



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

Gestión logística y calidad de servicio del personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho, 2022

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Sebastian Alonso Fernandez Obregon

Asesora

Dra. Flor de Maria Garivay Torres

Huacho – Perú
2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



FACULTAD.....CIENCIAS EMPRESARIALES.

ESCUELA PROFESIONAL.....ADMINISTRACIÓN.

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Sebastian Alonso Fernandez Obregon	72279440	21/04/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Flor de Maria Garivay Torres	15587359	0000-0002-2051-4901
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Flor Victoria Pichilingue Núñez	15587017	0000-0003-0258-783X
Félix Gil Caro Soto	32124959	0000-0002-0946-5395
Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244

INFORME G.L Y C.S

INFORME DE ORIGINALIDAD

20 %	20 %	4 %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	11 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.udec.cl Fuente de Internet	<1 %
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
7	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

10	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
-----------	---	----------------

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Apagado

**Gestión Logística y Calidad de Servicio del Personal de la Unidad de Logística del Hospital
Regional de Huacho, 2022**

Sebastian Alonso Fernandez Obregon

TESIS PREGRADO

ASESORA:

Dra. Flor de Maria Garivay Torres

**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela Profesional De Administracion**

Huacho – Perú
2024

DEDICATORIA

Esta tesis dedico con todo mi cariño a mis padres
que en todo momento me alentaron en mi
realización profesional

Sebastián Alonso

AGRADECIMIENTO

A mi asesor por su orientación y apoyo. A los miembros del jurado evaluador por sus sugerencias en el campo de la investigación.

Sebastián Alonso

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
INDICE GENERAL	III
INDICE DE TABLAS	V
INDICE DE FIGURAS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	IX
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Justificación de la investigación	3
1.5. Delimitación de la investigación	3
1.6. Viabilidad del estudio	3
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes de la investigación	4
2.1.1. Investigaciones internacionales	4
2.1.2. Investigaciones nacionales	5
2.2. Bases teóricas	6
2.3. Definición de términos básicos	17

2.4.	Hipótesis de la investigación	18
2.4.1.	Hipótesis general	18
2.4.2.	Hipótesis específicas	18
2.5.	Operacionalización de las variables	19
CAPÍTULO III METODOLOGÍA		30
3.1.	Diseño metodológico	30
3.2.	Población y muestra	30
3.2.1.	Población	30
3.2.2.	Muestra	30
3.3.	Técnicas de recolección de datos	22
3.4.	Técnicas para el procedimiento de la información	23
CAPÍTULO IV RESULTADOS		24
4.1.	Análisis descriptivo de la gestión logística	24
CAPÍTULO V DISCUSIÓN		37
5.1.	Discusión de resultados	37
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		38
6.1.	Conclusiones	38
6.2.	Recomendaciones	39
REFERENCIAS		40
7.1.	Fuentes bibliográficas	40
7.4.	Fuentes electrónicas	41
ANEXOS		42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según la gestión de compras</i>	33
Tabla 2. <i>Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según el almacenamiento</i>	34
Tabla 3. <i>Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según la distribución</i>	36
Tabla 4. <i>Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según los elementos tangibles</i>	37
Tabla 5. <i>Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según la confiabilidad</i>	38
Tabla 6. <i>Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según la capacidad de respuesta</i>	39
Tabla 7. <i>Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según la empatía</i>	40
Tabla 8. <i>Prueba de normalidad</i>	41
Tabla 9. <i>Prueba de Rho de Spearman entre la gestión logística y calidad de servicio</i>	42
Tabla 10. <i>Prueba de Rho de Spearman entre la gestión de compras y calidad de servicio</i>	43
Tabla 11. <i>Prueba de Rho de Spearman entre el almacenamiento y calidad de servicio</i>	44
Tabla 12. <i>Prueba de Rho de Spearman entre la distribución y calidad de servicio</i>	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión de compras	33
Figura 2.. Almacenamiento	35
Figura 3 Distribución	36
Figura 4. Elementos tangibles	37
Figura 5. Confiabilidad	38
Figura 6. Capacidad de respuesta	39
Figura 7. Empatía	40
Figura 8. Comportamiento normalidad	41
Figura 9 Gestión logística y calidad de servicio	42
Figura 10. Gestión de compras y calidad de servicio	43
Figura 11. Almacenamiento y calidad de servicio	44
Figura 12. Distribución y calidad de servicio	45

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar de qué manera la Gestión logística se relaciona la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho. Sobre la metodología, se enmarcó en el nivel correlacional, contó con diseño no experimental de corte transversal, también contó con enfoque cuantitativo, se consideró como población a 20 trabajadores del área de logística del mencionado hospital, se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario.

Según los resultados obtenidos, se concluye que la Gestión logística presenta relación significativa con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del mencionado hospital, debido a que dicha relación obtuvo un valor de 0.799, y contó con el Sig.<0.05, lo cual indica que se considera como positiva alta.

Palabras clave: Gestión Logística, Calidad de servicio, Hospital Regional.

ABSTRACT

The present investigation had as objective: To determine in which way the Logistics Management is related to the Quality of service provided by the personnel of the Logistics Unit of the Regional Hospital of Huacho. Regarding the methodology, it was framed at the correlational level, it had a non-experimental cross-sectional design, it also had a quantitative approach, 20 workers from the logistics area of the aforementioned hospital were considered as a population, the survey was used as a technique and as an instrument to the questionnaire.

According to the results obtained, it is concluded that Logistics Management has a significant relationship with the Quality of service provided by the staff of the Logistics Unit of the aforementioned hospital, because said relationship obtained a value of 0.799, and had the $\text{Sig.} < 0.05$, which indicates that it is considered as high positive.

Keywords: Logistics Management, Quality of service

INTRODUCCIÓN

La presente investigación consideró como objetivo: Determinar de qué manera la Gestión logística se relaciona la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho. Donde para llevarla a cabo, se estructuró en ciertos capítulos, los cuales se mencionan y especifica sus contenidos a continuación:

Capítulo I: Abarca el Planteamiento del problema.

Capitulo II: Abarca el Marco Teórico.

Capitulo III: Abarca la Metodología.

Capitulo IV: Abarca los resultados obtenidos.

Capítulo V: Abarca la discusión de resultados.

Capítulo VI: Abarca las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se muestran las referencias y los anexos utilizados para la presente tesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Se considera a la logística como el conjunto de elementos que se deben integrar acorde a una estructura organizacional, abarcando proveedores, gestión interna, clientes, también la planificación de abastecimiento, producción, distribución y servicio en el cliente, lo cual permite administrar y controlar el modelo de la estructura enfocándose en su idea de negocio. Siendo pertinente la sincronización de sus procedimientos mediante el uso de plataformas que permitan la comunicación entre los involucrados en tiempo real, lo cual representa una ventaja competitiva en términos de innovación y calidad en comparación a la competencia.

En las instituciones públicas se lleva a cabo la logística considerando políticas institucionales y las normas legales de la ley de contrataciones del Estado, donde se deben concentrar en su planificación para poder adquirir los recursos que necesitan para llevar a cabo sus actividades y que la gestión logística se adecúe acorde a las necesidades de sus unidades.

Se entiende a la calidad de servicio como la comparación entre las expectativas de los usuarios con respecto al servicio ofrecido y su percepción de lo que han recibido por el servicio. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).

En el ámbito social, los servicios públicos son de mucha necesidad para las personas, por lo cual se les exige que sean de calidad y es su obligación serlo. Ante ello y relacionando a la investigación, es responsabilidad de la gerencia o dirección principal de los hospitales asegurar su compromiso para brindar servicio de calidad.

A nivel local, específicamente en el Hospital Regional de Huacho, no se está dando una adecuada calidad del servicio en el área de logística, lo que estaría ocasionando que los pacientes perciban con una calificación baja la imagen de la entidad, ya que no brinda la calidad esperada. Los problemas se encuentran específicamente en la gestión de compras, el almacenamiento y la distribución, lo cual estaría repercutiendo de manera negativa en los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía del hospital.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la Gestión logística se relaciona la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida la gestión de compras se relaciona con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho?
- ¿En qué medida el almacenamiento se relaciona con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho?
- ¿En qué medida la distribución se relaciona con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la Gestión logística se relaciona la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar en qué medida la gestión de compras se relaciona con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho.

- Determinar en qué medida el almacenamiento se relaciona con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho.
- Determinar en qué medida la distribución se relaciona con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica: Cuenta con esta justificación ya que se consideraron conceptos de diferentes autores sobre las variables consideradas para la presente investigación, para tratar la problemática a mayor profundidad y para mostrar la relación entre ambas variables.

Justificación metodológica: Cuenta con esta justificación ya que se utilizó el método científico para desarrollar la investigación, además que se utilizará un instrumento para recopilar los datos necesarios y mediante su procesamiento y análisis se podrá obtener los resultados estadísticos.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

- Delimitación geográfica: Se realizará en el Hospital Regional de Huacho.
- Delimitación temporal: Se realizará en el año 2022.
- Delimitación social: Trabajadores del área de logística.

1.6. Viabilidad del estudio

La investigación se pudo llevar a cabo ya que se contó con los recursos necesarios, siendo los humanos, materiales y financieros, además se contó con el permiso del área de Logística del hospital y el tiempo para llevar a cabo las acciones correspondientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Quintero y Sotomayor (2018) en su investigación: *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía. Ltda. de Cantón Duran*; Universidad de Guayaquil; establecieron como objetivo: Desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán. Sobre los rasgos metodológicos, fue de tipo cualitativa, cuantitativa, descriptiva, documental, de campo, utilizaron los métodos deductivo, inductivo, descriptivo y analítico, utilizaron como instrumento tanto a la encuesta como a la entrevista, la población fue conformada por los clientes del servicio, y como muestra a 20 clientes de efectivo y 30 por contrato. Se concluye que los problemas encontrados en el proceso logístico generaron la insatisfacción de los clientes.

Jara (2019) en su investigación: *Logística reversa para dispositivos médicos. Uso de herramientas MCDM en selección de proveedores*; Universidad de Concepción-Chile; determinó como objetivo: Proponer una metodología basada en MCDM para el proceso Logística Reversa (LR) en dispositivos médicos aplicado a un centro de salud Chileno. Sobre los rasgos metodológicos, propuso un modelo cualitativo, considerando los métodos AHP, ANP y TOPSIS y el Sistema de LR. Se concluye que el Sistema mencionado fue implementado, debido a los beneficios que brindó, ya que se logró una mayor rentabilidad para el fabricante, también para los clientes, ya que se redujeron los costos de almacenamiento y disposición que se le dio.

Rivera (2019) en su investigación: *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*, consideró como objetivo: evaluar la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. Sobre los rasgos metodológicos, fue de tipo cuantitativo, descriptivo, contó con diseño no experimental transversal, se utilizó como técnica a la encuesta, la muestra fue conformada por 180 clientes exportadores, se utilizó el modelo SERVQUAL enfocado en el GAP 5. Se obtuvo que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibida fue inferior a las expectativas que tenían, y que la primera variable influye en la segunda variable, teniendo como valor de correlación .0457, indicando que fue positiva moderada.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Noel (2019) en su investigación: *Gestión logística y calidad de servicio de la agencia servicios internacionales Zeta, Callao-2019*; estableció como objetivo: determinar la relación entre ambas variables. Sobre los rasgos metodológicos, fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, contó con enfoque cuantitativo, utilizó el método hipotético deductivo, contó con diseño no experimental transversal, consideró como la población a 40 trabajadores y la muestra a 36 trabajadores, utilizó como instrumento al cuestionario. Se concluye que, se obtuvo una correlación entre las variables, teniendo como valor un 89,6%, indicando que la primera variable se relaciona de manera positiva con la segunda.

Hurtado (2018) en su investigación: *Gestión Logística*, mencionó que tanto a nivel internacional y nacional los gerentes de las organizaciones deben tener conocimientos y tomar las decisiones correctas para afrontar los retos y cambios del entorno. Asimismo, mencionó que la gestión logística abarca el proceso de compras, almacenamiento y distribución de productos, la revisión del inventario y su control. Además, si una empresa logra llevar a cabo una logística eficiente podrá convertirse en una ventaja competitiva.

Reyes (2017) en su investigación: *Relación entre gestión logística y calidad de servicio de la unidad de logística del hospital la Caleta Chimbote en el 2016*; apuntó como objetivo: Determinar la relación entre ambas variables. Sobre los rasgos metodológicos, contó con diseño no experimental, fue de tipo correlacional, utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Según los resultados, se obtuvo que el 45,8% de los trabajadores manifestaron estar en desacuerdo con los procesos que abarca el área de logística, resultando ser negativos para el área, y que el 50.5% manifestó estar en desacuerdo con el tiempo que se utiliza para el procesamiento y ejecución de pedidos. Se concluye que ambas variables presentaron una correlación, teniendo como valor: 0.4768, indicando que se relacionan.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable Independiente: Gestión Logística

A. Definiciones

Mora (2016) menciona que corresponde a la revisión de los procesos que abarca la gestión de compras, siendo específicamente el almacenamiento y distribución de las materias primas, donde se implica también utilizar el tiempo establecido o mínimo para transportar los recursos a la organización.

En la empresa, en el Área de Logística corresponde revisar las necesidades de los clientes y planificar el abastecimiento de los recursos necesarios considerando las cantidades necesarias, lugar y costo mínimo para la producción de productos o prestación de servicios para lograr la satisfacción de los clientes. (López Fernández, 2010)

La logística es la parte de la cadena de suministro que abarca la planificación, implementación y el control del flujo y almacenamiento de los productos y materias primas necesarias para la realización de operaciones y procesos productivos que puedan propiciar la satisfacción de los clientes. (Council of Supply Chain of Management Professionals, CSCMP).

Toda cadena de suministro abarca los procesos orientados tanto de manera indirecta como directa en satisfacer los requerimientos de los clientes de una determinada empresa. Abarca la selección del mejor proveedor y/o fabricante, los transportistas o empresa de transportes, almacenes, vendedores directos, clientes. Abarcando también las funciones de fabricación del producto o para la prestación de un determinado servicio para cumplir con las exigencias de los clientes. Sin embargo, no implica las actividades de mercadotecnia, finanzas, desarrollo de nuevos productos, entre otros. (Chopra y Meindl, 2008)

La logística abarca diversos conceptos, como la compra, transporte, almacenaje y disposición de materias primas para transformarlas o utilizarlas mediante el proceso productivo y mediante ello ofrecer productos o bienes para la satisfacción del cliente. Asimismo, abarca el almacenaje de existencias, el establecimiento del lugar donde se desarrollará la fabricación de productos, abastecimiento de materiales, previsión del volumen de la demanda, embalaje, traslado y distribución de los productos a los puntos de venta disponibles. Siendo importante en ello la eficacia y eficiencia para satisfacer las necesidades de los clientes. (Carro y Gonzáles, 2012)

La logística tradicional abarca el transporte, carga, descarga, embalaje y almacenaje de los productos o mercancías en el almacén destinado. Por otra parte, la logística moderna abarca una gestión de logística integrada, enfocada en la integración de procesos para brindar a los clientes, usuarios o consumidores los productos o servicios que necesitan y asegurar su entrega correcta y a tiempo. (USAID, 2011)

Urday y Cebreros (2017) apuntan que la logística abarca el conjunto de procedimientos para planificar, ejecutar y controlar el flujo y almacenamiento de los productos a producir, abarcando desde su adquisición, proceso productivo hasta la entrega a los clientes finales en los puntos de venta establecidos, para lograr su satisfacción.

B. Dimensiones

Gestión de Compras

Es el área dentro de las empresas que se encarga de comprar las materias primas y materiales necesarios para la actividad empresarial de las mencionadas, abarcando también los insumos o materiales para el proceso productivo de los productos a ofrecer a sus clientes. Carreño (2011)

a. Importancia de la gestión de compras

La importancia de las compras radica en que básicamente son éstas las que propician el adecuado desarrollo de las operaciones, puesto que, con las compras de los materiales, equipos, maquinarias las empresas pueden desarrollar sus actividades y llevar a cabo sus procesos productivos, evitando dejar paralizados su accionar y perder tiempo.

b. Objetivos del área de compras

- Consolidar las compras requeridas por la empresa para la realización de sus operaciones, implicando la selección de proveedores, especificando la importancia de encontrar los mejores precios, calidad, condiciones favorables, etc.
- Verificar el almacén de la empresa y si quedaran pocos materiales o materias primas establecer reuniones para adquirirlos y lograr abastecer a la empresa oportunamente, evitando que se paralicen las operaciones y el proceso productivo.

c. Actividades del área de compras

- Actividades relacionadas con los materiales comprados: Abarca las tareas enfocadas en comprar los materiales necesarios para los procesos productivos, incluyendo comprarlos a bajos costos y especificando las cantidades necesarias.
- Actividades relacionadas con los proveedores: Abarca las acciones para mantener contacto con los proveedores, para conocer su oferta de productos, condiciones, facilidades y capacidad de respuesta ante situaciones, como abastecer constantemente con productos o tener la disponibilidad ante emergencias.

- Actividades relacionadas con la organización: Abarca la comunicación del área de compras con las demás áreas, para informarles las compras y las acciones que se realizarán, consolidando los pedidos por producir y proponer sugerencias ante determinadas circunstancias.

- Proceso de Compras: Abarca actividades como la asignación mediante documento de los materiales o materias primas que se deben comprar, también seleccionar al proveedor adecuado y conocer la cotización de la cantidad de productos necesaria, crear la orden de compra y realizar el seguimiento y asegurarse la recepción de la compra firmada.

Conceptos generales de almacenes

Los almacenes son los lugares donde se organizan trabajadores, maquinarias, equipos e instalaciones para propiciar el almacenamiento de los productos, y poder utilizarlos para las posteriores finalidades que se les asigne (López Fernández, 2010).

Actividades del almacenaje

- Recepción: En primer lugar, al recibir la carga de productos se deben revisar que abarque la cantidad solicitada y que se encuentre en buenas condiciones.

- Traslado a la zona de almacenaje: Al terminar de verificar la carga y asegurarse que sí cumple con lo solicitado, se traslada al almacén.

- Consolidación y expedición: Al llegar al almacén se etiquetan según sus especificaciones.

- Carga: Al terminar de consolidar la carga de productos, se agrupan y se colocan en contenedores u otros recipientes para su posterior transporte.

Tipos de almacenes

- Almacén de uso general: Es el lugar donde se guardan los productos según las características o especificaciones.

- Plataformas de consolidación: Son las plataformas donde se analiza y confirma la información sobre las cargas esperadas en los puntos establecidos y abarca el permiso para enviarlos a diferentes puntos de venta.

- Plataformas de Cross dock: Estas plataformas se utilizan cuando se tiene que realizar varios envíos a diferentes puntos de llegada.

- Centros de distribución: Son las instalaciones donde se distribuyen los productos, también donde se guardan en el almacén y donde se utilizan plataformas para enviar grandes cantidades de stock a diferentes puntos.

Gestión de stocks

Abarca la organización del stock (productos o mercadería) disponible en los almacenes de la organización para su posterior finalidad, siendo de almacenamiento o venta (López Fernández, 2010).

Clasificación de Stocks

a. Por el tipo de actividad de la empresa

- Materias primas, partes y componentes: Abarca los insumos o elementos con los cuales mediante procesos productivos se transforman en determinados productos, abarcando también las herramientas y equipos necesarios.

- Productos en proceso: Son aquellas existencias que se pueden comprar o producir.

- Productos terminados: Son los productos que ya han sido producidos y terminados sin errores o fallas para su posterior venta.

- Repuestos: Son los productos que se tienen almacenados para usarlos ante pérdidas en el stock o para el aumento esperado de una determinada demanda de productos a producir.

b. Por la naturaleza de su demanda

- Inventarios con demanda independiente: Corresponde a la demanda de productos que varía ante los cambios en el mercado y que no depende de un producto único o completo, sino por las necesidades del cliente.
- Inventarios con demanda dependiente: Corresponde a la demanda de productos que son partes de un producto general, como un carro, donde la demanda dependiente viene a ser el grupo de componentes que lo conforman y depende de la demanda independiente, es decir, de la existencia del carro.
- Inventario de seguridad o reversa: Es la cantidad de stock que debe contar un inventario para servir como reserva o productos de recambio, para poder disponer de éstos ante situaciones que compliquen la llegada de materias primas o no se culmine el pedido de productos solicitado.
- Inventario promedio: Es el inventario que se proyecta a producir promediando el stock del primer mes con el último en el periodo de tiempo establecido.
- Stock de anticipación: Es el stock de productos terminados que se solicitaron ante un incremento en la demanda de productos, con el cual se podrá completar ese incremento.

c. Por su valor o importancia: Se utiliza el criterio ABC para clasificar el stock de productos considerando el costo y los movimientos que corresponde, desagregándose en los siguientes:

- Grupo A: Abarca la cantidad de productos que comprende altos costos, la cual representa una parte pequeña del stock del almacén.
- Grupo B: Abarca la cantidad de productos que comprende costos considerables menores a los de altos costos, la cual representa la mitad del stock del almacén.
- Grupo C: Abarca la cantidad de productos que comprende los costos más bajos, la cual representa la mayor parte del stock del almacén.

2.2.2 Variable independiente: Calidad de Servicio

A.-Definiciones

Juran (1990) menciona que para él tiene dos concepciones, siendo tanto la capacidad y celeridad de la empresa para producir los pedidos requeridos por las necesidades de los clientes y lograr su satisfacción; y que es la capacidad de la empresa de evitar errores o deficiencias, las cuales conllevan a la existencia de quejas, problemas o devoluciones por parte de los clientes.

Crosby (1987) considera que la calidad es la concordancia de un producto o servicio con los requerimientos que se tenga de los clientes a los que se dirige, asimismo abarca el accionar de la organización para lograr el mantenimiento correcto de las funciones del servicio y solucionar inconvenientes si se presentan, y por medio de sus estrategias y tácticas lograr la satisfacción de los clientes.

Heizer y Render (2009) mencionan que la calidad abarca el conjunto de características de un producto o servicio que es capaz de lograr la satisfacción de los clientes.

Deming (1986) enfatiza que la calidad de una organización es definida por la percepción de los clientes sobre todo lo que abarca el servicio o producto que ofrece. Asimismo, menciona que la calidad abarca el desempeño correcto de los trabajadores y el plan de mejora continua de los procesos que implemente la organización. Asimismo, planteó su ciclo, llamándose El ciclo de Deming, el cual se centra en las siglas PHVA, siendo Planear, Hacer, Verificar, Actuar, siendo el ciclo que abarca la mejora continua del proceso (Merino, 2010).

Horovitz (1991) manifestó que la calidad es el nivel de excelencia de una organización alcanzado mediante su accionar, recursos y estrategias que utiliza para lograr la satisfacción de sus clientes.

Uribe (2011) apunta que es el conjunto de rasgos de un determinado producto o servicio que logran que éstos puedan funcionar correctamente y que se produzcan a tiempo y en función a los requerimientos de los clientes, contando con las condiciones pertinentes para lograr la satisfacción de los clientes.

La calidad se puede concebir como el aseguramiento que un determinado producto o servicio logra superar las expectativas y las necesidades de los clientes a los que se dirige, propiciando su satisfacción, ello ocasiona que la empresa pueda tener una considerable rentabilidad y pueda ir ganando mayor posicionamiento en el mercado. Los servicios abarcan el conjunto de actividades organizadas y correlativas con una duración establecida y que mediante el uso de recursos, técnicas y estrategias logran crear valor para los clientes, conllevando a su satisfacción. (Vargas & Aldana, 2011)

Toso (2003) considera que lograr la calidad en un servicio abarca cumplir las expectativas y/o satisfacer las necesidades de los clientes tomando en cuenta el accionar, recursos, medios, técnicas y estrategias que utilicen para lograr ello.

Sarmiento (2015) apunta que la calidad representa la comparación que hace el cliente de una empresa sobre otras, enfatizando sus diferencias y que se pueda superar sus expectativas y satisfacer sus necesidades, logrando sentirse a gusto por lo que recibió.

Gosso (2010) menciona que es un rasgo diferencial que logra una organización gracias a un conjunto de acciones y decisiones, incluyendo la orientación de sus procesos a los requerimientos de los clientes, la mejora continua y mediante las estrategias lograr la satisfacción de los clientes, lográndose este atributo a largo plazo y manteniendo la comunicación con los mencionados.

Tigani (2006) expresa que la calidad es el grado en que un producto o servicio logra satisfacer las necesidades de los clientes, o bien de solución de problemas o para agregar valor a los clientes. Asimismo, la empresa puede lograr calidad utilizando tecnología en sus procesos de producción, considerando el costo considerable o acorde a su situación y el uso que se le dé para lograr la satisfacción de los clientes. (Kauro Ishikawa, 1989).

Tarí (SF) señala que la calidad de un servicio o producto es el objetivo de toda empresa, siendo necesario el aporte y funcionamiento de todas las partes involucradas en la mencionada para lograr el objetivo mencionado.

Kotler & Keller (2012) mencionan que es cuando un servicio se encuentra apto para llevar a cabo una determinada función de manera correcta, contando con los requerimientos y orientando su accionar en función a ello, también evitando que se presenten inconvenientes que modifiquen el accionar, para que así puedan lograr la satisfacción de sus clientes.

Proponen las siguientes funciones como parte crucial para ofrecer un servicio de calidad:

- 1) Identificar las necesidades de los clientes.
- 2) Comunicar a los administradores o gerentes del servicio las necesidades y expectativas que se desean lograr.
- 3) Verificar que los pedidos se entreguen sin daños y a tiempo.
- 4) Asegurarse que los clientes tengan conocimiento de las instrucciones y asistencia técnica sobre el servicio otorgado.
- 5) Elaborar medios de contacto con los clientes en la postventa, para asegurarse que están satisfechos.
- 6) Recopilar las opiniones y sugerencias de los clientes para saber las correcciones o implementaciones que podrían realizar al servicio.

Ferrell y Hartline (2011) consideran que la calidad es relativa, ya que su valor depende de la perspectiva de los clientes y cómo comparan el accionar y lo que ofrece una empresa en relación a otra del rubro. Asimismo, mencionan que los elementos que conforman un servicio son tanto el servicio central, complementario y los atributos simbólicos, donde enfatizan al primero, ya que es ahí donde se ejecutan las acciones para llevar a cabo el servicio hacia los clientes. En el mundo moderno, importa en demasía la opinión de los clientes, donde organizaciones basan sus procesos de servicio en ello, para mejorar lo que se les brinda por medio de planes de acción, capacitaciones, y también mediante inversiones. (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993)

Grönroos (1994) considera que todo servicio es el conjunto de actividades de carácter intangible que en ciertas situaciones se genera de la interacción de la persona que ofrece el beneficio con la que recibe, utilizando de por medio bienes o recursos físicos para la prestación del servicio o bien para la producción de un producto que logre la satisfacción de la persona que lo necesite.

Kotler y Armstrong (2003) mencionan que el servicio representa un beneficio que le otorga una persona a otra, por medio de acciones, recursos, medios, precios, etc., además, se considera como intangible, ya que no se puede sentir con los sentidos antes de adquirirlo. Asimismo, puede conllevar la producción de un determinado producto o no.

Vargas y Aldana (2011) mencionaron que el servicio es el conjunto de comportamientos y actitudes enfocados en lograr la satisfacción de las necesidades y/o expectativas de los clientes, por medio de actividades que éstos no pueden realizar, también considerando los recursos, normas y dirección correspondiente para lograr ello. Asimismo, cada servicio corresponde a una experiencia, que dependiendo de la capacidad de la organización puede ser positiva o negativa en la percepción de los clientes, y ello se compra para satisfacer sus necesidades.

Los servicios poseen las siguientes características:

a) La intangibilidad de los servicios: Hace referencia a que los servicios no se pueden sentir con los 5 sentidos antes de adquirirlos, siendo un ejemplo cuando una persona desea viajar a otro país y compra el boleto de avión, en ello ésta no sabe cómo será la forma en la que la aerolínea la tratará, qué beneficios le otorgará y por supuesto, no sabe si ella y su equipaje podrán llegar bien y seguros al país destino.

b) La inseparabilidad de los servicios: Representa que los servicios son conjuntos de elementos que de manera sistemática y organizada llevan a cabo procedimientos para lograr la satisfacción de los clientes, por ende, no se puede llevar a cabo si la empresa no cuenta con proveedores, sin maquinarias o sin trabajadores.

c) La variabilidad de los servicios: Ello corresponde a que la calidad de cada servicio varía en función de la empresa que lo preste, considerando las ventajas, costo, diseño, forma de entrega, uso, etc.

d) La imperdurabilidad de los servicios: Ello corresponde a que los servicios son perecederos, es decir, la realización de actividades se da en un determinado momento tras la respectiva adquisición de los mismos, asimismo no se pueden almacenar y venderse para distintas finalidades.

B.- Dimensiones

Kotler y Keller (2012) manifestaron que la calidad de servicio abarca 5 dimensiones, siendo las más prevalentes las siguientes:

Elementos tangibles: Abarca los objetos, materiales, equipos y lugares con los que cuenta la organización para desarrollar su actividad empresarial, y los cuales al ser tangibles influye en la percepción de los clientes. Algunos ejemplos son las herramientas, equipos, materiales, instalaciones, la imagen del personal, entre otros.

Confiabilidad: Abarca si la empresa logra mostrarse como confiable ante los clientes, siendo por medio de su compromiso y convicción para mejorar y para brindar un servicio creíble, seguro, correcto y a tiempo, cumpliendo sus promesas, brindando una atención personalizada, solucionando los problemas que se le presenten y las dudas o incomodidades que tengan los clientes.

Capacidad de respuesta: Abarca la disponibilidad y capacidad de los trabajadores y de la empresa de poder resolver las dudas, preguntas o problemas que tengan los clientes de manera rápida y oportuna; implicando tener los conocimientos y atención pertinente para que se pueda lograr la satisfacción de los clientes.

Seguridad: Abarca si los trabajadores demuestran seguridad y confianza al relacionarse con los clientes por medio de comportamientos adecuados y los conocimientos necesarios para brindar un servicio seguro.

Empatía: Abarca si los trabajadores poseen la capacidad de entender las necesidades de los clientes y mostrar una actitud comprensiva y disposición respetuosa para ayudarlos mediante el servicio personalizado.

2.3. Definición de términos básicos

1) Calidad de servicio.

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

2) Elementos tangibles.

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

3) Servicio.

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

4) Calidad

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

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

La Gestión logística se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho

2.4.2. Hipótesis específicas

- La gestión de compras se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho.
- El almacenamiento se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho
- La distribución se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho

2.5. Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
Gestión Logística	<i>Gestión de Compras</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Programación -Requisición -Cotización -Selección del proveedor -Orden de compra -Seguimiento -Recepción -documentación
	<i>Almacenamiento</i>	<ul style="list-style-type: none"> -existencias disponibles -Tiempo límite de caducidad -Notificación de existencias para pedidos
	<i>Distribución</i>	<ul style="list-style-type: none"> -No de atenciones -capacidad de almacenamiento - firma de recepción de mercadería

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	<i>Elementos tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Equipamiento con tecnología -Instalaciones adecuadas -Material informativo
	<i>Confiabilidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> Grado de compromiso Cumplimiento de lo ofrecido
	<i>Capacidad de respuesta</i>	<ul style="list-style-type: none"> Solución a los problemas Actitud de servicio
	<i>Empatía</i>	<ul style="list-style-type: none"> Horarios adecuados Comprensión con los usuarios

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

La investigación fue básica, ya que se centró en generar conocimientos y por medio de estos y con los conocimientos científicos previos consolidar el entendimiento de la realidad problemática (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

3.1.2. Nivel

Se enmarcó en el nivel correlacional, ya que buscó determinar la relación entre las variables consideradas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.3. Diseño

Fue de diseño no experimental, ya que no se modificaron las variables, sino que se analizaron los fenómenos tal y como sucedieron (Hernández, 2014).

3.1.4. Enfoque

Contó con enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la estadística para desarrollar los resultados obtenidos, donde se utilizaron escalas numéricas para clasificarlos y evaluarlos (Muñoz, 2011).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Se consideró como población a 20 trabajadores del área de logística del hospital mencionado.

3.2.2. Muestra

La muestra fue igual a la población, siendo los 20 trabajadores del área de logística.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó como técnica a la encuesta, y como instrumento el cuestionario.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez del constructo

Se realizó la validez del constructo, debido a que es más importante que otros tipos de validez como la de contenido, criterio o jueces expertos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La validez del constructo se realizó mediante el análisis factorial para la variable de estilos de Crianza Parental y la variable de habilidades sociales obteniendo un valor de sigma menor al 0,05 y un KMO mayor a 0,5. Esto permite calificar al instrumento empleado en un grado excelente.

KMO < 0.5	Inadecuado
0.5 =KMO < 0.7	Medianamente aceptable
KMO > = 0.7	Aceptable

Prueba de KMO y Bartlett de la gestión logística

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	0.716
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. 169.433
	Chi-cuadrado
	gl 105
	Sig. 0.000

Prueba de KMO y Bartlett de la calidad de servicio

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	0.719
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. 92.059
	Chi-cuadrado
	gl 55
	Sig. 0.001

Confiabilidad de la gestión logística

Se utilizó el Alpha de Cronbach con una prueba piloto dirigida a 20 individuos, obteniéndose como valor de coeficiente: 0,863 para la primera variable, donde al ser mayor a 0.80 se considera confiable de aplicarse.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.863	15

Confiabilidad de la calidad de servicio

Se utilizó el Alpha de Cronbach con una prueba piloto dirigida a 20 individuos, obteniéndose como valor de coeficiente: 0,857 para la segunda variable, donde al ser mayor a 0.80 se considera confiable de aplicarse.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.857	11

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

Se utilizó el software estadístico SPSS v.24 para el procesamiento de los datos, donde se utilizaron tanto tablas como figuras estadísticas, también el análisis de los datos obtenidos y las posteriores interpretaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de la gestión logística

Tabla 1

Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según la gestión de compras

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. La adquisición de bienes y contratación de servicios se encuentra previamente programada	6	30.0%	5	25.0%	3	15.0%	1	5.0%	5	25.0%
2. La adquisición de bienes se programa en función al requerimiento de todas las áreas del hospital	1	5.0%	2	10.0%	3	15.0%	5	25.0%	9	45.0%
3. Se realiza las cotizaciones de acuerdo con los procedimientos establecidos	5	25.0%	2	10.0%	1	5.0%	6	30.0%	6	30.0%
4. La selección del proveedor se da siguiendo los procedimientos de la ley de contrataciones del estado.	6	30.0%	5	25.0%	3	15.0%	2	10.0%	4	20.0%
5. Se preparan las correspondientes ordenes de compras	3	15.0%	3	15.0%	3	15.0%	5	25.0%	6	30.0%
6. Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento	4	20.0%	2	10.0%	4	20.0%	5	25.0%	5	25.0%

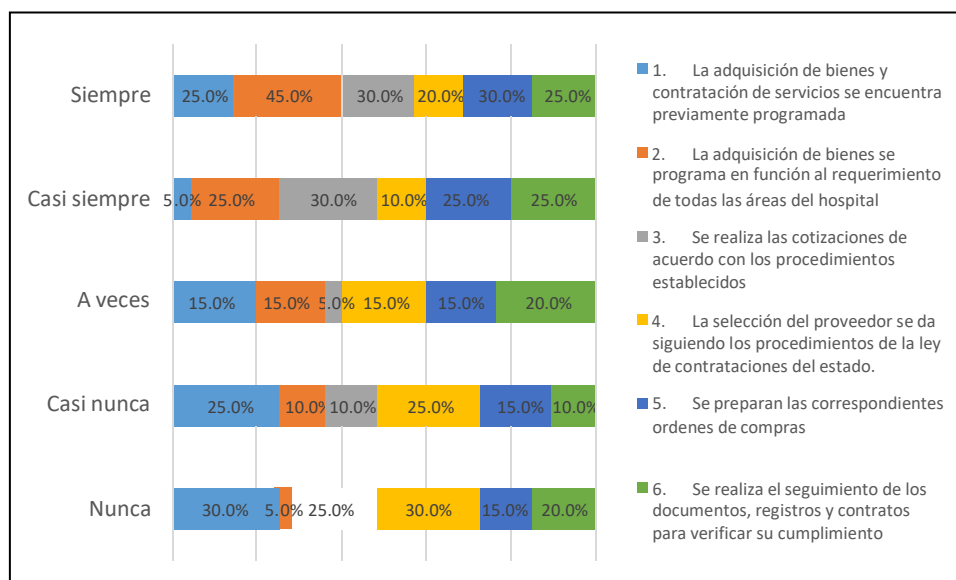


Figura 1. Gestión de compras

Se evidencia que, sobre si la adquisición de bienes y contratación de servicios se encuentra previamente programada, el 55% determinó que nunca y casi nunca, el 15% indicó a veces y el 30% resaltó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si la adquisición de bienes se programa en función al requerimiento de todas las áreas del hospital, el 15% resaltó que nunca y casi nunca, el otro 15% acotó que a veces y en el caso del 70% manifestó que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuanto a si se realiza las cotizaciones de acuerdo con los procedimientos establecidos, el 35% indicó que a casi nunca y nunca, el 5% determinó que a veces y el 60% acotó que casi siempre y siempre. En cuarto lugar, en mención a si se preparan las correspondientes órdenes de compras, el 55% contestó que casi nunca y nunca, el 15% resaltó que a veces y el 30% sostuvo que casi siempre y siempre. En quinto lugar, en mención a si se preparan las correspondientes órdenes de compras, el 30% mencionó que casi nunca y nunca, el 15% respondió que a veces y el 55% resaltó que casi siempre y siempre. En sexto lugar, en referencia a si se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento, el 30% mencionó que casi nunca y nunca, el 20% respondió que a veces y el 50% resaltó que casi siempre y siempre.

Tabla 2***Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según el almacenamiento***

	<u>N</u>		<u>CN</u>		<u>AV</u>		<u>CS</u>		<u>S</u>	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en el almacén	5	25.0%	4	20.0%	3	15.0%	4	20.0%	4	20.0%
8. Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes en el almacén son los adecuados	1	5.0%	2	10.0%	5	25.0%	3	15.0%	9	45.0%
9. Esta actualizado el reporte de Kardex de existencias valoradas en almacén	5	25.0%	4	20.0%	1	5.0%	6	30.0%	4	20.0%
10. Considera que el orden del inventario facilita el movimiento adecuado de los bienes	7	35.0%	6	30.0%	2	10.0%	1	5.0%	4	20.0%
11. El almacén tiene una adecuada rotación de inventario	3	15.0%	6	30.0%	4	20.0%	4	20.0%	3	15.0%
12. Se posee un inventario idóneo para satisfacer la demanda.	4	20.0%	2	10.0%	3	15.0%	7	35.0%	4	20.0%

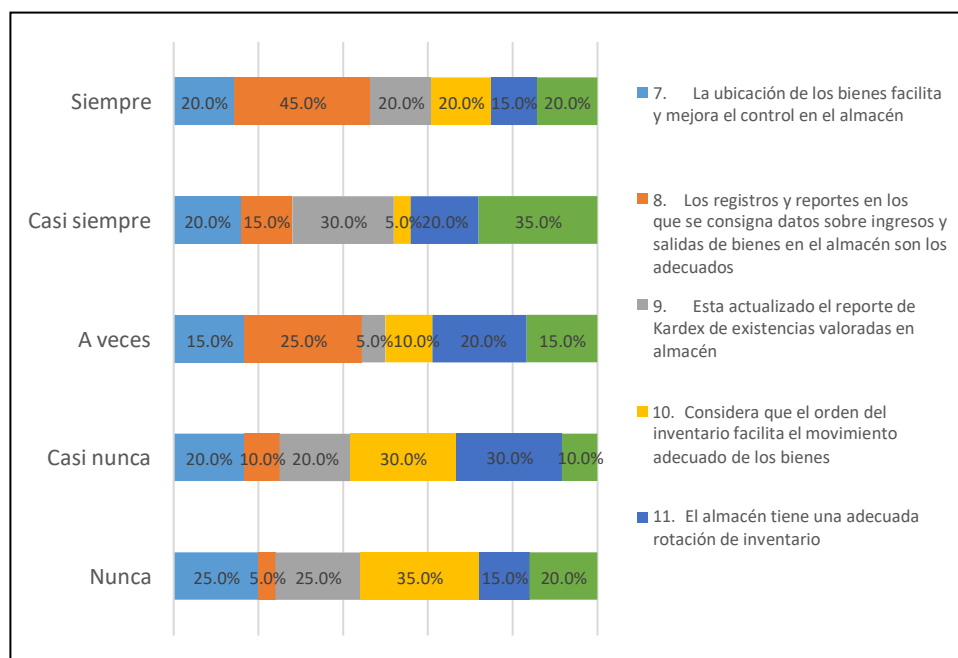
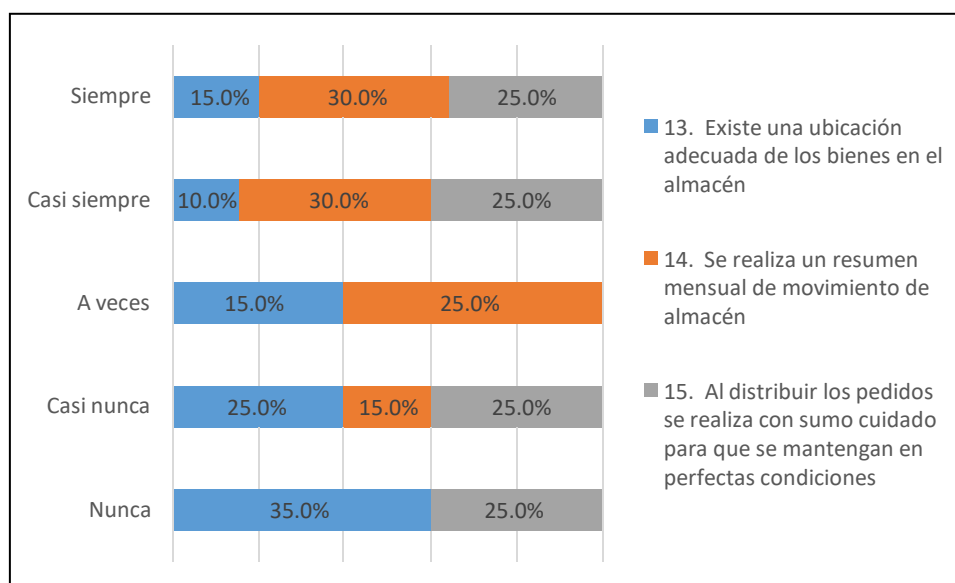


Figura 2. Almacenamiento

Se evidencia que, sobre si la ubicación de los bienes facilita y mejora el control en el almacén, el 45% determinó que nunca y casi nunca, el 15% indicó a veces y el 40% resaltó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes en el almacén son los adecuados, el 15% resaltó que nunca y casi nunca, el otro 25% acotó que a veces y en el caso del 60% manifestó que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuanto a si esta actualizado el reporte de Kardex de existencias valoradas en almacén, el 45% indicó que a casi nunca y nunca, el 5% determinó que a veces y el 50% acotó que casi siempre y siempre. En cuarto lugar, en mención a si considera que el orden del inventario facilita el movimiento adecuado de los bienes, el 65% contestó que casi nunca y nunca, el 10% resaltó que a veces y el 25% sostuvo que casi siempre y siempre. En quinto lugar, en mención a si el almacén tiene una adecuada rotación de inventario, el 45% mencionó que casi nunca y nunca, el 20% respondió que a veces y el 35% resaltó que casi siempre y siempre. En sexto lugar, en referencia a si se posee un inventario idóneo para satisfacer la demanda, el 30% mencionó que casi nunca y nunca, el 15% respondió que a veces y el 55% resaltó que casi siempre y siempre.

Tabla 3**Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según la distribución**

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén	7	35.0%	5	25.0%	3	15.0%	2	10.0%	3	15.0%
14. Se realiza un resumen mensual de movimiento de almacén	0	0.0%	3	15.0%	5	25.0%	6	30.0%	6	30.0%
15. Al distribuir los pedidos se realiza con sumo cuidado para que se mantengan en perfectas condiciones	5	25.0%	5	25.0%	0	0.0%	5	25.0%	5	25.0%

**Figura 3. Distribución**

Se evidencia que, sobre si existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén, el 60% determinó que nunca y casi nunca, el 15% indicó a veces y el 25% resaltó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si se realiza un resumen mensual de movimiento de almacén, el 15% resaltó que nunca y casi nunca, el otro 25% acotó que a veces y en el caso del 60% manifestó que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuanto a si al distribuir los pedidos se realiza con sumo cuidado para que se mantengan en perfectas condiciones, el 50% indicó que a casi nunca y nunca y el otro 50% acotó que casi siempre y siempre.

4.2. Análisis descriptivo de la calidad de servicio

Tabla 4

Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según los elementos tangibles

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Cuenta con equipos modernos con tecnología actualizada.	7	35.0%	6	30.0%	4	20.0%	2	10.0%	1	5.0%
2. Las instalaciones físicas se encuentran debidamente ambientadas para la atención	1	5.0%	4	20.0%	4	20.0%	5	25.0%	6	30.0%
3. Se proporciona información de los procedimientos a seguir para la atención	3	15.0%	3	15.0%	3	15.0%	7	35.0%	4	20.0%

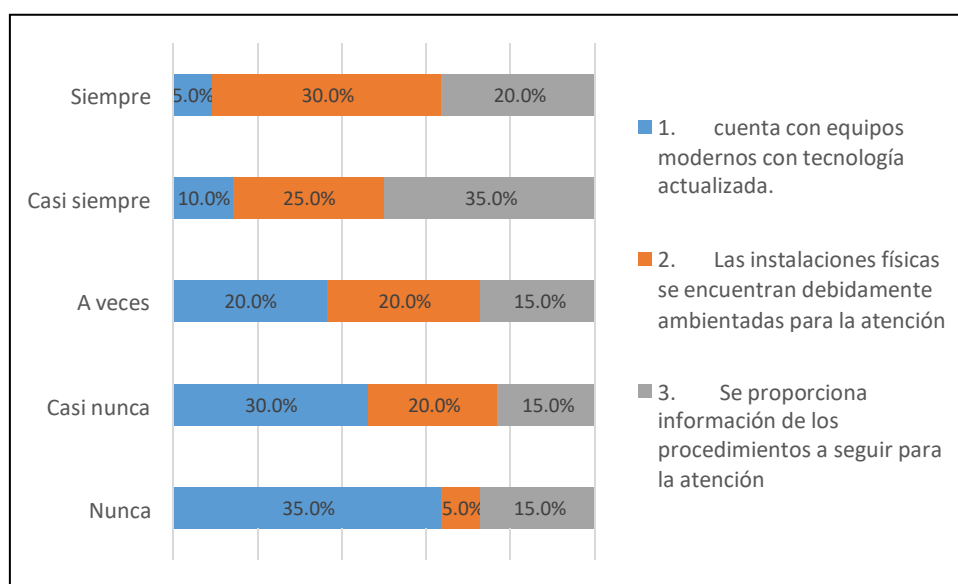


Figura 4. Elementos tangibles

Se evidencia que, sobre si cuenta con equipos modernos con tecnología actualizada, el 65% determinó que nunca y casi nunca, el 20% indicó a veces y el 15% resaltó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si las instalaciones físicas se encuentran debidamente ambientadas para la atención, el 25% resaltó que nunca y casi nunca, el otro 20% acotó que a veces y en el caso del 55% manifestó que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuanto a si se proporciona información de los procedimientos a seguir para la atención, el 30% indicó que a casi nunca y nunca, el 15% mencionó que a veces y el 55% acotó que casi siempre y siempre.

Tabla 5
Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según la confiabilidad

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. Observa si existe compromiso cuanto se presentan problemas que requieren solucionarse.	7	35.0%	4	20.0%	4	20.0%	2	10.0%	3	15.0%
5. La atención se da de manera eficiente minimizando los reclamos de las áreas atendidas	1	5.0%	2	10.0%	6	30.0%	5	25.0%	6	30.0%

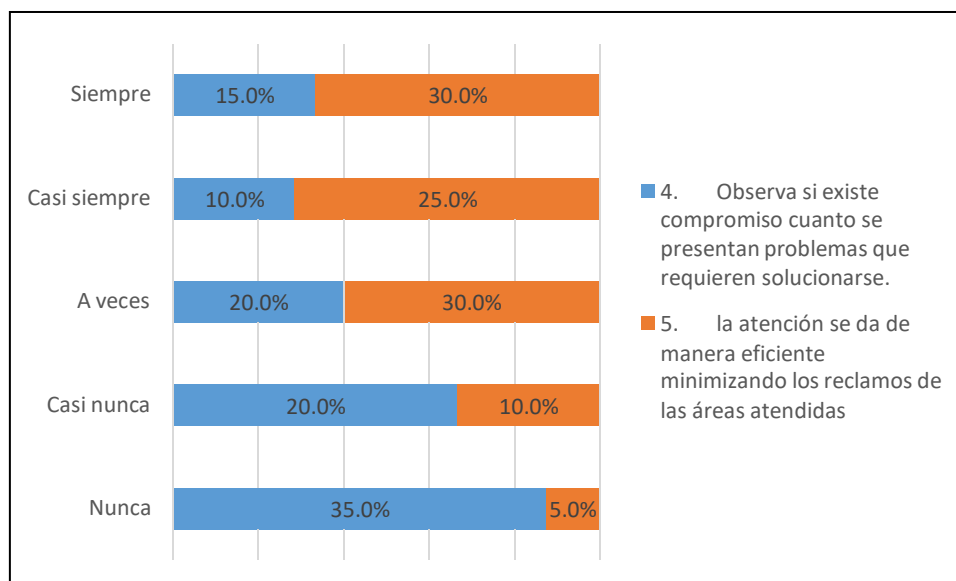
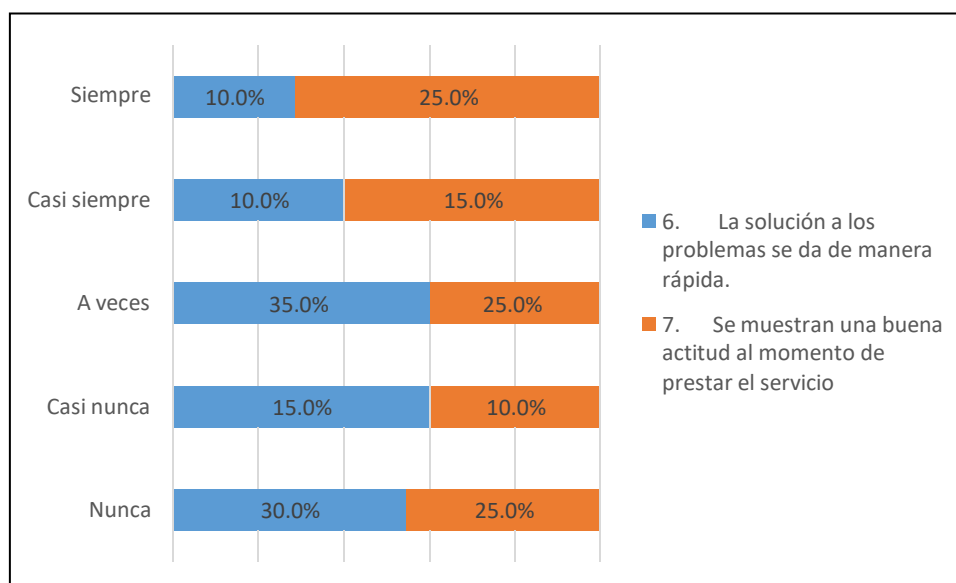


Figura 5. Confiabilidad

Se evidencia que, sobre si observa si existe compromiso cuanto se presentan problemas que requieren solucionarse, el 55% determinó que nunca y casi nunca, el 20% indicó a veces y el 25% resaltó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si la atención se da de manera eficiente minimizando los reclamos de las áreas atendidas, el 15% resaltó que nunca y casi nunca, el 30% acotó que a veces y en el caso del 55% manifestó que casi siempre y siempre.

Tabla 6**Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según la capacidad de respuesta**

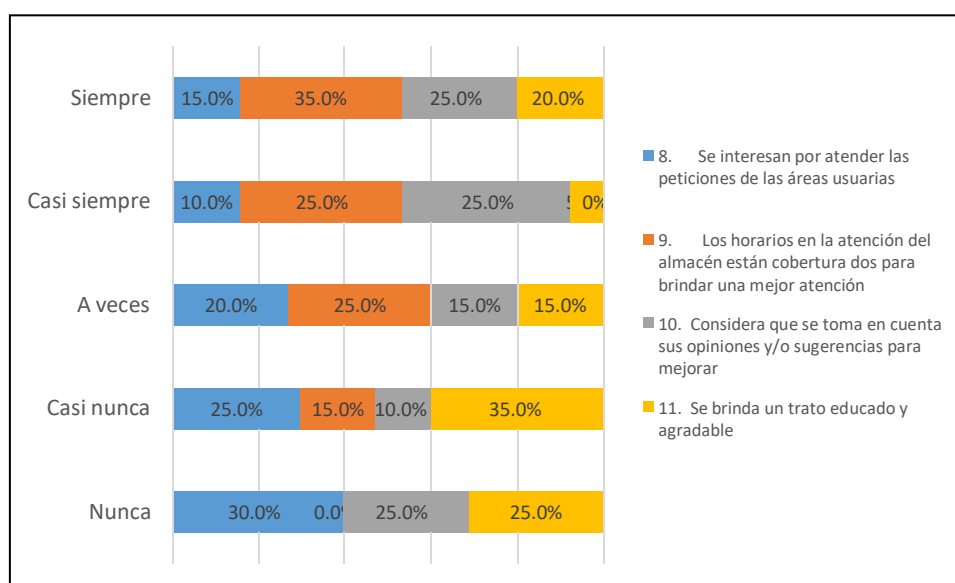
	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. La solución a los problemas se da de manera rápida.	6	30.0%	3	15.0%	7	35.0%	2	10.0%	2	10.0%
7. Se muestran una buena actitud al momento de prestar el servicio	5	25.0%	2	10.0%	5	25.0%	3	15.0%	5	25.0%

**Figura 6. Capacidad de respuesta**

Se evidencia que, sobre si observa si la solución a los problemas se da de manera rápida, el 45% determinó que nunca y casi nunca, el 35% indicó a veces y el 20% resaltó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si se muestran una buena actitud al momento de prestar el servicio, el 35% resaltó que nunca y casi nunca, el 25% acotó que a veces y en el caso del 40% manifestó que casi siempre y siempre.

Tabla 7**Resultados de la frecuencia absolutas y relativas según la empatía**

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. Se interesan por atender las peticiones de las áreas usuarias	6	30.0%	5	25.0%	4	20.0%	2	10.0%	3	15.0%
9. Los horarios en la atención del almacén están cobertura dos para brindar una mejor atención	0	0.0%	3	15.0%	5	25.0%	5	25.0%	7	35.0%
10. Considera que se toma en cuenta sus opiniones y/o sugerencias para mejorar	5	25.0%	2	10.0%	3	15.0%	5	25.0%	5	25.0%
11. Se brinda un trato educado y agradable	5	25.0%	7	35.0%	3	15.0%	1	5.0%	4	20.0%

**Figura 7. Empatía**

Se evidencia que, sobre si se interesan por atender las peticiones de las áreas usuarias, el 55% determinó que nunca y casi nunca, el 20% indicó a veces y el 25% resaltó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si los horarios en la atención del almacén están cobertura dos para brindar una mejor atención, el 15% resaltó que nunca y casi nunca, el otro 25% acotó que a veces y en el caso del 60% manifestó que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuanto a si considera que se toma en cuenta sus opiniones y/o sugerencias para mejorar, el 35% indicó que a casi nunca y nunca, el 15% determinó que a veces y el 50% acotó que casi siempre y siempre. En cuarto lugar, en mención a si se brinda un trato educado y agradable, el 60% contestó que casi nunca y nunca, el 15% resaltó que a veces y el 25% sostuvo que casi siempre y siempre.

4.3. Prueba de normalidad

Previamente al desarrollo de la comprobación de hipótesis, se aplicó el test de normalidad de Shapiro-Wilk ya que el estudio cuenta con menor a 50 casos y de esta forma determinar la prueba estadística adecuada a utilizar.

Tabla 8
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	0.929	20	0.145
Gestión de compras	0.887	20	0.024
Almacenamiento	0.967	20	0.686
Distribución	0.969	20	0.737
Calidad de servicio	0.968	20	0.712

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

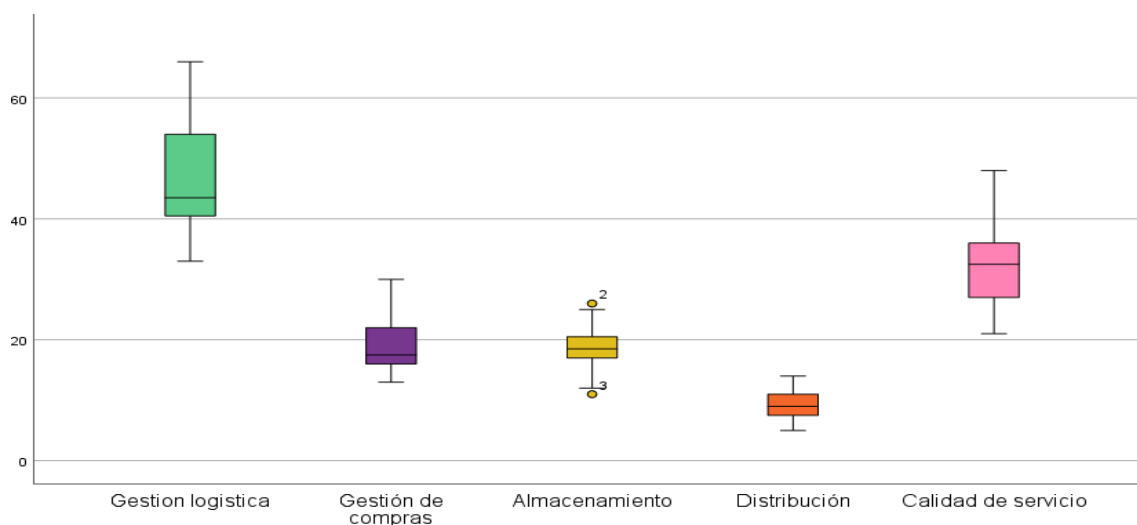


Figura 8. Comportamiento normalidad

Al obtener en la Tabla 8 valores de Shapiro-Wilk mayores a 0,05 en las variables de gestión pública, almacenamiento, distribución y la calidad de servicios; se certifica que las variables en mención presentan una distribución normal. En cambio, la gestión de compras se obtuvo un nivel de significancia de 0.0024, siendo menor al 0.05. Por lo tanto, al no haber sustento de una distribución normal, se utilizará la prueba de Rho de Spearman.

4.4. Comprobación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: La Gestión logística no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho

Ha: La Gestión logística se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho

Tabla 9

Prueba de Rho de Spearman entre la gestión logística y calidad de servicio

Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	de	Gestión logística	Calidad de servicio
		Sig. (bilateral)		1.000	,799**
		N		20	20
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	de	,799**	1.000
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		20	20

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

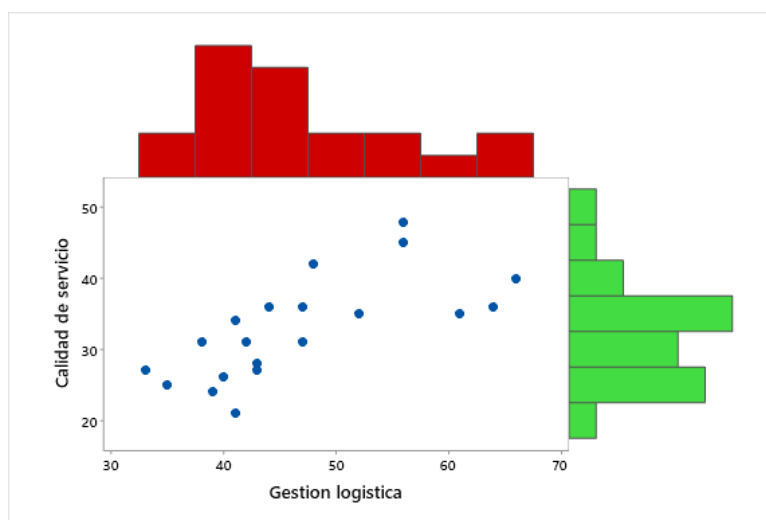


Figura 9. Gestión logística y calidad de servicio

Se muestra que la primera variable presenta relación significativa con la segunda variable, teniendo como valor de correlación: 0.799, indicando ser positiva alta, contando también con un Sig. <0.05.

Hipótesis específica 1

Ho: La gestión de compras no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho.

Ha: La gestión de compras se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho.

Tabla 10

Prueba de Rho de Spearman entre la gestión de compras y calidad de servicio

Rho Spearman	de Gestión de compras	de Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	Gestión de compras	de	Calidad de servicio
				1.000		,570**
		N		20		20
	Calidad de servicio	de Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	,570**		1.000
		N		20		20

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

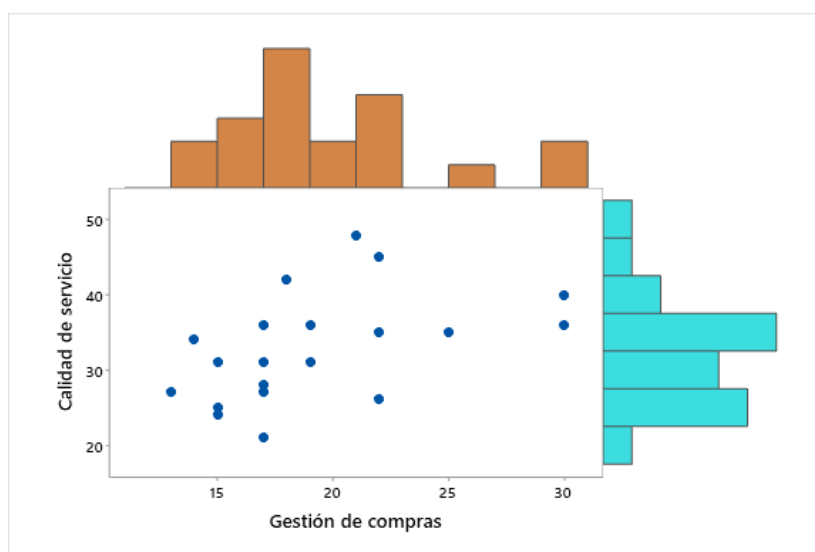


Figura 10. Gestión de compras y calidad de servicio

Se muestra que la dimensión presenta relación significativa con la segunda variable, teniendo como valor de correlación: 0.570, indicando ser positiva moderada, contando también con un Sig. <0.05.

Hipótesis específica 2

Ho: El almacenamiento no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho

Ha: El almacenamiento se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho

Tabla 11

Prueba de Rho de Spearman entre el almacenamiento y calidad de servicio

		Almacenamiento		Calidad de servicio
Rho de Spearman	de Almacenamiento	Coefficiente correlación	de 1.000	,667**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	20	20
	Calidad de servicio	Coefficiente correlación	de ,667**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	20	20

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

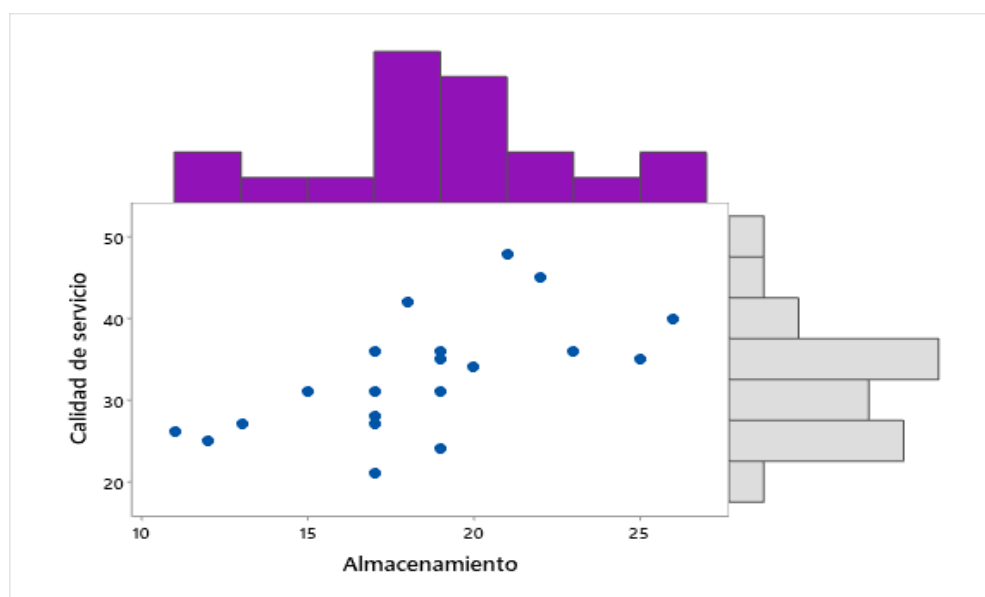


Figura 11. Almacenamiento y calidad de servicio

Se muestra que la dimensión presenta relación significativa con la segunda variable, teniendo como valor de correlación: 0.667, indicando ser positiva moderada, contando también con un Sig. <0.05.

Hipótesis específica 3

Ho: La distribución no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho

Ha: La distribución se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho

Tabla 12
Prueba de Rho de Spearman entre la distribución y calidad de servicio

		Distribución	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Distribución	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,853**
		N	20
Calidad de servicio		Coefficiente de correlación	,853**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	20

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

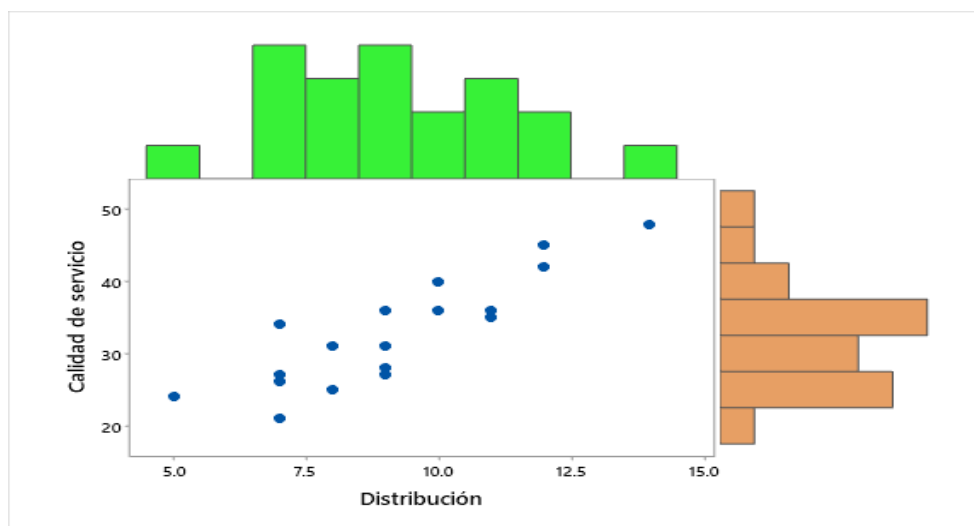


Figura 12. Distribución y calidad de servicio

Se muestra que la dimensión presenta relación significativa con la segunda variable, teniendo como valor de correlación: 0.853, indicando ser positiva alta, contando también con un Sig. <0.05.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En cuanto a la gestión logística los resultados más resaltantes son en cuanto a si la adquisición de bienes se programa en función al requerimiento de todas las áreas del hospital, el 15% resaltó que nunca y casi nunca, el otro 15% acotó que a veces y en el caso del 70% manifestó que casi siempre y siempre. En mención a si se preparan las correspondientes órdenes de compras, el 30% mencionó que casi nunca y nunca, el 15% respondió que a veces y el 55% resaltó que casi siempre y siempre; ello se asimila con la investigación de Noel (2019), donde concluyó que la gestión logística se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta S.A.; y con la investigación de Reyes (2017), donde concluyó que, de la totalidad de su población, el 50.5% manifestó estar en desacuerdo con el tiempo que disponen para el procesamiento y ejecución de los pedidos.

En cuanto a la calidad de servicio si cuenta con equipos modernos con tecnología actualizada, el 65% determinó que nunca y casi nunca, el 20% indicó a veces y el 15% resaltó que siempre y casi siempre. En cuanto a si las instalaciones físicas se encuentran debidamente ambientadas para la atención, el 25% resaltó que nunca y casi nunca, el otro 20% acotó que a veces y en el caso del 55% manifestó que casi siempre y siempre. En cuanto a si se proporciona información de los procedimientos a seguir para la atención, el 30% indicó que a casi nunca y nunca, el 15% mencionó que a veces y el 55% acotó que casi siempre y siempre. Ello se asimila con la investigación de Reyes (2017), donde concluyó que, de la totalidad de su población, el 50.5% manifestó estar en desacuerdo con el tiempo que disponen para el procesamiento y ejecución de los pedidos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Después de realizar las contrastaciones de las hipótesis concluyo:

En cuanto a la hipótesis general se demostró que la Gestión logística se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho, que se tuvo un valor correlativo de la prueba de Rho de Spearman de 0.799 evidenciando un grado positivo alto. Asimismo, se obtuvo un valor de sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05.

En referencia a la hipótesis específica 1, se demostró que la gestión de compras se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho, que se tuvo un valor correlativo de la prueba de Rho de Spearman de 0.570 evidenciando un grado positivo moderado. Asimismo, se obtuvo un valor de sig. Bilateral de 0.009 menor a 0.05.

En cuanto a la hipótesis específica 2 se demostró que el almacenamiento se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho, que se tuvo un valor correlativo de la prueba de Rho de Spearman de 0.667 evidenciando un grado positivo moderado. Asimismo, se obtuvo un valor de sig. Bilateral de 0.001 menor a 0.05.

Referente a la hipótesis específica 3 se demostró que La distribución se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho, que se tuvo un valor correlativo de la prueba de Rho de Spearman de 0.853 evidenciando un grado positivo alto. Asimismo, se obtuvo un valor de sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda al hospital hacer un replanteamiento de las actividades logísticas, ya que de ellas depende la calidad de atención, así también se debe identificar las mejores prácticas mediante la evaluación del proceso de logística del hospital, ayudando de esta manera a encontrar mejoras en la gestión hospitalaria.

Se recomienda al hospital elaborar y establecer un medio de verificación para revisar periódicamente la gestión de compra, como por medio de flujogramas o diagnóstico de actividades, específicamente en las actividades del establecimiento de requerimientos de pedidos hasta la recepción, almacenamiento y entrega de los productos.

Se recomienda al hospital gestionar de manera ordenada el almacén, para que pueda tener una mayor rapidez a la hora de buscar los objetos que se necesitan en determinados momentos o para tener capacidad para adquirir nuevos objetos, propiciando la diversificación de las herramientas que se utilizan en cada área.

Se recomienda al hospital implementar un plan de distribución logística, que es una herramienta muy eficaz que siempre se debe tener en cuenta en la institución, así como analizar cada oportunidad de mejora dentro del proceso logístico de distribución.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). Logística Empresarial. Administración de las Operaciones. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Carreño Solís, Adolfo (2011), Logística de la A a la Z. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). Administración de la Cadena de suministro – Estrategia, planeación y operación. México: Pearson Educación.
- López Fernández (2010). Logística Comercial. Ediciones Paraninfo S.A. España
- Mora, L. (2016). Gestión Logística Integral. Colombia: Eco. Ediciones Ltda
- Pérez Torres, V. C. (2006). Calidad total en la atención al cliente. España: Ideas Propias Editorial.
- Sosa, D. (2014). Concepto y herramientas para la mejora continua. México: Limusa.
- Tarí Guilló, J. (SF). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Alicante: Compobell, S.L. - Murcia. Tigani, D. (2006). Excelencia en servicio. Buenos Aires.
- Toso, K. (2003). Atención Al Cliente (1° ed.). Perú: Editora Business EIRL.
- Urday Jauregui C. & Cebreros Gutiérrez 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. Lima – Perú: Universidad San Ignacio de Loyola
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). Calidad y servicios. Conceptos y herramientas. Bogotá: Eco Ediciones
- Zeithaml, Parasuraman, y Berry. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). Marketing de servicios un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: Mc Graw-Hill.

7.4. Fuentes electrónicas

Quintero A., Sotomayor J., (2018) *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa*

Tramacoexpress Cía. Ltda. de Cantón Duran; Universidad de Guayaquil; recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>

Jara F., (2019) *Logística reversa para dispositivos médicos. Uso de herramientas MCDM en*

selección de proveedores; Universidad de Concepción-Chile, recuperado de:
<http://repositorio.udec.cl/xmlui/handle/11594/1122>

Rivera S., (2019) El presente trabajo de estudio tiene como objetivo principal evaluar la calidad

del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil, recuperado de:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Noel S. (2019) *Gestión logística y calidad de servicio de la agencia servicios internacionales*

Zeta, Callao-2019; recuperado de:
[https://www.google.com/search?q=Noel+S.+\(2019\)+Gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+y+calidad+de+servicio+de+la+agencia+servicios+internacionales+Zeta%2C+Callao-2019%3B&rlz=1C1ASUM_esPE971PE971&oq=Noel+S.+\(2019\)+Gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+y+calidad+de+servicio+de+la+agencia+servicios+internacionales+Zeta%2C+Callao-2019%3B&aqs=chrome..69i57.1123j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Noel+S.+(2019)+Gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+y+calidad+de+servicio+de+la+agencia+servicios+internacionales+Zeta%2C+Callao-2019%3B&rlz=1C1ASUM_esPE971PE971&oq=Noel+S.+(2019)+Gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+y+calidad+de+servicio+de+la+agencia+servicios+internacionales+Zeta%2C+Callao-2019%3B&aqs=chrome..69i57.1123j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Hurtado F. (2018) *Gestión Logística*; recuperado de:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3513>

Reyes K., (2017) *Relación entre gestión logística y calidad de servicio de la unidad de logística*

del hospital la Caleta Chimbote en el 2016, recuperado de:
[https://www.google.com/search?q=Reyes+K.%2C+\(2017\)+Relaci%C3%B3n+entre+gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+y+calidad+de+servicio+de+la+unidad+de+log%C3%ADstica+del+hospital+la+Caleta+Chimbote+en+el+2016&rlz=1C1ASUM_esPE971PE971&oq=Reyes+K.%2C+\(2017\)+Relaci%C3%B3n+entre+gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+y+calidad+de+servicio+de+la+unidad+de+log%C3%ADstica+del+hospital+la+Caleta+Chimbote+en+el+2016&aqs=chrome..69i57.1443j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Reyes+K.%2C+(2017)+Relaci%C3%B3n+entre+gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+y+calidad+de+servicio+de+la+unidad+de+log%C3%ADstica+del+hospital+la+Caleta+Chimbote+en+el+2016&rlz=1C1ASUM_esPE971PE971&oq=Reyes+K.%2C+(2017)+Relaci%C3%B3n+entre+gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+y+calidad+de+servicio+de+la+unidad+de+log%C3%ADstica+del+hospital+la+Caleta+Chimbote+en+el+2016&aqs=chrome..69i57.1443j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿De qué manera la Gestión logística se relaciona la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho	Determinar de qué manera la Gestión logística se relaciona la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho	La Gestión logística se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho	Gestión Logística (<i>Variable 1</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de compras - Almacenamiento - Distribución 	<p>Tipo de Investigación: La investigación fue básica, ya que se centró en generar conocimientos y por medio de estos y con los conocimientos científicos previos consolidar el entendimiento de la realidad problemática (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013). Se enmarcó en el nivel correlacional, ya que buscó determinar la relación entre las variables consideradas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La población fue conformada por 20 trabajadores de la Unidad de Logística</p> <p>La muestra fue de 20 trabajadores</p>
ESPECÍFICOS	¿En qué medida la gestión de compras se relaciona con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho?	Determinar en qué medida la gestión de compras se relaciona con la calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de logística del Hospital regional de Huacho	La gestión de compras se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho.	Calidad de servicio (<i>Variable 2</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos Tangibles - Confiabilidad - Capacidad de respuesta - Empatía 	
	¿En qué medida el almacenamiento se relaciona con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho?	Determinar en que medida el almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio que brinda el personal de la unidad de logística del Hospital regional de Huacho.	El almacenamiento se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho			
	¿En qué medida la distribución se relaciona con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho?	Determinar en qué medida la distribución se relaciona con la calidad de servicio que brinda el personal de la unidad de Logística del Hospital regional de Huacho	La distribución se relaciona significativamente con la Calidad de servicio que brinda el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho			

ANEXO 2: INSTRUMENTO

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión



CUESTIONARIO

Estimado señor(a) reciba usted un cordial saludo al mismo tiempo le solicito su Colaboración para resolver las preguntas del presente cuestionario. Quiero recalcarle que el propósito de este cuestionario es estrictamente académico y de carácter anónimo.

Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ITEM	1	2	3	4	5
GESTION LOGISTICA					
Gestión de compras					
1. La adquisición de bienes y contratación de servicios se encuentra previamente programada					
2. La adquisición de bienes se programa en función al requerimiento de todas las áreas del hospital					

<p>3. Se realiza las cotizaciones de acuerdo con los procedimientos establecidos</p> <p>4. La selección del proveedor se da siguiendo los procedimientos de la ley de contrataciones del estado.</p> <p>5. Se preparan las correspondientes ordenes de compras</p> <p>6. Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento</p>					
Almacenamiento					
<p>7. La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en el almacén</p>					
<p>8. Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes en el almacén son los adecuados</p>					
<p>9. Esta actualizado el reporte de Kardex de existencias valoradas en almacén</p> <p>10. Considera que el orden del inventario facilita el movimiento adecuado de los bienes</p> <p>11. El almacén tiene una adecuada rotación de inventario</p> <p>12. Se posee un inventario idóneo para satisfacer la demanda.</p>					
Distribución					
<p>13. Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén</p>					
<p>14. Se realiza un resumen mensual de movimiento de almacén</p>					

15. Al distribuir los pedidos se realiza con sumo cuidado para que se mantengan en perfectas condiciones					
--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia

ITEM	1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO					
Elementos tangibles					
1. cuenta con equipos modernos con tecnología actualizada.					
2. Las instalaciones físicas se encuentran debidamente ambientadas para la atención					
3. Se proporciona información de los procedimientos a seguir para la atención					
Confiabilidad					
4. Observa si existe compromiso cuando se presentan problemas que requieren solucionarse.					
5. la atención se da de manera eficiente minimizando los reclamos de las áreas atendidas					
Capacidad de respuesta					
6. La solución a los problemas se da de manera rápida.					
7. Se muestran una buena actitud al momento de prestar el servicio					
Empatía					

8. Se interesan por atender las peticiones de las áreas usuarias					
9. Los horarios en la atención del almacén están cobertura dos para brindar una mejor atención					
10. Considera que se toma en cuenta sus opiniones y/o sugerencias para mejorar					
11. Se brinda un trato educado y agradable					

Fuente: elaboración propia

ANEXO 3.-BASE DE DATOS

GESTION LOGISTICA	Gestión de compras	Almacenamiento						Almacenamiento	Distribución									
		p1	p2	p3	p4	p5	p6		p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	
64	30	5	5	5	5	5	5	23	4	5	2	5	2	5	11	5	4	2
66	30	5	5	5	5	5	5	26	5	5	2	5	4	5	10	2	3	5
40	22	3	4	5	1	5	4	11	4	3	1	1	1	1	7	3	2	2
52	22	1	4	4	3	5	5	19	2	1	5	2	5	4	11	5	4	2
35	15	2	1	3	4	4	1	12	3	3	2	1	2	1	8	2	4	2
39	15	5	2	2	1	4	1	19	4	5	3	1	2	4	5	1	3	1
41	14	2	5	1	2	1	3	20	5	2	4	2	3	4	7	1	5	1
61	25	5	5	1	5	4	5	25	5	5	1	5	4	5	11	4	2	5
56	22	3	5	4	5	1	4	22	3	5	4	5	1	4	12	3	5	4
47	19	5	3	1	2	5	3	19	5	3	1	2	5	3	9	5	3	1
56	21	4	5	5	2	4	1	21	4	5	5	2	4	1	14	4	5	5
38	15	2	5	1	1	2	4	15	2	5	1	1	2	4	8	2	5	1
44	17	2	4	4	4	1	2	17	2	4	4	4	1	2	10	2	4	4
41	17	1	2	4	1	5	4	17	1	2	4	1	5	4	7	1	2	4
48	18	3	5	4	2	3	1	18	3	5	4	2	3	1	12	3	5	4
43	17	1	3	5	2	2	4	17	1	3	5	2	2	4	9	1	3	5
33	13	2	4	1	1	3	2	13	2	4	1	1	3	2	7	2	4	1
42	17	1	5	2	3	3	3	17	1	5	2	3	3	3	8	1	5	2
43	17	1	3	5	1	2	5	17	1	3	5	1	2	5	9	1	3	5
47	19	1	4	4	3	4	3	19	1	4	4	3	4	3	9	1	4	4

CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Confianza			Confianza	Confianza		Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta		Empatía	Empatía			
		a1	a2	a3		a4	a5		a6	a7		a8	a9	a10	a11
36	10	3	4	3	7	3	4	6	4	2	13	4	3	3	3
40	11	3	4	4	8	5	3	4	3	1	17	5	4	3	5
26	7	1	2	4	3	1	2	4	3	1	12	5	5	1	1
35	8	2	1	5	6	5	1	8	5	3	13	3	3	5	2
25	7	2	2	3	6	3	3	4	3	1	8	2	2	2	2
24	5	1	2	2	4	1	3	4	3	1	11	1	4	1	5
34	9	2	5	2	8	4	4	2	1	1	15	3	5	5	2
35	10	4	3	3	7	2	5	6	3	3	12	2	2	3	5
45	12	3	5	4	8	3	5	8	3	5	17	3	5	4	5
36	9	5	3	1	8	5	3	8	5	3	11	5	3	1	2
48	14	4	5	5	9	4	5	9	4	5	16	4	5	5	2
31	8	2	5	1	7	2	5	7	2	5	9	2	5	1	1
36	10	2	4	4	6	2	4	6	2	4	14	2	4	4	4
21	7	1	2	4	3	1	2	3	1	2	8	1	2	4	1
42	12	3	5	4	8	3	5	8	3	5	14	3	5	4	2
28	9	1	3	5	4	1	3	4	1	3	11	1	3	5	2

27	7	2	4	1	6	2	4	6	2	4	8	2	4	1	1
31	8	1	5	2	6	1	5	6	1	5	11	1	5	2	3
27	9	1	3	5	4	1	3	4	1	3	10	1	3	5	1
31	9	1	4	4	5	1	4	5	1	4	12	1	4	4	3