico	gl	Sig.
Gestión	Malo	,485	29	,000
Logística	Regular	,538	40	,000
	Bueno	,438	11	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 16 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0,000 y 0.000 siendo este menor a 0,05, lo que nos indica que los datos provienen de una distribución no normal, y pertenecen a pruebas no paramétricas, por consiguiente procederemos a utilizar dichas pruebas.

Tabla17. Correlación de la *prueba de hipótesis general*.

			Gestión logística	Atención de calidad
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Atención de calidad	Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 17 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la gestión logística y la atención de calidad en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,897, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La gestión de logística se relaciona directamente con la atención de calidad en el centro de salud Putina.

4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas.

Prueba de hipótesis Especifica 1.

H0 = La gestión de logística no tiene relación directa con la fiabilidad del centro de salud Putina.

H1 =. La gestión de logística tiene relación directa con la fiabilidad del centro de salud Putina.

Tabla18. Correlación de la *de hipótesis especifica 1.*

		Gestión logística	fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,310**
		N	,005
fiabilidad	fiabilidad	Coefficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	,310**
		N	,005
			80

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

En la tabla 18 se observa que: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la fiabilidad y la gestión logística en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de baja confiabilidad de 0.310, con valor de significancia (bilateral) 0,005; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis especifica alterna 1 , confirmando que: La gestión de logística tiene relación directa con la fiabilidad del centro de salud Putina.

Prueba de hipótesis Específica 2.

H0 = La gestión de logística no tiene relación directa con la capacidad de respuesta en el centro de salud Putina.

H1 =. La gestión de logística tiene relación directa con la capacidad de respuesta en el centro de salud Putina.

Tabla19. Correlación de la *de hipótesis específica 2.*

			Gestión logística	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 19 se observa que: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la capacidad de respuesta y la gestión logística en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0.661, con valor de significancia (bilateral) 0,005; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 2 , confirmando que: La gestión de logística tiene relación directa con la capacidad de respuesta en el centro de salud Putina.

Prueba de hipótesis Específica 3

H0 = La gestión de logística no tiene relación directa con la seguridad en el centro de salud Putina.

H1 =. La gestión de logística tiene relación directa con la seguridad en el centro de salud Putina.

Tabla 20. Correlación de la *de hipótesis específica 3*.

			Gestión logística	seguridad
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	seguridad	Coeficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 20 se observa que: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la seguridad y la gestión logística en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0.799, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 3, confirmando que: La gestión de logística tiene relación directa con la seguridad en el centro de salud Putina

Prueba de hipótesis Especifica 4

H0 = La gestión de logística no tiene relación directa con la empatía en el centro de salud Putina.

H1 =. La gestión de logística tiene relación directa con la empatía en el centro de salud Putina.

Tabla 21. Correlación de la *de hipótesis especifica 4*.

		Gestión logística	empatía
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,790**
		N	80
empatía	empatía	Coefficiente de correlación	,790**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

En la tabla 21 se observa que: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la empatía y la gestión logística en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0.790, con valor de significancia (bilateral) 0,000; 0.000 siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis especifica alterna 4 , confirmando que: La gestión de logística tiene relación directa con la empatía en el centro de salud Putina.

Prueba de hipótesis Especifica 5

H0 = La gestión de logística se relaciona en forma directa con los elementos tangibles en el centro de salud Putina.

H1 =. La gestión de logística se relaciona en forma directa con los elementos tangibles en el centro de salud Putina.

Tabla 22. Correlación de la *de hipótesis específica 5*.

		Gestión logística	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión logística	1,000	,794**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	80	80
		<hr/>	
	Elementos tangibles	,794**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	80	80
		<hr/>	

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

En la tabla 22 se observa que: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la empatía y la gestión logística en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0.794, con valor de significancia (bilateral) 0,000; 0.000 siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 5 , confirmando que: La gestión de logística se relaciona en forma directa con los elementos tangibles en el centro de salud Putina.

CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de Resultados

La investigación, tuvo como objetivo principal de conocer la relación que existe entre la gestión logística y atención de calidad a los usuarios en el Centro de salud Putina de Puno, conocer cuál era el nivel de relación entre las dos variables a fin de tener una información para poder tener una visión clara referente a estas dos variables.

Para el logro de los objetivos de la investigación se aplicó, los cuestionarios de las variables 1 y 2 graduado en la escala de liker, a los encuestados integrantes de la muestra seleccionados por censo, previamente la encuesta fue elaborada en base a las teorías de los autores plasmados en el marco teórico oportunamente.

Los hallazgos de la investigación tienen cierta similitud con el de Armando y Cebberos (2017) en su investigación “La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra” concluye que: la gestión logística influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra, 2016; teniendo en cuenta que las encuestas se dirigió a una persona relacionado a la toma de decisiones de comercio exterior y/o gerente de 15 pymes del sector construcción en el distrito de Puente Piedra, quedando evidenciado el conocimiento respecto a los temas especializados planteados en relación a la gestión logística. La hipótesis general, con una correlación moderada de 0.590 para la dimensión la información integrada de las organizaciones y la variable competitividad

En nuestro trabajo al realizar la estadística descriptiva encontramos un nivel deficiente y eficiente en la variable 1 y sus dimensiones con mayor frecuencia, es así que, el nivel eficiente llega ocupar una frecuencia mayor moderado frente al nivel deficiente en la primera variable y sus dimensiones. Es así que en la variable 1, gestión logística, se observa que el 32.5% de los encuestados manifiestan que es deficiente, el 57.5% manifiestan que es eficiente, solamente el 10% manifiesta que es muy eficiente. De la misma manera en la variable 2, atención de calidad, el 36.3% de los encuestados manifiestan que es malo y el 50% contestan que es regular, el 13.8% manifiestan que es bueno, lo que significa que no existe una buena atención de calidad como consecuencia no hay un servicio de calidad, lo que implica realizar un trabajo estratégico para poder llegar a la buena expectativa de los encuestados a fin de ubicarse en el nivel bueno.

En esa misma línea se observan que las dimensiones todas oscilan entre malo y regular, tal es el caso de apoyo profesional, el 35% de los encuestados manifiestan que es deficiente, 52.5% manifiestan que es eficiente solamente 12.5% manifiestan de muy eficiente, en ese mismo sentido, en el apoyo con medicamentos los encuestados consideran que, el 27.5% lo considera como deficiente, el 28.7% lo considera como eficiente, lo más sobresalientes es que el 43.8% lo consideran como muy eficiente, lo que nos indica que existe una buena gestión logística en esta dimensión; de la mismas manera en cuanto a la programación de actividades, el 53.8% de los encuestados manifiestan que es eficiente, lo que debería ser lo ideal para el resto de dimensiones de llegar al nivel muy eficiente. En ese mismo sentido se observa en la variable atención de calidad, los encuestados en un 50% manifiestan que es regular, primando en ello este nivel lo que significa trabajar más para llegar al nivel bueno. En la dimensión fiabilidad la mayor frecuencia de los encuestados que represente el 48.8% manifiestan que es regular y en el mismo porcentaje el de bueno, en capacidad de respuesta el 46.3% manifiestan que es regular, en seguridad el 55% de los encuestados manifiestan que es regular, en empatía, el 50%

manifiesta que es bueno, finalmente, en elementos tangibles, el 45% de los encuestados manifiestan que es regular, lo ideal es que la mayoría de los encuestados prefieran este nivel bueno.

Los hallazgos de las hipótesis, tanto General y específicas nos dan las evidencias que existen relación de moderada confiabilidad entre las variables, de tal forma podemos verificar que: la Hipótesis General, entre la gestión logística y atención de calidad en el centro de salud Putina – Puno 2017, arroja una correlación de fuerte confiabilidad siendo de 0.897, lo que significa que falta mejorar la gestión logística para mejorar la calidad de atención en la mencionada posta donde se centra nuestro estudio. La Hipótesis Específica 1, demuestra una baja relación cuya correlación es de 0.310, la hipótesis 2 demuestra que existe moderada relación, cuyo coeficiente es de 0.661, la hipótesis específica 3 demuestra que existe una relación moderada, cuya correlación es de 0.799, la hipótesis específica 4 presenta una correlación de 0.790, finalmente la hipótesis específica 5 presenta una relación moderada de 0.794

Finalmente, las confirmaciones de las hipótesis, general y específicas 1, 2, 3, 4,5 nos permiten también confirmar el logro de nuestros objetivos específicos 1, 2, 3, 4,5. Los hallazgos de la investigación permiten realizar investigaciones futuras sobre la relación de las variables que se presentan como modelo, y las causas de aquellos niveles que no consideran los encuestados, dando origen a nuevas investigaciones y de mucha importancia.

5.2. Conclusiones

Primero: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la gestión logística y la atención de calidad en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,897, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La gestión de logística se relaciona directamente con la atención de calidad en el centro de salud Putina.

Segundo: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la fiabilidad y la gestión logística en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de baja confiabilidad de 0.310, con valor de significancia (bilateral) 0,005; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 1, confirmando que: La gestión de logística tiene relación directa con la fiabilidad del centro de salud Putina.

Tercero: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la capacidad de respuesta y la gestión logística en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0.661, con valor de significancia (bilateral) 0,005; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 2, confirmando que: La gestión de logística tiene relación directa con la capacidad de respuesta en el centro de salud Putina.

Cuarto: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la seguridad y la gestión logística en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0.799, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 3, confirmando que: La gestión de logística tiene relación directa con la seguridad en el centro de salud Putina.

Quinto: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la empatía y la gestión logística en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0.790, con valor de significancia (bilateral) 0,000; 0.000 siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 4, confirmando que: La gestión de logística tiene relación directa con la empatía en el centro de salud Putina.

Sexto: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la empatía y la gestión logística en el centro de salud Putina, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0.794, con valor de significancia (bilateral) 0,000; 0.000 siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 5, confirmando que: La gestión de logística se relaciona en forma directa con los elementos tangibles en el centro de salud Putina.

5.3. Recomendaciones

Primero: Teniendo como resultados de la investigación, recomendamos a los jefes y responsables encargados de conducir la gestión logística del centro de salud Putina de Puno, implementar la administración de logística empleando los procesos de administración y atender los bienes con la debida planificación, organización, distribución y control permanente.

Segundo: Se recomienda poner en práctica la comunicación efectiva, recogiendo sugerencias del personal por cuanto ellos mantienen un contacto directo con los usuarios, a fin de alcanzar una comunicación sólida, todos se comuniquen por igual.

Tercero: En cuanto a la fiabilidad del centro de salud, implementar un programa de mejora continua que demuestre que los usuarios sienten desconfianza sobre el cumplimiento de las acciones que realiza dicho centro de salud, por consiguiente las personas responsables prioricen en la atención para dar confianza a los usuarios.

CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliografía

- Acevedo, J. y Urquiaga A. (1997): Rediseño de los sistemas logísticos para competir con éxito. En: proceeding del Primer Simposio de Ingeniería Logística
- Alarcón N. y Méndez, R. (2002). “*Calidad y productividad en la docencia de la educación superior*”. Recuperado 20 noviembre 2017 de: <http://www.monografias.com/trabajo10/ponenc/ponenc.shtml>.
- Armando, C y Cebberos, P (2017) “La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra” (tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola – Lima.
- Ballou, R. (1999): Business Logistic Management. Planing, organizing and controlling the supply Chain. 4 ed. Prentice Hall, New Jersey.
- Bohórquez, C y Vásquez, A (2013) “Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos S.A. Corpisos S.A. en el municipio de Turbaco, Bolívar” (tesis de pregrado) Universidad de Cartagena – Colombia.
- Calderón, G y Cornetero, A (2014) “evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa

distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013” (tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Trujillo.

Castellanaos, A. (2009). Manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías. Colombia: Ediciones Uninorte

Carrasco, J. (2000): Evolución de los enfoques y conceptos de la logística “Su impacto en la dirección y la gestión de las organizaciones”. Economía Industrial. No. 331. Pp.17-34.

Díaz, H. (2008). *Evaluación de Instituciones Educativas de Educación Básica*. En:http://politicadededucacion.educared.pe/2008/09/evaluacion_de_instituciones_ed.html. www.cne.gob.pe/.../Hugo-Díaz/evaluar-un-proyecto-educativo-instit

Hernández, R, Fernández y Bapista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (5a Ed.) Guadalajara - México Editorial Mc Graw.

Flores, C. (2014) “La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en lima metropolitana” (tesis de posgrado) Universidad de San Martín de Porres de Lima,

Lambert, Douglas; Stock, James R; Ellram, Lisa M. (1998). *Fundamentals of logistics management*. McGraw Hill. New York.

Langley, C.J. (1986). Evolution of logistics concepts. En: *Journal of Business Logistics* No 7 (2) pg 1-13.

López, M. (2014) “*percepción que tiene el usuario, servicio de urgencias, hospital Raúl orejuela bueno, municipio de Palmira*” (tesis pregrado) Universidad Católica de Manizales

Mascareño, F. (2012) “La Gestión de la Calidad en la Organizaciones. Reflexiones sobre los Servicios de Salud.” (Tesis de posgrado) universidad Central de Venezuela.

Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica. (2da edic)*. Lima –Perú. Editorial San Marcos

Ramos, J.; Collado, G.; Marzo, J.; Subirats, M. Y Martín, P. (2001). *Calidad de servicio percibida por gerentes, empleados y clientes de hoteles y restaurantes*. Revista de Psicología Social Aplicada. Volumen 11. Número1.

Zeithaml, V. (2004). *Calidad Total en la Gestión de Servicios (3era, edición)*. Madrid - España: Editorial Díaz de Santos

ANEXO.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de logística y atención de calidad a los usuarios del Centro de Salud Putina

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>General: ¿De qué manera se relaciona la gestión de logística y la atención de calidad a los usuarios del centro de salud Putina?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y la Fiabilidad de los usuarios en el centro de salud Putina? ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y la capacidad de respuesta de los usuarios en el centro de salud Putina? ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y la seguridad de usuarios en el centro de salud Putina? ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y la empatía en el centro de salud Putina? ¿Cómo se relaciona la gestión de logística y los elementos tangibles en el centro de salud Putina?.</p>	<p>General Determinar la relación de la gestión de logística y la atención de calidad de usuarios en el centro de salud Putina.</p> <p>Objetivos Específicos. Identificar la relación de la gestión logística y la Fiabilidad de usuarios del centro de salud Putina. Reconocer la relación de la gestión de logística y la capacidad de respuesta de usuarios del centro de salud Putina. Señalar la relación de la gestión de logística y la seguridad de usuarios en el centro de salud Putina. Explicar la relación de la gestión de logística y la empatía de usuarios en el centro de salud Putina. Indicar la relación de la gestión de logística y los elementos tangibles en el centro de salud Putina.</p>	<p>General La gestión de logística se relaciona directamente con la atención de calidad a usuarios en el centro de salud Putina. . Hipótesis Específicas La gestión de logística tiene relación directa con la Fiabilidad de usuarios del centro de salud Putina. La gestión de logística tiene relación directa con la capacidad de respuesta de usuarios en el centro de salud Putina . La gestión de logística tiene relación directa con la seguridad de usuarios en el centro de salud Putina. La gestión de logística tiene relación directa con la empatía de usuarios en el centro de salud Putina. La gestión de logística se relaciona en forma directa con los elementos tangibles en el centro de salud Putina.</p>	<p>X:Gestion de logística <u>Indicadores</u> *médicos *Enfermería *medicinas suficiente *Medicinas por especialidad *Turno enfermería * Turno farmacia Y: Atención de calidad. <u>Indicadores</u> *habilidad para realizar servicios *cuidadoso y fiable * Voluntad para ayudar * servicio rápido *Conocimiento y atención * Habilidad para demostrar *Atención personalizada *atención grupal *Instalaciones físicas de infraestructura *instalación de equipos personal y material.</p>	<p>La población Conformada por los 101 usuarios del centro de salud Putina</p> <p>La muestra Estará representada por 80 usuarios del centro de salud Putina</p>	<p>Método: Científico Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional, y asume el siguiente diagrama:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> Ox M --> Oy Ox -- r --> Oy </pre> </div> <p>Donde: M es la muestra de investigación, Ox es la observación de la primera variable, Oy es la observación de la segunda variable, y r es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

INSTRUMENTO PARA MEDIR: Gestión de logística.

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre, gestión de logística. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

- 1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Apoyo profesional						
01	Las horas de atención al público, todos los puestos donde deben estar los médicos están coberturas.					
02	Todo los puestos están cobertura do de acuerdo a la especialidad del medico					
03	En la sala de operaciones hay médicos especialista en cirugía.					
04	Existen capacitaciones para el personal médico del mencionado centro de salud.					
05	Cada uno de los puestos de enfermería están ocupados por las enfermeras.					
06	Las enfermeras cumplen un rol importante dentro del tratamiento de los pacientes.					
07	Las enfermeras cumplen las guardias el día que están programados.					
DIMENSIÓN: Apoyo con medicamentos						
08	La farmacia del centro de salud cuenta con las medicinas necesarias					
09	Todo tipo de enfermedades es curado con la medicina existente en farmacia del centro de salud.					
10	Las medicinas son suficientes para la atención del paciente.					
11	Existen diferentes medicinas de acuerdo a la especialidad del médico tratante.					
12	El médico tratante tiene todo las medicinas que debe recetar					

13	Existen solamente algunas medicinas en la farmacia del centro de salud Putina.					
14	No es suficiente las medicinas que tiene la farmacia del centro de salud					
DIMENSIÓN: Programación de actividades.						
15	El turno de trabajo de los médicos está programado de acuerdo a la realidad del usuario					
16	El turno de trabajo de los médicos está programada teniendo en cuenta las necesidades de la institución.					
17	El turno de trabajo de las enfermeras está programada teniendo en cuenta las necesidades de la institución.					
18	Las enfermeras cumplen turnos de guardia					
19	Existen turnos en la atención de la farmacia del centro de salud de Putina.					
20	El personal de turno es el responsable de atender a todo paciente que tenga receta médica del centro de salud.					

Fuente :Elaborado por el investigador

Instrumento para medir: Percepción de la calidad de Atención

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la Calidad de atención, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

N°	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
01	La atención en el hospital está bien organizado					
02	Los trabajadores del hospital se esmeran para que la atención salga bien.					
03	Las dificultades presentadas son solucionadas de manera rápida					
04	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la atención en el hospital					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
05	Toda la organización del hospital cuenta con principios y valores					
06	Se cumple con atender a todo los pacientes que acuden al hospital					
07	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas entre trabajadores y pacientes					
08	El personal está capacitado y disponible para atender en forma inmediata					
DIMENSIÓN: Garantía						
09	La atención en el hospital es confiable asegura garantía					
10	Toda atención de emergencia en el área de pediatría del hospital inspira confianza					
11	La planificación estratégica del hospital es conocido por toda los trabajadores y pacientes que acuden					
12	El personal profesional de salud desempeña adecuadamente su labor					

DIMENSIÓN: Empatía						
13	Se respeta el orden de llegada para la atención a los pacientes en el hospital.					
14	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y clientes del hospital					
15	Existe un dialogo o explicación del personal trabajador del hospital para justificar la demora en la atención.					
16	La comunicación en el hospital es asertiva					
DIMENSIÓN: Elementos intangibilidad						
17	El hospital tiene suficientes ambientes para la atención por emergencia en el área de pediatría.					
18	La infraestructura está instaladas adecuadamente para la atención a los clientes.					
19	La ubicación del hospital está ubicada en zona adecuada para atender a los pacientes.					
20	El hospital cuenta con suficiente personal profesional y de apoyo tecnológico.					

Fuente :Elaborado por el investigador

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7		p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14		p15	p16	p17	p18	p19	p20		
1	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19	74
2	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19	67
3	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18	66
4	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24	69
5	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17	51
6	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17	52
7	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	1	2	2	2	1	1	9	43
8	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	3	5	1	5	3	4	21	61
9	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	2	1	2	1	2	1	9	44
10	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	3	5	4	4	5	5	26	77
11	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	1	3	2	2	3	2	13	48
12	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	2	4	3	4	3	3	19	70
13	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24	77
14	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	3	4	4	4	4	4	23	75
15	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	2	3	3	5	2	3	18	64
16	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	3	4	4	2	19	56
17	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	2	3	5	5	3	4	22	72
18	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	1	2	5	5	3	2	18	60
19	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	3	4	1	4	4	19	65
20	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	2	5	2	1	1	1	12	44
21	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	5	1	1	1	18	61
22	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	1	5	5	4	2	18	54
23	3	2	1	2	1	1	2	12	3	3	4	3	3	2	3	21	1	3	2	3	2	2	13	46
24	5	5	3	4	1	1	1	20	3	4	5	1	1	2	2	18	2	4	4	4	1	2	17	55
25	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	5	3	1	4	5	28	5	5	5	3	4	4	26	77
26	3	4	3	3	3	3	2	21	2	3	4	3	4	3	4	23	3	4	4	4	2	4	21	65
27	5	1	5	3	3	2	3	22	5	4	5	3	2	4	5	28	3	4	4	5	3	4	23	73
28	5	4	5	4	4	1	1	24	3	3	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	4	29	84
29	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29	91
30	5	4	5	4	3	2	3	26	2	4	4	1	3	3	3	20	3	4	3	3	3	3	19	65
31	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29	96
32	5	3	1	5	5	3	5	27	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	4	29	91
33	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19	74
34	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19	67
35	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18	66
36	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24	69
37	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17	51
38	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17	52
39	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	1	2	2	2	1	1	9	43
40	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	3	5	1	5	3	4	21	61
41	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	2	1	2	1	2	1	9	44
42	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	3	5	4	4	5	5	26	77
43	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	1	3	2	2	3	2	13	48
44	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	2	4	3	4	3	3	19	70
45	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24	77
46	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	3	4	4	4	4	4	23	75
47	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	2	3	3	5	2	3	18	64

48	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	3	4	4	2	19	56
49	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	2	3	5	5	3	4	22	72
50	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	1	2	5	5	3	2	18	60
51	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	3	4	1	4	4	19	65
52	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	2	5	2	1	1	1	12	44
53	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	5	1	1	1	18	61
54	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	1	5	5	4	2	18	54
55	3	2	1	2	1	1	2	12	3	3	4	3	3	2	3	21	1	3	2	3	2	2	13	46
56	5	5	3	4	1	1	1	20	3	4	5	1	1	2	2	18	2	4	4	4	1	2	17	55
57	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	5	3	1	4	5	28	5	5	5	3	4	4	26	77
58	3	4	3	3	3	3	2	21	2	3	4	3	4	3	4	23	3	4	4	4	2	4	21	65
59	5	1	5	3	3	2	3	22	5	4	5	3	2	4	5	28	3	4	4	5	3	4	23	73
60	5	4	5	4	4	1	1	24	3	3	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	4	29	84
61	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29	91
62	5	4	5	4	3	2	3	26	2	4	4	1	3	3	3	20	3	4	3	3	3	3	19	65
63	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29	96
64	5	3	1	5	5	3	5	27	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	4	29	91
65	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19	74
66	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19	67
67	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18	66
68	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24	69
69	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17	51
70	4	3	2	3	2	1	3	18	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17	56
71	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19	74
72	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19	67
73	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18	66
74	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24	69
75	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17	51
76	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17	52
77	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	1	2	2	2	1	1	9	43
78	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	3	5	1	5	3	4	21	61
79	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	2	1	2	1	2	1	9	44
80	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	3	5	4	4	5	5	26	77

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8		p9	p10	p11	p12		p13	p14	p15	p6		
1	5	4	1	5	15	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	4	5	1	5	15
2	1	1	1	1	4	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	5	5	1	5	16
3	5	3	2	5	15	15	3	1	5	24	4	5	5	1	15	3	5	1	5	14
4	2	2	1	1	6	4	2	3	5	14	4	5	3	4	16	4	5	3	5	17
5	4	3	2	3	12	1	1	1	2	5	3	5	1	1	10	4	3	2	4	13
6	3	2	1	2	8	2	1	3	3	9	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13
7	5	2	1	3	11	2	1	2	3	8	3	4	2	1	10	4	1	1	2	8
8	2	1	1	2	6	1	5	1	5	12	5	5	2	2	14	3	5	3	5	16
9	4	3	3	5	15	1	2	1	3	7	2	5	2	1	10	2	1	2	1	6
10	3	3	1	3	10	4	1	5	5	15	5	5	3	3	16	5	5	3	5	18
11	4	3	4	5	16	1	1	1	2	5	5	5	1	1	12	3	1	1	3	8
12	4	3	2	4	13	5	3	2	4	14	5	5	2	3	15	5	4	2	4	15
13	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15
14	5	4	2	3	14	3	4	4	5	16	4	5	2	2	13	4	5	3	4	16
15	5	3	1	5	14	3	2	2	5	12	5	5	1	2	13	3	4	2	3	12
16	5	4	2	3	14	1	1	3	2	7	4	5	1	3	13	2	3	3	3	11
17	4	2	1	5	12	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	3	5	2	3	13
18	5	3	3	1	12	2	3	2	3	10	4	5	2	3	14	3	3	1	2	9
19	4	3	2	2	11	3	3	4	5	15	4	4	3	1	12	3	5	3	3	14
20	5	1	1	5	12	1	1	3	4	9	2	2	1	1	6	1	4	2	5	12
21	5	3	4	1	13	1	1	5	5	12	5	5	1	1	12	1	5	5	5	16
22	3	1	2	3	9	1	1	5	3	10	1	5	4	1	11	1	5	1	1	8
23	3	2	1	2	8	1	1	2	3	7	3	4	3	3	13	2	3	1	3	9
24	5	5	3	4	17	1	1	1	3	6	4	5	1	1	11	2	2	2	4	10
25	4	4	3	4	15	4	1	3	5	13	5	5	3	1	14	4	5	5	5	19
26	3	4	3	3	13	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
27	5	1	5	3	14	3	2	3	5	13	4	5	3	2	14	4	5	3	4	16
28	5	4	5	4	18	4	1	1	3	9	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20
29	5	3	3	3	14	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
30	5	4	5	4	18	3	2	3	2	10	4	4	1	3	12	3	3	3	4	13
31	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
32	5	3	1	5	14	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
33	5	4	1	5	15	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	4	5	1	5	15
34	1	1	1	1	4	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	5	5	1	5	16
35	5	3	2	5	15	1	3	1	5	10	4	5	5	1	15	3	5	1	5	14
36	2	2	1	1	6	4	2	3	5	14	4	5	3	4	16	4	5	3	5	17
37	4	3	2	3	12	1	1	1	2	5	3	5	1	1	10	4	3	2	4	13
38	3	2	1	2	8	2	1	3	3	9	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13
39	5	2	1	3	11	2	1	2	3	8	3	4	2	1	10	4	1	1	2	8
40	2	1	1	2	6	1	5	1	5	12	5	5	2	2	14	3	5	3	5	16
41	4	3	3	5	15	1	2	1	3	7	2	5	2	1	10	2	1	2	1	6
42	3	3	1	3	10	4	1	5	5	15	5	5	3	3	16	5	5	3	5	18
43	4	3	4	5	16	1	1	1	2	5	5	5	1	1	12	1	1	1	3	6
44	4	3	2	4	13	5	3	2	4	14	5	5	2	3	15	5	4	2	4	15
45	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15
46	5	4	2	3	14	3	4	4	5	16	4	5	2	2	13	4	5	3	4	16
47	5	3	1	5	14	3	2	2	5	12	5	5	1	2	13	3	4	2	3	12

48	5	4	2	3	14	1	1	3	2	7	4	5	1	1	11	2	3	3	3	11
49	4	2	1	5	12	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	3	5	2	3	13
50	5	3	3	1	12	2	3	2	3	10	4	5	2	3	14	3	3	1	2	9
51	4	3	2	2	11	3	3	4	5	15	4	4	3	1	12	3	5	3	3	14
52	5	1	1	5	12	1	1	3	4	9	2	2	1	1	6	1	4	2	5	12
53	5	3	4	1	13	1	1	5	5	12	5	5	1	1	12	1	5	5	5	16
54	3	1	2	3	9	1	1	5	3	10	1	5	4	1	11	1	5	1	1	8
55	3	2	1	2	8	1	1	2	3	7	3	4	3	3	13	2	3	1	3	9
56	5	5	3	4	17	1	1	1	3	6	4	5	1	1	11	2	2	2	4	10
57	4	4	3	4	15	4	1	3	5	13	5	5	3	1	14	4	5	5	5	19
58	3	4	3	3	13	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
59	5	1	5	3	14	3	2	3	5	13	4	5	3	2	14	4	5	3	4	16
60	5	4	5	4	18	4	1	1	3	9	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20
61	5	3	3	3	14	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
62	5	4	5	4	18	3	2	3	2	10	4	4	1	3	12	3	3	3	4	13
63	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
64	5	3	1	5	14	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
65	5	4	1	5	15	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	4	5	1	5	15
66	1	1	1	1	4	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	5	5	1	5	16
67	5	3	2	5	15	1	3	1	5	10	4	5	5	1	15	3	5	1	5	14
68	5	1	5	3	14	3	2	3	5	13	4	5	3	2	14	4	5	3	4	16
69	5	4	5	4	18	4	1	1	3	9	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20
70	5	3	3	3	14	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
71	5	4	5	4	18	4	1	1	5	11	5	5	5	4	19	4	5	1	5	15
72	5	3	3	3	14	5	4	5	5	19	5	5	5	2	17	5	5	1	5	16
73	5	4	5	4	18	3	2	3	5	13	4	5	5	1	15	3	5	1	5	14
74	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	4	5	3	4	16	4	5	3	5	17
75	5	3	1	5	14	5	3	5	2	15	3	5	1	1	10	4	3	2	4	13
76	5	4	1	5	15	1	3	3	3	10	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13
77	1	1	1	1	4	5	3	4	3	15	3	4	2	1	10	4	1	1	2	8
78	5	3	2	5	15	1	3	1	5	10	5	5	2	2	14	3	5	3	5	16
79	5	1	5	3	14	3	2	3	3	11	2	5	2	1	10	2	1	2	1	6
80	5	4	5	4	18	4	1	1	5	11	5	5	3	3	16	5	5	3	5	18

Variable Y