



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE
ADQUISICIONES DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL DE
EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2021

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autor:

Ancieta Quispe, Caleb Eduardo

Asesora:

Aguirre Castro, Carmen Judith

ORCID: 0000-0002-4205-3915

Jurado:

Marcos Haro, Rita Esther

Pazos Almeyda, Miguel

Nicolas Balbin, Jorge Luis

Lima - Perú

2024



Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

[1A_ANCIETA_QUISPE_CALEB_EDUARDO_TITULO_PROFESIONAL_2023.docx](#)

Fecha del Análisis:

10/05/2023

Operador del Programa
Informático:

Ancieta Quispe, Caleb Eduardo

Correo del Operador del
Programa Informático:

genriquez@unfv.edu.pe

Porcentaje:

17 %

Asesor:

Aguirre Castro, Carmen Judith

Título:

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL DEL ÁREA
DE ADQUISICIONES DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL DE
EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2021**

Enlace:

<https://secure.urkund.com/old/view/159210028-331042-983177#FYkxDgIxDAT/knqEYjuxk/sKokAnQCm45krE3zHSzmo1+ynvs2zXiiBZVRNLWtKRtBLJQPLI31q529TTrSigipqaEM76migA50YVjHBFMvdsI45Leg4QWQGMRk3yrlex3qu/X7sj7LVi7i6z64SUcWbxPcH>

Jefe de la Oficina de Grados
y Gestión del Egresado:



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tito Heber Jaime Barreto".

TITO HEBER JAIME BARRETO



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE
ADQUISICIONES DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL DE
EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2021

Línea de Investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en
Administración de Empresas

Autor:
Ancieta Quispe, Caleb Eduardo

Asesora:
Aguirre Castro, Carmen Judith
(ORCID: 0000-0002-4205-3915)

Jurado:
Marcos Haro, Rita Esther
Pazos Almeyda, Miguel
Nicolas Balbin, Jorge Luis

Lima – Perú
2024

Dedicatoria

A Silvia y Evan, pues su amor, comprensión siempre han sido y serán mi motor y motivo para esforzarme en cada meta que decida lograr.

Ustedes complementan mi corazón, así como mi felicidad.

A mis padres, por haberme brindado la vida y también su sabiduría.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida y a todos los que amo.

A mi asesora, pues sus recomendaciones y apoyo fueron vitales para seguir adelante en este proceso.

A mis profesores, y compañeros de estudio, ya que con su ayuda no solo amplié mis conocimientos académicos, también amplié mi criterio, deseo de superación y, sobre todo, afianzar valores como la confianza, el respeto y trabajo en equipo.

ÍNDICE

RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Descripción del problema	2
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Antecedentes	4
1.4.1. Internacionales	4
1.4.2. Nacionales.....	5
1.5. Justificación de la investigación	7
1.5.1. Teórica	7
1.5.2. Metodológica	7
1.5.3. Práctica.....	7
1.5.4. Económica.....	7
1.5.5. Social.....	8
1.6. Limitaciones de la investigación	8
1.7. Objetivos	8
1.7.1. Objetivo general	8
1.7.2. Objetivos específicos.....	8
1.8. Hipótesis	9
1.8.1. Hipótesis general.....	9
1.8.2. Hipótesis específicas	9
II. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	10
2.1.1. Gestión Logística	10
2.1.1.1. Dimensión 1: Aprovisionamiento.....	12
2.1.1.2. Dimensión 2: Almacenamiento	12
2.1.1.3. Dimensión 3: Distribución.....	12
A. Importancia de la logística en la cadena de suministros.....	14
B. Calidad del servicio.....	15

C. Calidad del servicio en el marco de la modernización de la Gestión Pública	19
C.1 Aspectos relevantes en la calidad del servicio	20
2.2 Definiciones de términos (Marco conceptual)	23
III. MÉTODO	26
3.1. Tipo de investigación	26
3.2. Ámbito temporal	26
3.3. Variables	27
3.3.1. Variable 1: Gestión logística.....	27
3.3.2. Variable 2: Calidad del servicio.....	27
3.4. Población y muestra.....	27
3.4.1. Población.....	27
3.4.2. Muestra.....	28
3.5. Instrumentos.....	28
3.5.1. La encuesta.....	28
3.5.2. Instrumento.....	28
3.6. Procedimientos	29
3.7. Análisis de datos.....	29
3.7.1. Estadística descriptiva	29
3.7.2. Estadística inferencial	29
3.8. Consideraciones éticas	30
IV. RESULTADOS	30
4.1 Resultados estadísticos descriptivos	30
4.2 Resultados inferenciales	44
4.2.1. Prueba de normalidad	44
4.2.2. Contrastación de hipótesis	45
4.2.3. Hipótesis general.....	45
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
VI. CONCLUSIONES.....	52
VII. RECOMENDACIONES	53
VIII. REFERENCIAS.....	54
IX. ANEXOS.....	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Instrumento de recolección de datos.....	29
Tabla 2. Frecuencias de gestión logística	30
Tabla 3. Frecuencias de aprovisionamiento.....	32
Tabla 4. Frecuencias de almacenamiento	33
Tabla 5. Frecuencias de distribución	35
Tabla 6. Frecuencia de calidad del servicio	36
Tabla 7. Frecuencia de fiabilidad.....	37
Tabla 8. Frecuencia de sostenibilidad.....	39
Tabla 9. Frecuencia de garantía	40
Tabla 10. Frecuencia de empatía	41
Tabla 11. Frecuencia de tangibilidad	43
Tabla 12. Prueba de normalidad	44
Tabla 13. Prueba de hipótesis general.....	46
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 1	47
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 2	48
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 3	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso del servicio	16
Figura 2. Aspectos en la medición de la calidad.....	20
Figura 3. Percepción de la calidad y satisfacción del cliente.....	21
Figura 4. Diagrama de frecuencias de gestión logística	31
Figura 5. Diagrama de frecuencias de aprovisionamiento.....	33
Figura 6. Diagrama de frecuencias de almacenamiento	34
Figura 7. Diagrama de frecuencia de distribución	35
Figura 8. Diagrama de frecuencia de calidad del servicio	37
Figura 9. Diagrama de frecuencia de fiabilidad.....	38
Figura 10. Diagrama de frecuencia de sostenibilidad.....	39
Figura 11. Diagrama de frecuencia de garantía	41
Figura 12. Diagrama de frecuencia de empatía	42
Figura 13. Diagrama de frecuencia de tangibilidad	43

RESUMEN

En la investigación, el objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del Hospital de Emergencias Villa el Salvador (HEVES) 2021. La investigación fue no experimental, de tipo correlacional; y población de 30 trabajadores. La validez se hizo por el juicio de expertos. Los resultados descriptivos en la variable gestión logística indica que el 26.7% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 53.5% considera que tiene un nivel intermedio y el 20% mencionó que es alto. De la variable calidad de servicio, se tiene que el 13.3% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 33.3% considera que tiene un nivel intermedio y el 53.3% mencionó que es alto. Usando la correlación de Spearman, en el resultado inferencial de la hipótesis general, tuvo un valor de 0.618 comprobando la relación alta positiva entre la gestión logística y la calidad del servicio; de la primera hipótesis específica, tuvo un valor de 0.447 comprobando la relación media positiva entre el aprovisionamiento y la calidad del servicio, de la segunda hipótesis específica, tuvo un valor de 0.599 comprobando la relación media positiva entre el almacenamiento y la calidad del servicio. Finalmente, de la tercera hipótesis específica, tuvo un valor de 0.459 comprobando la relación media positiva entre la distribución y la calidad del servicio. El valor de significancia en todos los casos fue menor que 0.05, tal que se aceptó las hipótesis del investigador.

Palabras clave: gestión logística, calidad del servicio, aprovisionamiento, almacenamiento, distribución.

ABSTRACT

In the investigation, the main objective was to determine the relationship between logistics management and service quality of the personnel of the procurement area of the logistics unit of the Villa El Salvador Emergency Hospital 2021. The investigation was non-experimental, of a type correlational; applying to the population of 30. Validity was done by expert judgment. The descriptive results, in the logistics management variable, show that 26.7% consider it to be of a low level, while 53.5% consider that it has an intermediate level and 20% mentioned that it is high. Of the quality-of-service variable, 13.3% consider it to be of a low level; while 33.3% consider it to have an intermediate level and 53.3% mentioned that it is high. In the inferential result of the general hypothesis, using Spearman's correlation, had a value of 0.618, verifying the high positive relationship between logistics management and service quality; of the first specific hypothesis, had a value of 0.447, verifying the average positive relationship between storage and quality of service, of the second specific hypothesis, had a value of 0.599, verifying the positive average relationship between storage and the quality of the service. Finally, from the third specific hypothesis, had a value of 0.459, verifying the average positive relationship between distribution and service quality. The significance value in all cases was less than 0.05, such that the researcher's hypotheses were accepted.

Keywords: logistics management, service quality, supply, storage, distribution.

I. INTRODUCCIÓN

El término logística tiene sus orígenes en la guerra y es un término militar asociado a la adquisición y suministro de materiales necesarios con el fin de cumplir una misión. Por lo que los responsables de las compañías militares frecuentemente gestionan el aprovisionamiento respecto a materiales y suministros para sus ejércitos.

El mercado dinámico hace que los competidores sean el estímulo para la empresa, por ello la rivalidad institucional es la que conduce a mejorar criterios, modificar procesos y hacer innovaciones para mejorar los servicios que se brindan a nivel interno y externo. En tanto, las empresas que en su momento se preocuparon por un posicionamiento efectivo y no tomaron en cuenta que era preciso seguir en el mercado, tuvieron una contracción seria en su demanda, ya que el esfuerzo desplegado no estuvo enfocado en mejorar el servicio, sino en tener mayores ganancias, descuidando los servicios que se brindan a los clientes.

Se tiene como evidencias que en Alemania el buen aprovisionamiento favorece a que se brinde un servicio de calidad a los pacientes (Kriegel *et al.*, 2016). En Portugal, en cambio, hay problemas en la gestión logística que llega a un 60% de los hospitales públicos, dado que no se cumple con la buena distribución de los fármacos por desconocimiento del personal (Castro *et al.*, 2020)

1.1. Planteamiento del problema

En América Latina últimamente, el sector logístico ha presentado significativos cambios, orientado a brindar mejores servicios. El Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), precisa que en poblaciones desarrolladas y en vías de desarrollo, han mejorado significativamente su sistema operativo para ofrecer mejores servicios.

En el Perú la mayoría de los hospitales públicos no cumplen con los indicadores de calidad requerido, porque hay deficiencias en la adquisición de suministros, lo cual impacta en el nivel de atención. Se tiene información que el 23% de los usuarios muestran insatisfacción por los servicios que ofrecen las instituciones públicas (Fariño *et al.*, 2018). Sin embargo, a nivel de regiones, en el Perú, por dificultades, en muchos casos, de acceso, se presentan problemas de abastecimiento, siendo algunos factores, los climáticos, geográficos y vías de acceso no propicias. Cabe resaltar que otro factor en contra es la inseguridad existente en el país que genera retrasos y por tanto genera deficiencias logísticas a nivel de abastecimiento y distribución de productos.

1.2. Descripción del problema

Tomando un caso particular, el HEVES, es un hospital de mayor complejidad, por lo cual la Unidad de Logística, tiene entre sus integrantes a un total de 35 profesionales, distribuidos entre sus 4 áreas: programación, adquisiciones, almacén y patrimonio, estando distribuida la mayoría entre programación, que cuenta con 15 profesionales, y en adquisiciones, 6 profesionales, en su mayoría locadores de servicios. En el presente año se ha recortado hasta en 4 oportunidades a los servidores integrantes y redistribuido la documentación, además, se ha cambiado de jefe 3 veces al igual que de administrador, lo que ha generado una desaceleración en la ejecución de los procesos de abastecimiento, como se evidencia en el índice de gastos presupuestales por día, de acuerdo a la consulta del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Esto tuvo impacto mayor en plena pandemia donde los recursos limitados no permitieron atender la alta demanda de pacientes, pues diariamente no se logró atender ni el 75% de los pacientes por falta de equipamiento, equipos y camas UCI para poder cubrir la alta demanda y en muchos casos exponiendo al personal, por no dotarles de los medios necesarios para su protección. En condiciones normales no

hubo preocupaciones de parte de los responsables para destinar los recursos en gastos de mayor relevancia que permita atender en mejores condiciones a los pacientes.

La Unidad de Logística, al igual que la Unidad de Economía, forma parte de Oficina de Administración, que es el Órgano de Apoyo encargado, entre otras funciones importantes, de efectuar la gestión de fondos y gastos públicos. El hospital en los últimos años se ha visto afectado por la gestión, que colocaba jefes y/o responsables de confianza con poca experiencia o nula, además de contratar como locadores de servicio a personas con poca experiencia, y con montos superiores, de acuerdo a los niveles académicos equivalentes, y existentes en la entidad, generando disconformidad y desánimo, pues se evidenciaba injusticia, además de que no había equivalencia entre el servicio que brindaban y el monto pagado. Es importante resaltar que la calidad del servicio presenta limitaciones porque a nivel de entidad no se brinda la capacitación debida al personal y al mismo tiempo el exceso de trabajo finalmente merma el rendimiento del personal causando un perjuicio al paciente, que en muchos casos son víctimas circunstanciales por no recibir una atención a tiempo. Es preciso resaltar que de acuerdo a los presupuestos asignados anualmente se tiene la tendencia de los porcentajes utilizados de los recursos disponibles, tal que hay un margen significativo que nos permite disponer de mayores recursos para atender las necesidades en el servicio que se brinda, observando que en los últimos años se tuvo menores porcentajes en el uso de recursos que son importantes para subsanar las deficiencias que se tiene en la atención que se brinda en el área de emergencia siendo el 2020 el 94% y el 2021 el 90.5% (Anexo F)

1.3. Formulación del problema

En tal sentido en referencia a la formulación del problema tenemos.

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021?

1.3.2. Problemas específicos

Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre el aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Internacionales

Villarreal *et al.* (2022), Ecuador, en su estudio, su objetivo fue evaluar la optimización de los procesos de logística, en la mejora de la satisfacción del cliente. La metodología en la presente investigación es descriptiva con información documental. Como resultado se tiene que se aseguran los procesos de logística respecto a compras, servicio al cliente, inventarios, almacén, transporte y distribución de las materias primas y productos que tienen que ver con la comercialización. Se concluye que la logística representa el principal ingreso, permitiendo satisfacer lo que los clientes requieren.

Flores (2021), Ecuador, en su estudio planteó como objetivo la búsqueda de equilibrio a nivel de la cadena de suministros logrando tener operaciones eficientes en la entrega de los productos a los clientes. El método fue no experimental, transaccional, correlacional, considerada aplicada y cuantitativa. La muestra la conformó 384 integrantes, realizando

encuestas. Se concluye mediante el procesamiento, que la relación habida entre las variables es baja positiva tal que se aceptó las hipótesis planteadas por el investigador.

Calzado (2020), Cuba, en su artículo, su objetivo fue analizar el proceso, capacidad y precisar deficiencias encontradas a nivel de la gestión logística. El estudio fue sistémico y estructural de tal manera que se ve la interrelación de los elementos, considerando el método inductivo y deductivo para evaluar las hipótesis, siendo cuantitativo. Se concluye comprobando que, si se eleva el nivel de servicio a los clientes, se obtiene al mismo tiempo una mejor forma de toma de decisiones.

Anđelković y Radosavljević (2017), Serbia, en su estudio, su objetivo fue mejorar la atención de pedidos frente a las solicitudes de cualquier participante en la cadena de suministro, como parte integral de todo sistema logístico, sean proveedores y clientes. La investigación realizada fue empírica con datos cuantitativos. Se ha elegido una muestra aleatoria de empresas especializadas en realizar actividades de distribución. Como resultado se tiene que, de las empresas observadas, el 20% de las empresas no han implementado la gestión de almacenes, por ello en la preparación de los pedidos se tienen limitaciones.

1.4.2. Nacionales

Gonzales (2021), Lima, en su investigación, su objetivo fue determinar que con la propuesta de la gestión logística se cumple el nivel de servicio en el operador logístico. El enfoque del estudio se basa en la gestión de proyectos, siendo investigación aplicada y cuantitativa. La población conformó los pedidos que hicieron a la empresa. Como resultados se tiene que hubo un impacto valorativo ya que en el nivel de servicio se tuvo el pedido perfecto en 98.5%, pedidos completos en 99.1%, pedidos sin daño 99.5% y pedidos a tiempo fue 100%.

Aspajo (2020), Iquitos, en su estudio, su objetivo fue realizar el análisis del estado actual de la gestión logística en la entidad Shalom cuya sede se localiza en Iquitos. El estudio

fue descriptivo no experimental, haciendo uso de las encuestas mediante los cuestionarios. La población lo conformaron 10 trabajadores de la misma entidad. Se concluye destacando que la entrega de mercadería fue buena en 60% y el 80% mencionaron que la distribución es buena.

Ramos (2018), Lima, mencionó como objetivo mejorar la atención a los clientes en RALAMN S.A.C. a través de Implementar el Sistema de Gestión Logística. La investigación fue descriptiva porque se detectó, identificó, precisó y describió las condiciones actuales del Sistema de Gestión Logística estableciendo acciones adecuadas con miras de dar un buen servicio al comprador. En conclusión, se mejoró los reclamos hechos por los clientes con una reducción de devolución en 52.03%, se logró que las entregas de pedidos disminuyan en 37.84% entregando oportunamente entre 1 a 10 días como tope. Es relevante el estudio para la investigación ya que un buen sistema logístico permite brindar buen servicio al cliente.

Espinoza (2017), Lima, definió su objetivo con fines de aumentar la productividad. La metodología resultó aplicada, siendo cuasi experimental. En conclusión, mediante la Gestión Logística mejoró la productividad, lográndose un incremento de 13,07%, coincidiendo con los estudios previos registrados, tal que la eficiencia aumentó en 20.3%, y la eficacia aumentó en 12% luego de implementar la gestión logística. Es relevante el presente estudio ya que aporta a la investigación que mediante la buena gestión logística se dinamiza la labor del área.

Arellano e Hinostroza (2017), Huancayo, definió como objetivo cómo impacta la gestión logística integral en la competitividad de pequeñas entidades, sección agregados y materiales constructivos. Es un estudio de nivel descriptivo – explicativo, transversal. Como resultado se precisó que la gestión logística impacta en la competitividad de las entidades en estudio, con un 87.4 % de confiabilidad en la logística integral y un 90.2% en competitividad

de acuerdo a las pruebas realizadas. Es relevante la investigación ya que la logística tiene incidencia en la competitividad empresarial.

1.5 Justificación de la investigación

Al respecto la justificación constituye la forma de sustentar la importancia de una investigación que es valorativa para la entidad de la cual se realiza el estudio y para el entorno científico ya que se convierte en un modelo que fortalece la investigación y es valorativa para nuevos estudios de investigación.

1.5.1 Teórica

A nivel teórico, mediante el estudio sobre la gestión logística y calidad del servicio se buscará profundizar la parte teórica para mejor fundamentación. También, en el estudio realizado se desarrollará las bases teóricas considerando información actual y se fortalecerá con artículos científicos.

1.5.2 Metodológica

A nivel metodológico, se hará uso de un instrumento validado en el ámbito nacional, siendo valorativo su uso para la investigación, en la medida que se podrá concretar obtener resultados que nos permita validar las hipótesis planteadas.

1.5.3 Práctica

A nivel práctico, a nivel de la investigación se definirá estrategias para mejorar la gestión logística, realizado por el personal del área logística del HEVES.

1.5.4 Económica

Se justifica económicamente, debido a que mediante la buena gestión logística permite que la calidad del servicio satisfaga las expectativas del cliente y por tanto se tendrá

la optimización en el manejo de las existencias, evitando gastos en exceso para brindar mejores atenciones en los demás servicios

1.5.5 Social

Se justifica de manera social ya que en la medida que la gestión logística se realice adecuadamente se podrá atender de mejor manera a los usuarios del servicio contando con los materiales necesarios que se requieran en las diversas especialidades.

1.6. Limitaciones de la investigación

Arbaiza (2014), Perú, precisó que un estudio está vinculado a aspectos relevantes que lo hacen viable, que son de tipo espacial, temporal y de recursos. Se considera temporal, porque se enmarca en un período del desarrollo del estudio de manera concreta, que se considera de abril del 2021 y enero del 2022.

En el aspecto espacial el estudio se efectúa sólo en el área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES. Respecto a los recursos el estudio se cuenta sólo con el financiamiento del investigador, sin tener el respaldo económico del HEVES.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Determinar la relación entre almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Determinar la relación entre distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

1.8. Hipótesis

1.8.1 Hipótesis general

Existe relación positiva entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

1.8.2 Hipótesis específicas

Existe relación positiva entre el aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Existe relación positiva entre almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Existe relación positiva entre distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 Gestión Logística

Antes de la década de 1950, la logística se consideraba en términos militares; tuvo que ver con la adquisición, mantenimiento y transporte de instalaciones militares, materiales y personal. Algunos autores antes de este tiempo comenzaron a hablar de intercambiar un costo por otro, como los costos de transporte con los costos de inventario, y discutió los beneficios para la empresa de llevar los bienes correctos al lugar correcto en el momento correcto. La fragmentación en la empresa llevó a conflictos entre los responsables para las actividades de logística con el resultado de que, desde la perspectiva de la empresa, los costos y el servicio al cliente estaban sub optimizados. Las razones de la fragmentación eran: Falta de comprensión de los costos clave, la inercia de las tradiciones y convenciones; se pensaba que otras áreas además de la logística eran más importantes. Más tarde, se supo que existen beneficios al eliminar la fragmentación que pueden reducir los costos totales, se enfoca en un área importante definida por la alta dirección, y establece la estructura dentro de la cual puede tener lugar el control (Ballou, 2006).

Seguidamente la globalización de la economía mundial y luego la apertura de nuevos mercados que geográficamente son distantes, cambiaron de percepción la función logística, tal que la logística generó ventajas competitivas basadas en reducir los tiempos de entrega o al optimizar los costos. A pesar de estas ventajas, la logística aún se mantenía como una actividad menor dentro de la gestión empresarial. Luego en los años 1960 es que la logística, adquiere la orientación al cliente tal que el servicio esta vez se ajusta a las necesidades y requisitos del cliente para su plena satisfacción. A partir del cual, la logística a nivel

empresarial comienza a ser considerada como una actividad estratégica que genera ventajas competitivas diferenciando a la entidad de las otras que son la competencia (Servera, 2010).

Morillo (2011), en relación a la calidad de servicio precisa que: es relevante lograr y mantener la calidad del servicio, con fines de satisfacer la necesidad del cliente, así como los requisitos legales; garantizar que la calidad lograda se sostiene y tiene mejora en el tiempo, independientemente del personal de la entidad; contar con la información que tenga datos precisos para el mejoramiento continuo; contar con el esfuerzo de cada integrante de la empresa y tener una visión integral y específica de los procesos evaluando su eficacia.

Molina (2015) Ecuador, precisó que es importante en una empresa o compañía, dado que por esta área se busca dar la mayor satisfacción de los clientes, reflexionando que no basta producir un bien de calidad, si hay deficiencias en distribución y el cliente no está satisfecho.

Por su parte Gonzales (2014) Perú, mencionó que la logística parte de la cadena de abastecimiento, prevé la materia prima llegando a los productos o servicios utilizados, considerando los materiales, inventarios, información y capital de trabajo.

Ristovska, et al. (2017) Macedonia, mencionaron que la logística implica: Planificación, implementación y control de forma eficiente y efectiva en el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información vinculada a partir del origen al consumo dando cumplimiento con lo que el cliente requiere.

Arawati (2015) Malaysia, consideró que la gestión de la logística incluye la integración de visión, cultura, proceso y estrategia para organizar un óptimo flujo de materiales.

Mora (2016) Colombia, mencionó sobre gestión logística que es el flujo de materiales y de información, desde proveedores, aprovisionamiento, producción, distribución física

hasta los clientes, con el respaldo de la base de datos integrada para el manejo de información. Consideró las dimensiones:

2.1.1.1. Dimensión 1: Aprovisionamiento. Al respecto, Mora (2016), sostuvo que representan el inicio de la cadena de suministro. Depende de lo requerido en materias primas y materiales de empaque, para la producción; siendo estas definidas en el planeamiento y pronóstico respecto a demanda en la empresa. Las compras forman parte del proceso, en la búsqueda de satisfacer óptimamente lo que se necesita adquirir en la entidad. La Gestión de compras es vital ya que adquirir suministros permite luego hacer despachos logrando comprender lo que realmente la empresa necesita. Mora (2016), precisó sobre objetivos de compras:

- a. Satisfacer a los clientes en la entidad, entregando productos y servicios oportunamente, con precios adecuados y calidad.
- b. Dar continuidad a nivel de abastecimiento en bienes y los servicios.
- c. Inventarios adecuados en la entidad.
- d. Establecer convenios a nivel de proveedor.
- e. Buen precio en las compras, logrando costos adecuados.
- f. Definir compras de productos conformes.

2.1.1.2. Dimensión 2: Almacenamiento. Mora (2016), sostuvo que es el espacio definido para ubicar, mantener y manipular mercaderías y materiales diversos. Se tiene dos aspectos relevantes: almacenaje y manejo de materiales. En circunstancias es una zona de tránsito donde se dan paso a los productos que están en unidades de empaque, para el despacho a clientes.

2.1.1.3. Dimensión 3: Distribución. Mora (2016), Define que tiene que ver con la movilización de productos desde el lugar de origen (almacenamiento) al destino. Esta labor es importante dado que asocia el nivel de servicio.

Hoang, et al. (2020) India, consideran que el estudio de Gestión ha identificado lo que las empresas de logística pueden hacer para lograr un estatus de clase mundial, tal que en su enfoque incluyen:

- a) Posicionamiento en la selección de enfoques estratégicos para guiar las operaciones logísticas.
- b) Integración de la excelencia operativa logística interna y desarrollo de relaciones sólidas en la cadena de suministro.
- c) La agilidad con respecto a la relevancia, acomodación y flexibilidad.
- d) Medición del desempeño interno y externo.

Las actividades claves en la logística, según Hoang, et al. (2020), son las siguientes:

1. Los estándares de servicio al cliente establecen el nivel de producción y el grado de disponibilidad a la que debe responder el sistema logístico. Los costos aumentan en proporción al nivel de servicio al cliente proporcionado, de tal manera que el establecimiento de los estándares para el servicio también afecta los costos logísticos para soportar ese nivel de servicio. El ajuste muy alto de los requisitos de servicio puede hacer que los costos de logística sean extremadamente altos.

2. El transporte es una de las principales actividades logísticas que absorben costos. La experiencia ha demostrado que representará entre la mitad y las dos terceras partes de costes logísticos totales. Es el transporte lo que agrega valor posicional a productos y servicios, mientras que los inventarios agregan valor en el tiempo. El transporte es esencial porque ninguna empresa moderna puede operar sin prever el movimiento de sus materias primas, repuestos partes, productos semi y/o terminados. Esta naturaleza esencial es subrayada por las tensiones financieras impuestas a muchas empresas por los llamados desastres nacionales, como una huelga nacional de ferrocarriles o la negativa de los camioneros independientes a transportar mercancías debido a la tarifa, disputas y así

sucesivamente. En estas circunstancias, los mercados no pueden ser servidos, y los productos retroceden en la tubería logística para deteriorarse o quedar obsoletos.

3. Los inventarios son esenciales para la gestión logística porque generalmente no es posible o práctico proporcionar producción instantánea o tiempos de entrega seguros a los clientes. Sirven como amortiguadores entre la oferta y la demanda para que la disponibilidad del producto necesario pueda ser mantenida para los clientes mientras proporciona flexibilidad para la producción y logística para buscar métodos más eficientes para la fabricación y distribución de los productos.

4. El procesamiento de pedidos es la actividad clave final. Sus costos suelen ser menores en comparación con los costos de transporte o mantenimiento de inventario. Sin embargo, el procesamiento de pedidos es un elemento importante en el total tiempo que tarda un cliente en recibir bienes o servicios. También es la actividad que desencadena el movimiento del producto y la entrega del servicio. Aunque son actividades de apoyo, pueden ser tan críticas como las actividades clave.

A. Importancia de la logística en la cadena de suministros. Al respecto Mihajlović y Trajković (2020) Pakistán, precisaron que, con el crecimiento y expansión del sector económico y aumento de la población, es necesario desarrollar diversas infraestructuras de la economía, lo que exige la necesidad de una industria logística eficiente y eficaz para satisfacer y facilitar las necesidades. En tal sentido el crecimiento de la industria logística, será buscar más recursos humanos y proporcionar más oportunidades de empleo. La industria se compone principalmente de seis sectores, de los cuáles las cuatro iniciales se relacionan con modos de transporte aéreo, terrestre y marítimo. Los dos sectores restantes son el principal responsable de asegurar el envío al destino final a través de coordinación cuidadosa y responsable. Los segmentos son almacenamiento y depósito. Hoy, el mercado se basa en el transporte y el inventario servicios de gestión en la industria. Como cada sector depende de la

importancia de logística, cualquier pérdida o daño significativo en la logística se puede sentir en todas las demás ramas de la industria.

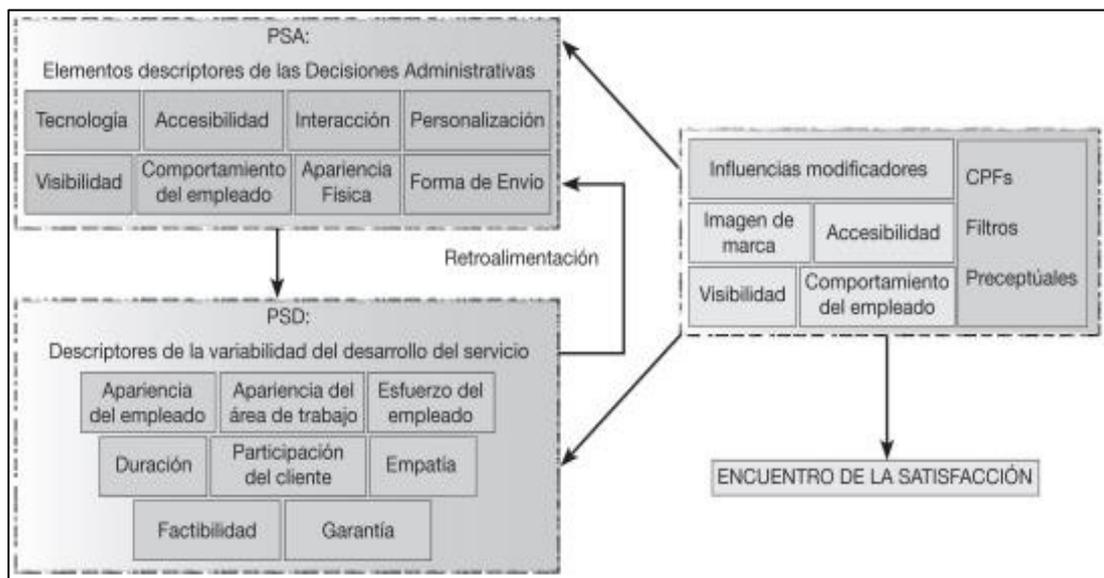
B. Calidad del servicio. Inicialmente la calidad del servicio se inclina a hacerlo según los criterios del que realiza el servicio, según lo que considera pertinente. En 1972, Levitt propone aplicar un cambio en la visión objetiva de la calidad del servicio tal que exista un vínculo marcado entre el comprador y el proveedor. Esto origina el concepto de calidad del servicio percibida, que considera el juicio subjetivo del cliente sobre el servicio que recibe. Introducir la percepción que conlleva formular el concepto de calidad del servicio desde la óptica del cliente, quien da una valoración global, altamente subjetiva, similar a una actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, que implica un proceso de valoración continuada en el tiempo. También se define la calidad como la excelencia, tal que la calidad percibida se entiende como el juicio de un consumidor sobre un producto o servicio. La calidad se considera como un concepto asociado al uso esperado y al cliente dado que tienen diferenciación en relación al producto, servicio y entidad en la que se opera y el tipo de cliente que se tenga. También se considera la calidad como la totalidad de rasgos y características de productos o servicios sustentado en la habilidad para lograr satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, cumpliendo con especificaciones que fueron diseñadas (Bustamante et al., 2019)

Duque (2005), Colombia, precisó que la calidad del servicio es lo que realmente se está midiendo. Se tiene tres tendencias utilizadas para la evaluación de la calidad del servicio, siendo: calidad, satisfacción y valor. La calidad debe presentarse conforme a los requerimientos ya que eso evita malos entendimientos; también se refiere a productos o servicios terminados, así como a los procesos que se relacionan con el producto o servicio considerando diseño, producto, venta y mantenimiento de los productos o servicios y la

calidad que se pone en el servicio, lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar.

Figura 1

Proceso del servicio



Fuente: Duque, 2005

Según Parasuraman et al. (1985) considera la no existencia de medidas objetivas, siendo la percepción la medida que más se ajusta al análisis. Las percepciones son creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido. Estas características son integradas en 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación:

1) Elementos tangibles: representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

2) Fiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

3) Capacidad de respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

4) Seguridad (Garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

5) Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

Según Ramya, et al. (2020) Macedonia, el término calidad del servicio es más difícil de definir y juzgar. Se considera con la capacidad de una empresa de servicios para aferrarse a su cliente. Es decir, en su opinión, la retención de clientes es la mejor medida de la calidad del servicio.

La medición de la calidad del servicio en el caso de bienes tangibles, puede ser evaluada examinando la mercancía. Control de calidad se puede utilizar para comprobar las especificaciones y rechazar bienes defectuosos. Pero la calidad del servicio no puede ser evaluado de la misma manera que un producto tangible debido a la característica particular del servicio como, intangible, inseparable, etc. Como en el caso de los bienes, el servicio, el proveedor no puede realizar un control de calidad antes del servicio que finalmente se entrega al cliente. En orden para evaluar la calidad del servicio, el cliente juzga la calidad de servicio esperada frente a la calidad percibida cuando lo reciben. Hay principalmente dos métodos para medir la calidad del servicio, a saber: Servicio de análisis de brechas y medida de desempeño.

Por su parte Bayad *et al.* (2021) Iraq, precisaron que el nombre de la calidad del servicio es una combinación de dos palabras que incluyen, servicio y calidad. El servicio se refiere a las características esenciales del servicio en particular, mientras que la calidad se refiere al uso de un enfoque principalmente basado en el usuario y la calidad del servicio junto con la calidad de atención, se refiere al valor del servicio para el cliente.

Respecto a las dimensiones de la calidad del servicio se consideran según Ramya, et al. (2020), las siguientes:

Dimensión 1: Fiabilidad. Se define como la capacidad de realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa. En un sentido amplio, fiabilidad significa servicio, promesas de las empresas sobre entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y precios. Entonces es un elemento importante en el servicio la percepción de la calidad por parte del cliente y su fidelidad. Por lo tanto, incluye: regularidad, actitud ante las quejas, mantener clientes informados, coherencia, procedimientos, etc.

Dimensión 2: Sensibilidad. Se centra en la actitud y prontitud en lidiar con las solicitudes de los clientes, preguntas, quejas y problemas. También se centra en puntualidad, presencia, compromiso profesional etc., de los empleados o del personal. Se puede calcular sobre el tiempo que los clientes esperan recibir asistencia, respuestas a preguntas, etc. Las condiciones de capacidad de respuesta se pueden mejorar viendo continuamente el proceso de prestación de servicios y actitud de los empleados hacia solicitudes de los clientes.

Dimensión 3: Garantía. Se define como el conocimiento, la cortesía y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar confianza en sus clientes. Esta dimensión es importante porque los clientes se sienten seguros acerca de su capacidad para evaluar el resultado. Esta dimensión se centra en el trabajo, conocimiento, habilidad, precisión y cortesía de la empresa.

Dimensión 4: Empatía. Se define como el cuidado, la atención individualizada brindada a los clientes mediante las empresas de servicios. Esta dimensión intenta transmitir el significado a través de personalización o servicios individualizados que los clientes son únicos y especiales para la firma. El enfoque de esta dimensión está en variedad de servicios que satisfacen diferentes necesidades de clientes, servicios individualizados o personalizados etc. En este caso, los proveedores de servicios deben saber necesidades o deseos y preferencias personales de los clientes.

Dimensión 5: Tangibilidad. Se define como la aparición de instalaciones físicas, equipos, comunicación, materiales y tecnología. Todos estos proporcionan suficientes sugerencias a los clientes sobre la calidad del servicio de la entidad. Además, esta dimensión realza la imagen del negocio. Por lo tanto, la dimensión de tangibilidad es muy importante en las empresas y necesitan invertir mucho para organizar, así como las facilidades físicas.

C. Calidad del servicio en el marco de la modernización de la gestión pública. La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública reconoce que los/as ciudadanos/as demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica transformar los enfoques y prácticas de gestión brindando servicios de calidad orientados a la generación de valor público. La calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. En ese sentido, la norma técnica establece el modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas adopten acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas. Básicamente se basa en la:

- ✓ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

✓ Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos (Presidencia del consejo de ministros, 2021)

Muhammad *et al.* (2019), considera que la calidad del servicio es uno de los temas de investigación más fundamentales de las últimas décadas. La calidad del servicio se puede explicar en función de qué tan bien se entregan los servicios al consumidor (Expectativas). La calidad del servicio percibida se puede definir como la percepción del cliente de la calidad general o superioridad de un producto o servicio con respecto a su finalidad prevista. Entonces, se concluye que si se percibe que el servicio es igual a los servicios esperados el cliente estará satisfecho y si los servicios percibidos son inferiores a los servicios esperados el cliente estará insatisfecho. Los proveedores de servicios a menudo evalúan la calidad del servicio prestado a sus clientes, con el fin de mejorar su calidad, para identificar rápidamente los inconvenientes, y para mejorar la satisfacción del cliente de una mejor manera.

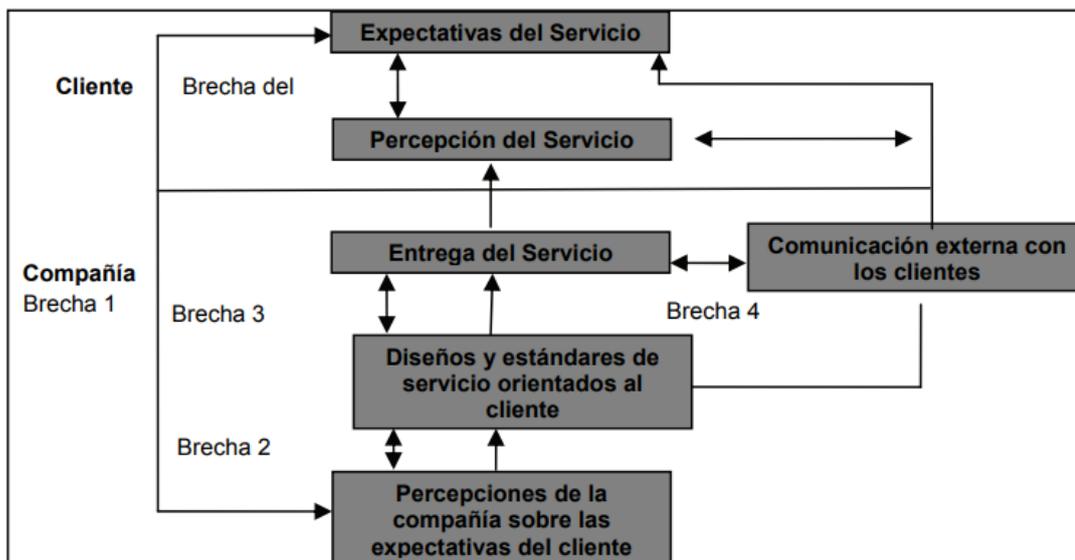
C.1 Aspectos relevantes en la calidad del servicio

Según Caldera et al. (2011), se consideran los siguientes:

Expectativa del cliente: Son creencias asociadas a la prestación del servicio que son estándares; tal que se pone en evidencia su desempeño. En tal sentido, es un aspecto esencial cuando se evalúa la calidad de servicio; tal que es preciso conocer lo que se requiere antes de la prestación del servicio; tal que se tiene la percepción luego de recibido. Por ello una entidad debe orientarse a identificar y medir la gestión de servicio, tal que se puede determinar el nivel de satisfacción del usuario.

Figura 2

Aspectos en la medición de la calidad

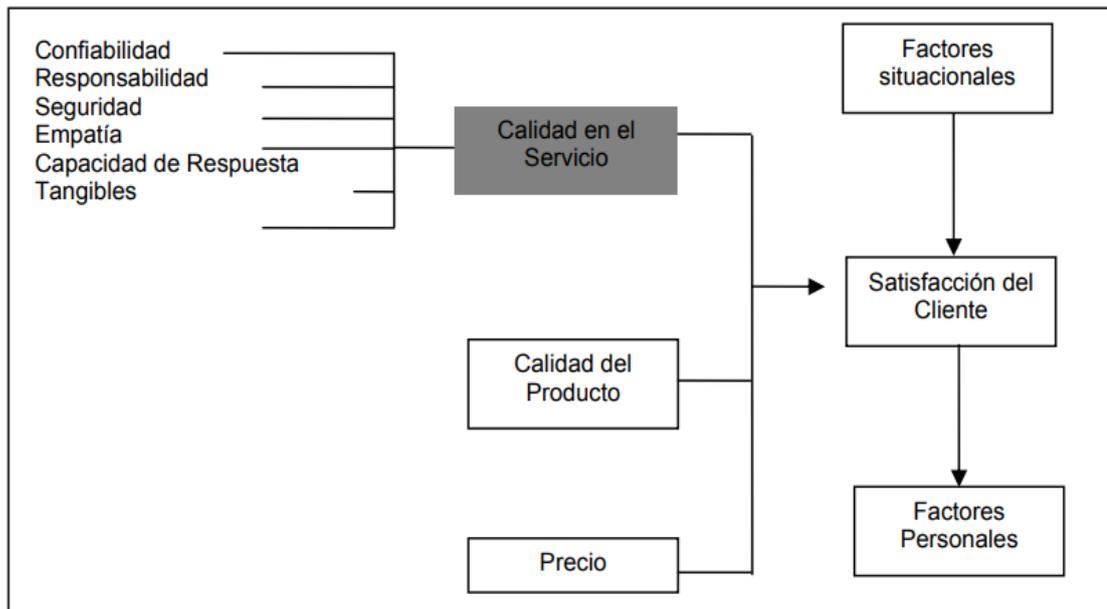


Percepción del cliente: En el marco de la psicología, es la capacidad de ordenar los datos y la información llegada mediante los sentidos en un todo, teniendo un concepto. La percepción tendrá variación según la experiencia y el aprendizaje del observador. En tal sentido es la sensación que experimenta un cliente después de recibir un producto o servicio. Esto se forma al evaluar los servicios de la entidad, asociando el costo/beneficio y se toma la decisión respectiva. Las personas perciben:

- 1) Las necesidades y deseos
- 2) Las expectativas; lo que se espera
- 3) El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea
- 4) La cultura en su ámbito de desarrollo

Figura 3

Percepción de la calidad y satisfacción del cliente



Satisfacción del cliente: Actualmente, es un requisito relevante para tener un lugar en la "mente" del cliente y, por ende, a nivel del mercado. Este aspecto ha traspasado la frontera del departamento de la mercadotecnia, construyendo los objetivos de las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) en una entidad de éxito. Por ello es relevante que las personas que laboran en una entidad, sepan los beneficios del logro de la satisfacción del cliente. Los niveles de satisfacción: en la compra o adquisición de un producto o servicio, son tres:

- 1) Insatisfacción: Se da cuando el desempeño percibido de un producto no llega a copar las expectativas del cliente.
- 2) Satisfacción: Se presenta si el desempeño percibido del producto es coincidente con la expectativa del cliente.
- 3) Complacencia: Se da cuando el desempeño percibido supera las expectativas del cliente.

2.2 Definiciones de términos (Marco conceptual)

En relación a la gestión logística, Según el Centro de Desarrollo para la formación INCAP (2017), se tienen definiciones relevantes:

Almacenamiento: El almacenamiento y manejo de los productos tiene lugar primordial en los puntos nodales de la cadena de suministros.

Centro de distribución: Un centro de distribución es el eslabón más importante de la cadena de suministros y de las operaciones logísticas porque recibe, almacena, prepara y controla las existencias tanto para sus clientes minoristas como mayoristas.

Control de stock para servicios: Los inventarios en el sector de servicios se caracterizan por ser a veces intangibles, pero normalmente se requiere de artículos que dependerán de la ejecución del servicio.

Distribución: Se utiliza las tres modalidades clásicas, tales como; distribución terrestre, aérea y marítima.

El inventario de materias primas: Es el producto o existencia que no ha sido procesado. Este inventario se puede usar para separar los diferentes proveedores del proceso de producción.

Función de compras: Consiste en un conjunto de operaciones que tiene por misión suministrar, en las mejores condiciones posibles, los productos que son necesarios para alcanzar los objetivos que la dirección de la empresa ha establecido.

Gestión de Despacho: La gestión de despacho o expedición es uno de los procesos logísticos donde se debe seleccionar la mercadería a través de una orden de picking, la cual, describe los productos que serán entregados a los clientes.

Layout: Es la representación de la distribución física de sectores o zonas de recepción, almacenamiento, despacho, auxiliares, etc. a través de un plano de planta o dibujo que explica de forma visual el emplazamiento de la bodega, empresa, etc.

Manejo o manipulación: Se refiere a las actividades de carga y descarga, al traslado del producto hacia y desde las diversas ubicaciones dentro del almacén y a recoger el pedido. En relación a la calidad del servicio, según la Presidencia del Consejo de ministros:

Personas: Conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas, que acceden a los servicios brindados por las entidades públicas. Dependiendo de la complejidad y variedad de funciones que cumple el Estado, así como la diversidad de los servicios que brindan, se dan diferentes tipos de relaciones entre las entidades públicas y las personas, pudiendo estar involucrada más de una entidad en la provisión de los servicios.

Servicios: Productos intangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones (p.e. atención médica, seguridad, limpieza pública, recojo de residuos sólidos, alumbrado público, etc.). Para la provisión de servicios se podría requerir de bienes para asegurar su adecuada entrega.

Calidad de servicio: Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva.

Entorno: Son aquellos factores políticos, económicos, sociales, culturales, tecnológicos, ambientales y legales, entre otros, que influyen en la calidad del servicio, en el cumplimiento de los objetivos institucionales; permiten identificar necesidades y expectativas de las personas que obligan la adecuación de los servicios.

Valor público: El valor público debe ser entendido como el cambio que acontece en las variables sociales. El valor público se crea cuando:

a) las intervenciones públicas, que adoptan la forma de bienes, servicios o regulaciones, satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad y,

b) se optimiza la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos, para, directa o indirectamente, satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad

Cadena de servicios: Relación que existe entre servicios, ya sean prestacionales o no prestacionales, que se brindan por una o más de una entidad y/o empresa pública, para mejorar la calidad de vida de las personas, considerando a lo largo de esta cadena el enfoque de valor público. Meis (2018) Suecia, considera que, con excelencia en el servicio, todos ganan; las oportunidades para las ganancias son mayores para los servicios que para los productos; y todos los fabricantes de bienes hoy, ofrecen una serie de servicios a sus clientes. Con el fin de comprender la relevancia de los servicios para la práctica empresarial actual, así como para contribución científica este estudio se centra en el papel que juegan los servicios más allá de estas citas.

El término servicio puede tener varios significados e interpretaciones, incluyendo servicio cara a cara, servicio como producto o paquete, o incluso más holístico, ofertas de servicios y se refiere a uno de los conceptos quizás más controvertidos en investigación de mercados contemporánea. Lo que suele estar de acuerdo en la literatura es que los servicios se producen y consumen al menos hasta cierto punto al mismo tiempo simultáneamente. Además, los investigadores están de acuerdo con el hecho de que los servicios son intangibles por naturaleza y experimentada de manera subjetiva.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Se considera el presente estudio de tipo básica, pues a través del estudio hay aporte a la ciencia respecto a la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector Salud. En este sentido Valderrama (2015) Perú, considera que el estudio tipo básico, define lo científico y teórico del estudio, posteriormente se dan las hipótesis, tal que mediante la estadística se comprueba, contrasta y se obtienen resultados. Por su parte Ñaupas et. al (2018) Colombia, precisa que una investigación básica se fundamenta por su aporte al ámbito científico siendo práctico. Respecto al tipo de estudio aplicado, ambos autores citados concluyen que son estudios donde se aporta mejoras en el estudio que se realiza por tanto tiene relevancia en estudios donde se plantean mejoras y hay manipulación de variable. Cabe resaltar que en el presente estudio no se hacen modificaciones y mejoras, el resultado tendrá relevancia teóricamente.

El alcance de la investigación se considera descriptivo pues describe el fenómeno observado; también es correlacional ya que su interés es encontrar la relación habida con las variables. Por su parte Hernández, et al. (2014) México, al referirse al estudio correlacional precisaron que se evalúa la relación entre ellas a nivel del ámbito de estudio.

Según su naturaleza: resultó siendo cuantitativa porque mediante los datos cuantitativos se encontró la relación habida con las variables. En tal sentido Valderrama (2015), considera que se hizo uso de la inducción pues se dio el estudio de lo particular a lo general y se hizo la prueba de hipótesis mediante el procesamiento estadístico.

3.2. Ámbito temporal

La investigación se desarrollará entre los meses de abril del 2021 y enero del 2022

3.3. Variables

En el presente estudio correlacional, se consideran dos variables

3.3.1. Variable 1: Gestión logística

Dimensiones:

Aprovisionamiento

Almacenamiento

Distribución

3.3.2. Variable 2: Calidad del servicio

Dimensiones:

Fiabilidad

Sostenibilidad

Garantía

Empatía

Tangibilidad

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Para Valderrama (2015), la población conforma un grupo de individuos que tienen detalles parecidos de los que se infiere (p.160). Por su parte Tamayo (2017) México, considera el total del fenómeno estudiado, tal que las unidades analizadas se cuantifican para el estudio de manera integral.

La población está conformada por los 30 trabajadores de la unidad logística del HEVES 2021, tal que son el total de personal del área, en tal sentido el investigador considera el 100% de los integrantes.

3.4.2. Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) México, la muestra es la fracción de población mediante la cual se realiza la recolección de datos y la cual tiene representatividad de la población.

La muestra se considera tipo censal, ya que representa una población pequeña, por lo que está conformada por los 30 trabajadores de la unidad logística HEVES. Al respecto es una muestra no probabilista y por conveniencia del investigador.

3.5. Instrumentos

3.5.1. La encuesta

Según Ponto (2020) Estados Unidos, considera que la investigación por encuestas se define como la recopilación de información de una muestra de individuos a través de sus respuestas a las preguntas.

Según la encuesta se logra obtener respuestas dadas por las personas participantes, respecto a las variables. Para ello se utiliza la escala Likert.

3.5.2. Instrumento

El instrumento es un cuestionario que está conformado por preguntas asociadas operacionalmente con la variable a medirse y se aplica a los sujetos que forman parte del estudio los que responden según su criterio cada pregunta. (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 1*Instrumento de recolección de datos*

Variable en estudio	Técnicas	Instrumento de medición
Gestión logística	Encuesta	Cuestionario
Calidad del servicio	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

3.6. Procedimientos

La presente investigación se inicia elaborando la realidad problemática en la que se define el problema, objetivos e hipótesis, como la justificación de la misma. Luego se hizo la búsqueda de los autores para los estudios previos y la teoría de las variables. Enseguida se definió la metodología. Se considera como instrumento el cuestionario mediante el cual se recolectó los datos. Finalmente, los resultados obtenidos se consolidarán en Excel para su procesamiento en el programa estadístico para obtener los resultados donde se analizará su variabilidad y validación de hipótesis.

3.7. Análisis de datos**3.7.1. Estadística descriptiva**

Hernández y Mendoza (2018), mencionaron que se permite hacer la descripción y analizar los datos, de las cuales no se infiere de la población original.

Al respecto se evalúa tablas con las cuales se mide las frecuencias con fines de ver el comportamiento de datos de la muestra.

3.7.2. Estadística inferencial

Hernández y Mendoza (2018), precisaron que mediante la estadística inferencial se valida la hipótesis y se estima parámetros.

En tal sentido se contrasta las hipótesis validando su veracidad, considerando previamente la prueba de normalidad para aplicar el estadígrafo pertinente. Para este fin se hace uso del software SPSS versión 25 con la que se obtienen los resultados para su interpretación y valoración.

3.8. Consideraciones éticas

La investigación valora lo mencionado por los autores considerados en la elaboración del contenido del marco teórico y todas las notas textuales mencionadas, respetando su autoría y dando cumplimiento con la modalidad APA, 7ª edición que corresponde para la redacción científica.

Al respecto Del Castillo y Rodríguez (2018) Cuba, mencionaron que una investigación responde a la necesidad de buscar la verdad mediante el conocimiento, siendo importante que tenga que fundamentarse éticamente y que garantice que lo realizado sea válido para el ciudadano y la sociedad en conjunto.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados estadísticos descriptivos

Variable: Gestión logística

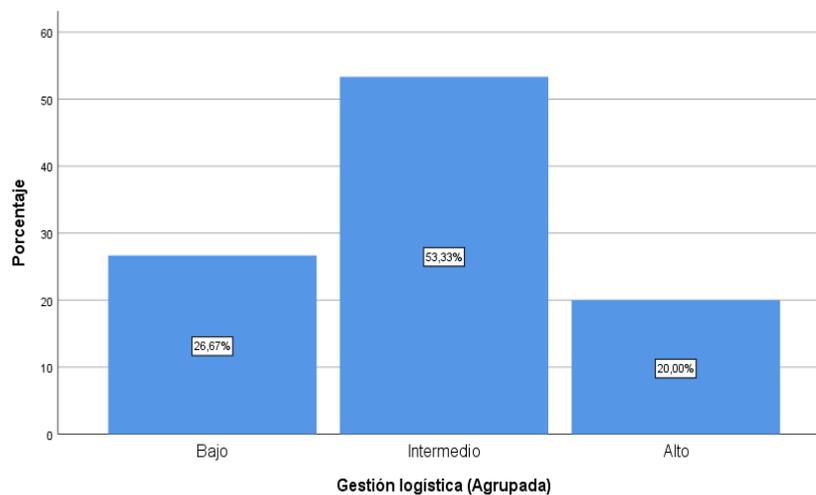
Tabla 2

Frecuencias de gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	26,7	26,7	26,7
	Intermedio	16	53,3	53,3	80,0
	Alto	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Total		30	100,0		

Figura 4

Diagrama de frecuencias de gestión logística



De la tabla 2 y figura 4, respecto a la gestión logística, se tiene que el 26.7% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 53.3% considera que tiene un nivel intermedio y el 20% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la gestión logística presenta un nivel intermedio.

Dimensión 1: Aprovisionamiento

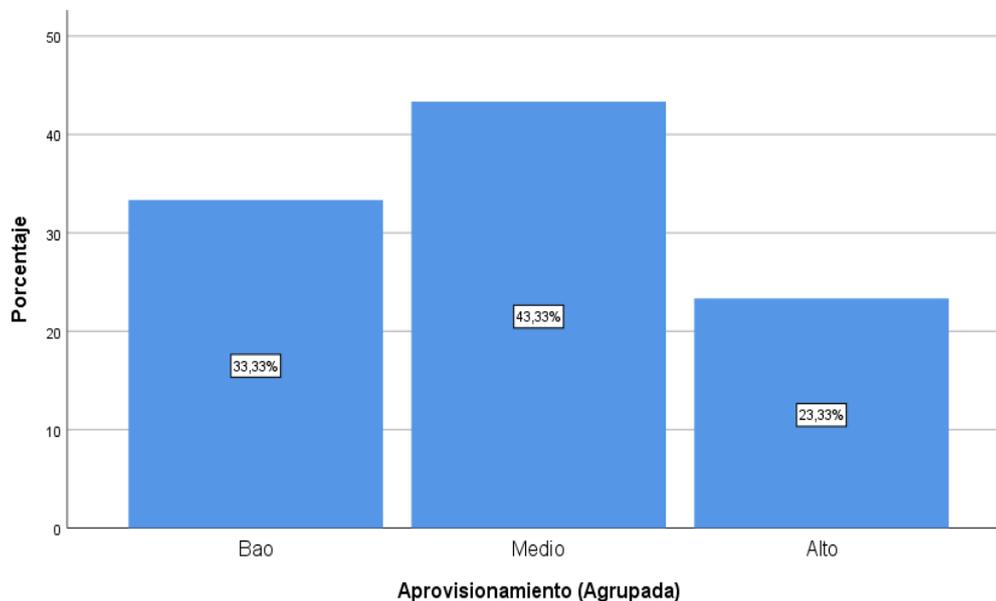
Tabla 3

Frecuencias de aprovisionamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	33,3	33,3	33,3
	Medio	13	43,3	43,3	76,7
	Alto	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Total		30	100,0		

Figura 5

Diagrama de frecuencias de aprovisionamiento



De la tabla 3 y figura 5, respecto al aprovisionamiento, se tiene que el 33.3% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 43.3% considera que tiene un nivel intermedio y el 23.3% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que el aprovisionamiento presenta un nivel intermedio.

Dimensión 2: Almacenamiento

Tabla 4

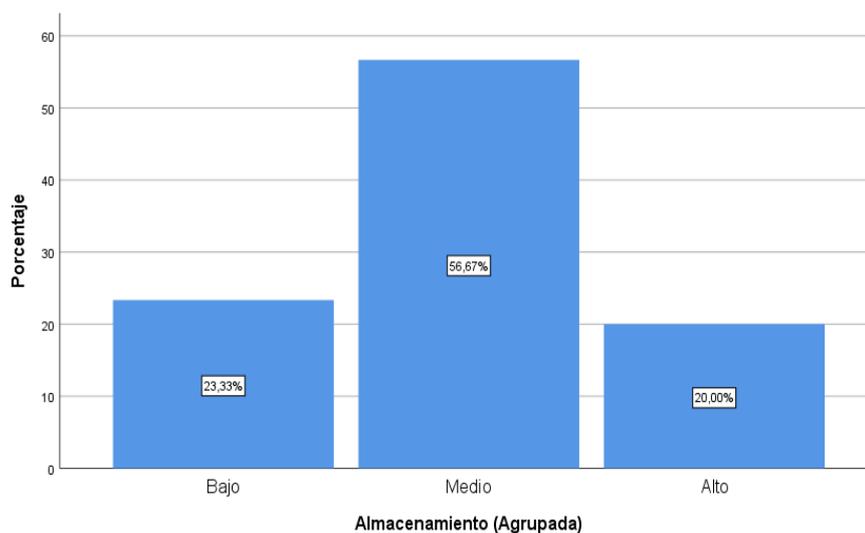
Frecuencias de almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	23,3	23,3	23,3
	Medio	17	56,7	56,7	80,0

	Alto	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Total		30	100,0		

Figura 6

Diagrama de frecuencias de almacenamiento

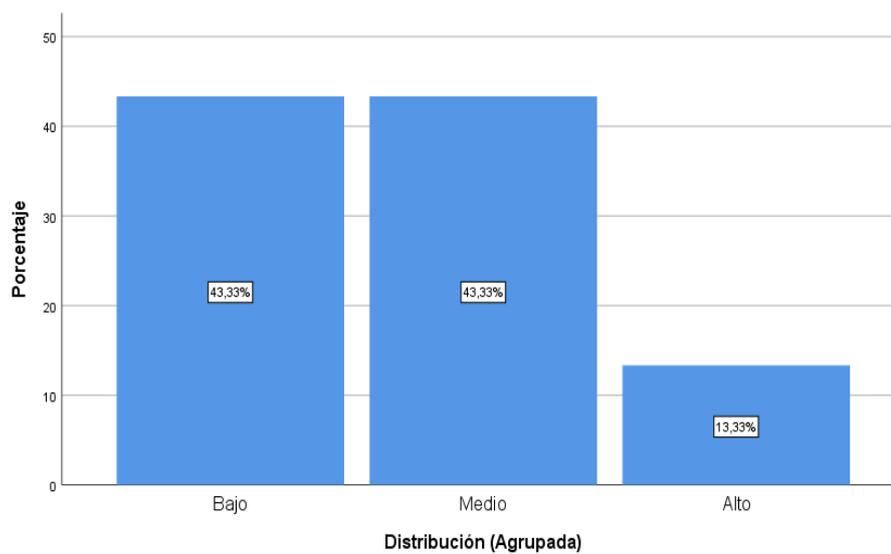


De la tabla 4 y figura 6, respecto al almacenamiento, se tiene que el 23.3% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 56.7% considera que tiene un nivel intermedio y el 20% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que el almacenamiento presenta un nivel intermedio.

Dimensión 3: Distribución

Tabla 5*Frecuencias de distribución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	43,3	43,3	43,3
	Medio	13	43,3	43,3	86,7
	Alto	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Total		30	100,0		

Figura 7*Diagrama de frecuencia de distribución*

De la tabla 5 y figura 7, respecto a la distribución, se tiene que el 43.3% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 43.3% considera que tiene un nivel intermedio y el

13.3% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la distribución presenta un nivel intermedio.

Variable: Calidad de servicio

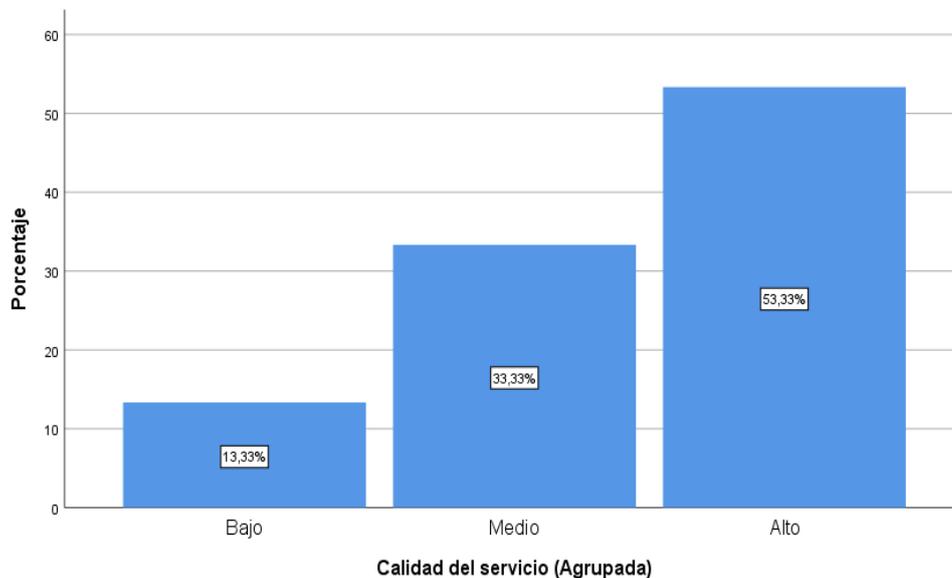
Tabla 6

Frecuencia de calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3	13,3	13,3
	Medio	10	33,3	33,3	46,7
	Alto	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Total		30	100,0		

Figura 8

Diagrama de frecuencia de calidad del servicio



De la tabla 6 y figura 8, respecto a la calidad del servicio, se tiene que el 13.3% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 33.3% considera que tiene un nivel intermedio y el 53.3% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la calidad del servicio presenta un nivel alto.

Dimensión 1: Fiabilidad

Tabla 7

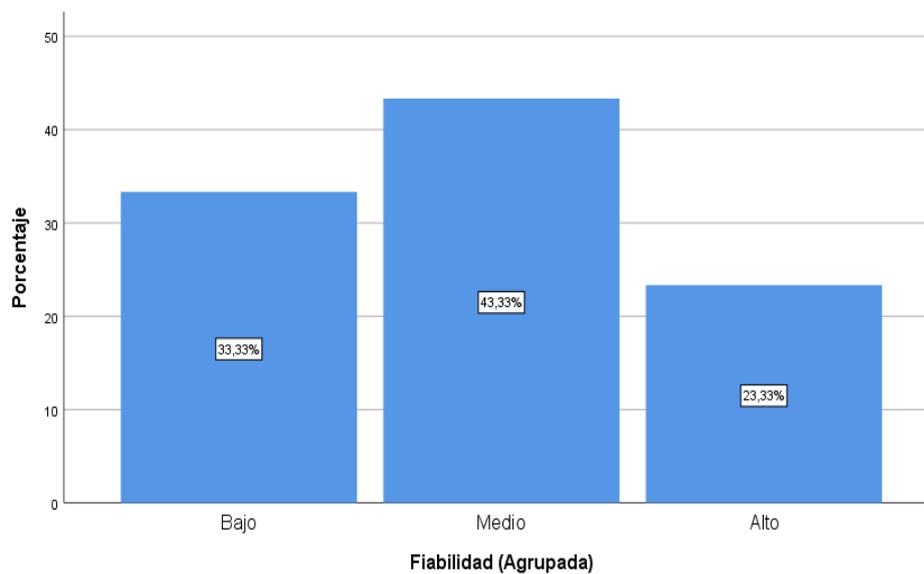
Frecuencia de fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	33,3	33,3	33,3

	Medio	13	43,3	43,3	76,7
	Alto	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Total		30	100,0		

Figura 9

Diagrama de frecuencia de fiabilidad



De la tabla 7 y figura 9, respecto a la fiabilidad, se tiene que el 33.3% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 43.3% considera que tiene un nivel intermedio y el 23.3% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la fiabilidad presenta un nivel intermedio.

Dimensión 2: Sostenibilidad

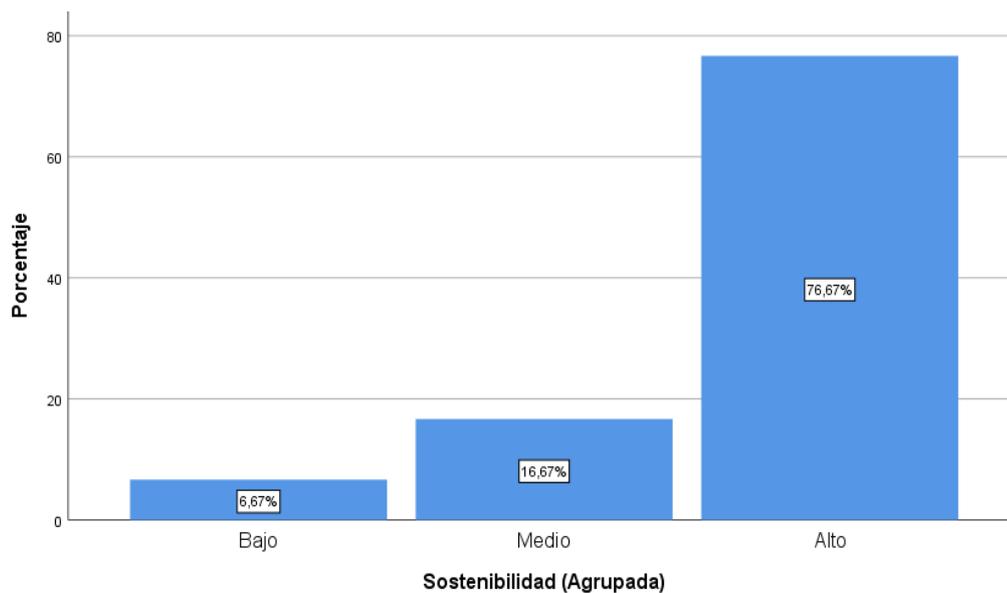
Tabla 8

Frecuencia de sostenibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,7	6,7	6,7
	Medio	5	16,7	16,7	23,3
	Alto	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Total		30	100,0		

Figura 10

Diagrama de frecuencia de sostenibilidad



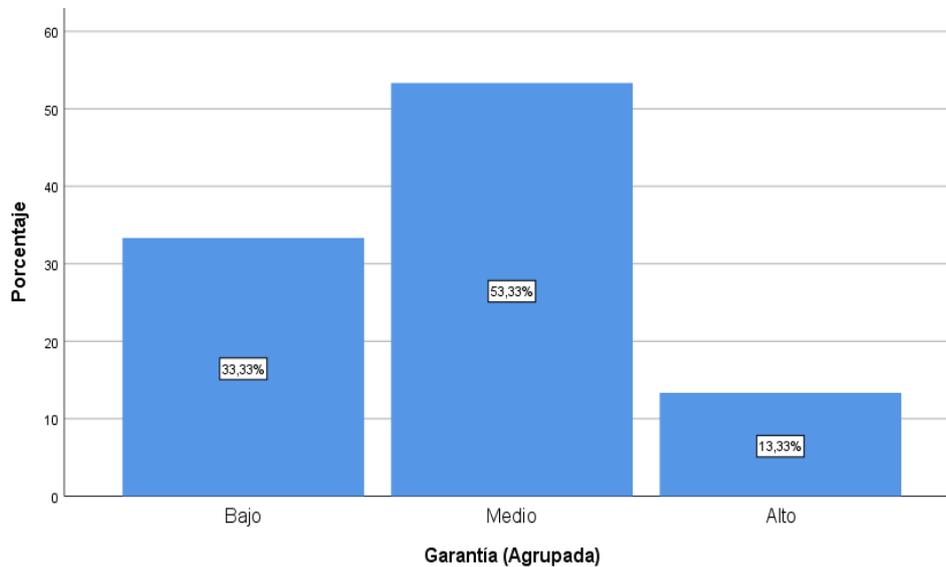
De la tabla 8 y figura 10, respecto a la sostenibilidad, se tiene que el 6.7% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 16.7% considera que tiene un nivel intermedio y el 76.7% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la sostenibilidad presenta un nivel alto.

Dimensión 3: Garantía

Tabla 9

Frecuencia de garantía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	33,3	33,3	33,3
	Medio	16	53,3	53,3	86,7
	Alto	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Total		30	100,0		

Figura 11*Diagrama de frecuencia de garantía*

De la tabla 9 y figura 11, respecto a la garantía, se tiene que el 33.3% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 53.3% considera que tiene un nivel intermedio y el 13.3% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la garantía presenta un nivel intermedio.

Dimensión 4: Empatía

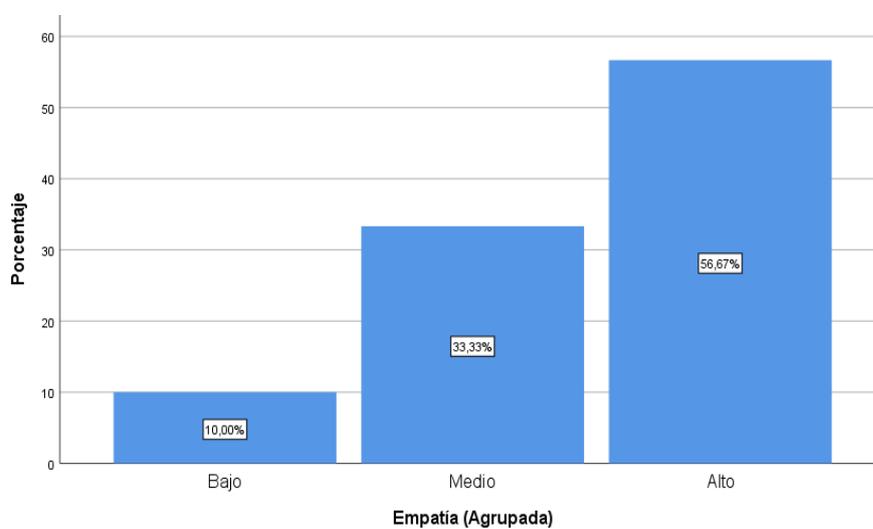
Tabla 10*Frecuencia de empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10,0	10,0	10,0
	Medio	10	33,3	33,3	43,3

	Alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Total		30	100,0		

Figura 12

Diagrama de frecuencia de empatía



De la tabla 10 y figura 12, respecto a la empatía, se tiene que el 10% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 33.3% considera que tiene un nivel intermedio y el 56.7% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la empatía presenta un nivel alto.

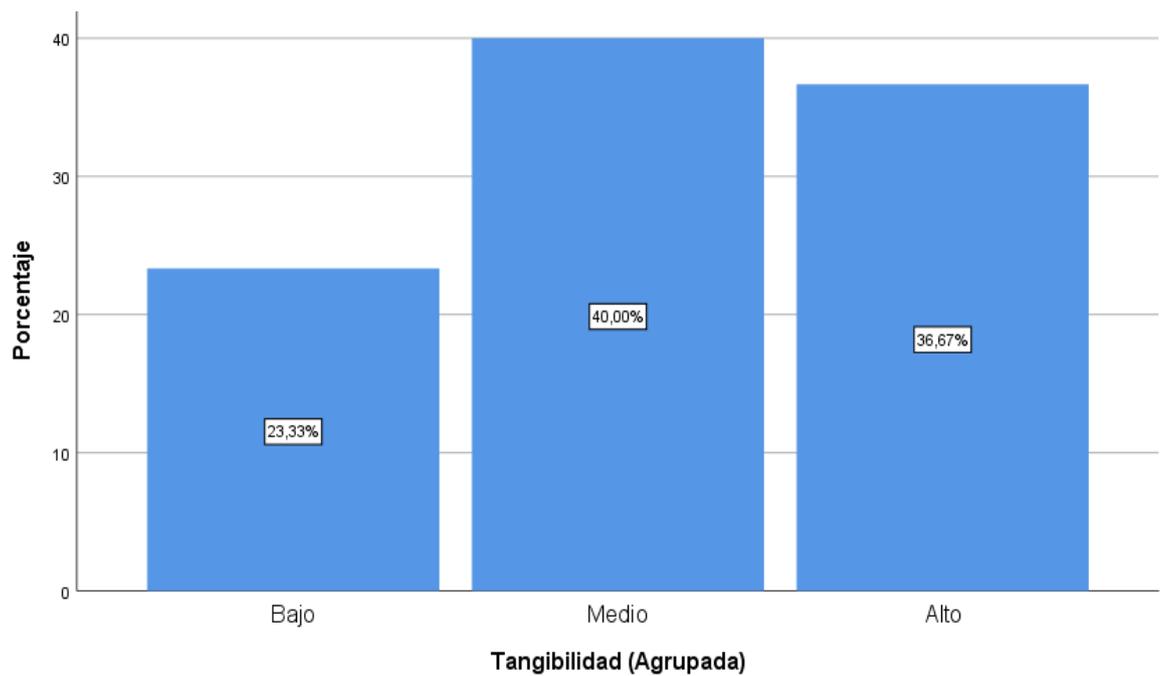
Dimensión 5: Tangibilidad

Tabla 11

Frecuencia de tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	23,3	23,3	23,3
	Medio	12	40,0	40,0	63,3
	Alto	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Total		30	100,0		

Figura 13

Diagrama de frecuencia de tangibilidad

De la tabla 11 y figura 13, respecto a la tangibilidad, se tiene que el 23.3% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 40% considera que tiene un nivel intermedio y el 36.7% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la tangibilidad presenta un nivel intermedio.

4.2 *Resultados inferenciales*

4.2.1. *Prueba de normalidad*

En la presente investigación se hace uso del estadístico Shapiro Wilk, en vista que los datos que conforma la muestra son 30 personas. Se toma en consideración para la interpretación el siguiente criterio:

Valor $p > 0.05$, si los datos tienen una distribución normal

Valor $p < 0.05$, si los datos no tienen distribución normal

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Aprovisionamiento (Agrupada)	,808	30	,000
Gestión logística (Agrupada)	,804	30	,000

Almacenamiento (Agrupada)	,798	30	,000
Distribución (Agrupada)	,781	30	,000
Calidad del servicio (Agrupada)	,745	30	,000

De acuerdo a la tabla 12 para las variables y dimensiones se tiene que el valor de $p < 0.05$, llegando a la conclusión que los datos no tienen distribución normal, eso implica que no son paramétricos, por lo que se hará uso de Rho de Spearman en la prueba de hipótesis.

4.2.2. Contratación de hipótesis

Para este fin se toma en cuenta la siguiente regla de decisión al validar las hipótesis:

Siempre que $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Siempre que $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

4.2.3. Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

H_a : Existe relación entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Tabla 13*Prueba de hipótesis general*

			Gestión logística	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

De la tabla 13 resultó la correlación de Spearman el valor de 0.618 comprobando la relación alta positiva entre la gestión logística y la calidad del servicio, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre el aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Ha: Existe relación entre el aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 1

			Aprovisionamiento	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Aprovisionamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,447*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,447*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	30	30

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

De la tabla 14 resultó la correlación de Spearman el valor de 0.447 comprobando la relación media positiva entre el aprovisionamiento y la calidad del servicio, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.013$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis

alterna tal que: Existe relación entre el aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Ha: Existe relación entre almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 2

			Almacenamiento	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

De la tabla 15 resultó la correlación de Spearman el valor de 0.599 comprobando la relación media positiva entre el almacenamiento y la calidad del servicio, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación entre distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Ha: Existe relación entre distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 3

		Distribución	Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,459*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	30	30

	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,459*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	30	30

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

De la tabla 16 resultó la correlación de Spearman el valor de 0.459 comprobando la relación media positiva entre la distribución y la calidad del servicio, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.011$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De la investigación el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021, tal que los resultados hallados en la estadística descriptiva precisaron respecto a la gestión logística que la gestión logística presenta un nivel intermedio con 53.3% y sobre la calidad del servicio los encuestados afirmaron que la calidad del servicio presenta un nivel alto con 53.3%. En relación a los resultados inferenciales, la correlación resultó 0.618 comprobando la relación alta positiva entre la gestión logística y la calidad del servicio, con significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. El resultado que se logró, contrasta con lo alcanzado por Gonzales (2021), tal que los resultados encontrados, tuvo un impacto valorativo en la gestión logística ya que en el nivel de servicio se tuvo el pedido perfecto en 98.5%, pedidos completos en 99.1%, pedidos sin daño 99.5% y pedidos a tiempo fue 100%.

Respecto al primer objetivo específico que fue determinar la relación entre el aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021, tal que los resultados hallados en la estadística descriptiva en relación al aprovisionamiento, los encuestados afirmaron que el aprovisionamiento presenta un nivel intermedio con 43.4% y sobre la calidad del servicio los encuestados afirmaron que la calidad del servicio presenta un nivel alto con 53.3%. En relación a los resultados inferenciales, la correlación resultó 0.447 comprobando la relación media positiva entre el aprovisionamiento y la calidad del servicio, cuya significancia bilateral fue $p = 0.013$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. El resultado logrado, contrasta con lo alcanzado por Espinoza (2017), tal que en su estudio se dio que la eficiencia aumentó en 20.3% y la eficacia aumentó en 12% luego de hacer adecuaciones en las actividades logísticas que son importantes para ambas empresas.

Respecto al segundo objetivo específico que fue determinar la relación entre almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021, de los resultados hallados en la estadística descriptiva en relación al almacenamiento los encuestados afirmaron que el almacenamiento presenta un nivel intermedio siendo 56.7% y sobre la calidad del servicio los encuestados afirmaron que la calidad del servicio presenta un nivel alto con 53.3%. De los resultados inferenciales, la correlación resultó 0.599 comprobando la relación media positiva entre el almacenamiento y la calidad del servicio, cuya significancia bilateral fue $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. El resultado logrado, contrasta con lo alcanzado por Flores (2021), tal que en su estudio logró tener operaciones eficientes para la entrega de los productos a los clientes. También contrasta con el estudio de Anđelković y Radosavljević (2017), pues en su estudio, comprobó que, de las empresas observadas, el 20% de las empresas no han implementado la gestión de almacenes, por ello en la preparación de los pedidos se tienen limitaciones.

Del tercer objetivo específico que fue determinar la relación entre distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021, de los resultados hallados en la estadística descriptiva en relación a la distribución los encuestados afirmaron que la distribución presenta un nivel intermedio con 43.4% y sobre la calidad del servicio los encuestados afirmaron que la calidad del servicio presenta un nivel alto con 53.3%. De los resultados inferenciales, la correlación resultó 0.459 comprobando la relación media positiva entre la distribución y la calidad del servicio, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.011$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. El resultado logrado, contrasta con lo alcanzado por Ramos (2018), tal que en su estudio hubo reducción de devolución en 52.03%, se logró entregas oportunas entre 1 a 10 días como tope, tal que se redujo los reclamos. Aspajo (2020), tal que, en su estudio

realizado, se destacó la entrega de mercadería, tal que fue buena en 60% y el 80 % mencionaron que la distribución resultó también buena.

VI. CONCLUSIONES

a) En relación a la hipótesis general, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 13, la correlación de Spearman tuvo un valor de 0.618 comprobando la relación alta positiva entre la gestión logística y la calidad del servicio, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

b) En relación a la primera hipótesis específica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 14, la correlación de Spearman tuvo un valor de 0.447 comprobando la relación media positiva entre el aprovisionamiento y la calidad del servicio, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.013$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

c) En relación a la segunda hipótesis específica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 15, la correlación de Spearman tuvo un valor de 0.599 comprobando la relación media positiva entre el almacenamiento y la calidad del servicio, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

d) En relación a la tercera hipótesis específica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 16, la correlación de Spearman tuvo un valor de 0.459 comprobando la relación media positiva entre la distribución y la calidad del servicio, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.011$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda a la Dirección General que incorpore en la Institución un programa de mejoramiento continuo, para direccionar la gestión logística con la calidad del servicio de la misma, de tal manera que el personal esté capacitado para afrontar con mejor predisposición, sus labores operativas para el éxito de la institución.
- b) Se recomienda a la Jefatura de Logística respecto al aprovisionamiento, incorporar el proceso labores de revisión y control de las adquisiciones con la finalidad de evitar inconvenientes en el servicio que se brinda en el HEVES. Para ello se debe contar con un formato de registro para que queden las evidencias de la labor realizada.
- c) Se recomienda a la Jefatura de almacén, reformule las labores efectuadas en el almacén, con la finalidad de asegurar el buen almacenamiento y al mismo tiempo se tenga de manera precisa los inventarios registrados para que facilite la programación de las compras en base a la información que se tiene en tiempo real.
- d) Se recomienda a la Jefatura de Almacén ponga énfasis en la distribución, estableciendo un estudio de los tiempos para dinamizar las actividades en el área y se evite demoras innecesarias que genera disconformidades. Para ello es preciso replantear las actividades mediante la incorporación de diagramas de procesos eliminando las actividades que no agregan valor en los despachos realizados.

VIII. REFERENCIAS

- Andelković et al. (2018). *Improving order-picking process through implementation of warehouse management system*. Serbia, 2018. Obtenido de: <https://pdfs.semanticscholar.org/908e/e2ef46ef0788cc9ef58d4702ee4f74fc1fca.pdf>
- Arawati (2015). *Supply Chain Management: The Influence of SCM on Production Performance and Product Quality*. Journal of Economics, Business and Management, 3 (11): 1046-1053
- Arbaiza (2014). *Cómo elaborar tesis de grado*. Ediciones Esan, Lima, Perú. (p.328) ISBN. 9786124110344.
- Arellano e Hinostroza (2017). *Incidencia de la gestión logística integral en la competitividad de las pymes*. Universidad Nacional del Centro, Huancayo.
- Aspajo (2020). *Análisis de la gestión logística de la empresa Shalom empresarial S.A.C. sede Iquitos, año 2020*. Universidad Privada de la Selva Peruana. Iquitos, Perú. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/197/TESIS%20RUBEN%20Analisis%20de%20la%20gestion%20logistica.pdf>
- Ballou, R. (2006). *The evolution and future of logistics and supply chain management*. Invited paper, 16(3): 375-386. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/307812576_The_evolution_and_future_of_logistics_and_supply_chain_management_A_evolucao_e_o_futuro_da_logistica_e_do_gerenciamento_da_cadeia_de_suprimentos/link/5943f9c6a6fdccb93ab5a5f3/download

- Bayad, et al. (2021). *Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms*. International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM), Iraq. 5(2)-2021. Recuperado de: DOI:10.22161/ijebm.5.2.6
- Bustamante, et al. (2019). *Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL*. Revista Empresarial, 13 (2): 1 – 15.
https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual
- Caldera, et al. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. Documentación de las Ciencias de la Información, 2011(34): 333-347
Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/dcin/article/view/36462>
- Calzado (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. vol. 26, núm. 1. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>.
- Castro C., et al. (2020) *Logistics reorganization and management of the ambulatory pharmacy of a local health unit in Portugal*. Evaluation and Program Planning. 2020; 80: p. 1-10. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32097816>
- Del Castillo, D. y Rodríguez, T. (2018). *La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud*. Cuba, 12(2): 213 – 227.
<http://www.revactamedicacentro.sid.cu>
- Duque Oliva y Edison Jair. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, Ene 2005, vol.15, no.25, p.64-80. ISSN 0121-5051
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004

- Espinoza (2017). *Gestión Logística para incrementar la productividad en la empresa San Metatron S.A.C., Puente Piedra, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1359>
- Flores, L. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- Gonzales, C. (2021). *Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R et al. (2 0 1 4) . *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México, Editorial Mc GrawHill.
- Hoang, et al. (2020). *Global Supply Chain And Logistics Management*. C-11, 169, Sector-3, Rohini, Delhi, India. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/338570722_Global_Supply_Chain_And_Logistics_Management/link/632f97df86b22d3db4de2b29/download.
- Kriegel J. et al., (2016) *Patient logistics management of patient flows in hospitals: A comparison of Bavarian and Austrian hospitals*. *Management, International Journal of Healthcare*. 9(4): p. 257–268. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2015.1119370>.
- Meis (2018). *The Relationship Between Brand Experience and Customer Perceived Service Quality. Empirical Insights into the Experience-Seeking and Service-Oriented*

Economy. Department of Business, Economics and Law Business Administration
B.A. Disponible en: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1232275/FULLTEXT01.pdf>

Mihajlović y Trajković (2020). *The importance of logistics and supply chains for pandemia conditions*. *Journal of Process Management – New Technologies, International, Pakistan*, 8(2):53-59. Disponible en: <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2334-735X/2020/2334-735X2002053S.pdf>

Molina (2015). *Planificación e Implementación de un Modelo Logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la Empresa Letreros Universales S.A.*, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador.

Mora y Luis (2016). *Gestión Logística integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. 2da. Edic. Bogotá, Colombia, ECOE Ediciones, 2016. 354 p. Obtenido de: https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf

Muhammad, et al. (2019). *Fostering Employee's Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Emerging Pakistan*. *Business Ethics and Leadership*, 3 (3): 47-67. Disponible en: <https://armgpublishing.com/wp-content/uploads/2019/10/5.pdf>

Ñaupas, et al. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redaccion de tesis* (5ta. ed.). Bogotá, Colombia: Edicionesde la U.

Parasuraman, A, et al. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Ponto, J. (2020). *Understanding and Evaluating Survey Research*. EE.UU. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/286445115_Understanding_and_Evaluating_Survey_Research

Ramos (2018). *Sistema de gestión logística para mejorar la atención al cliente, en la Universidad San Martín de Porres*, Lima.

Ramya, et al. (2020). *Service quality and its dimensions*. Volume: 4, Issue: 2. Macedonia.

ISSN:2455-7838(Online). Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS

Ristovska et al. (2017). *The Impact of Logistics Management Practices on Company's Performance*. University of Tourism and Management Skopje, Republic of Macedonia, Europa.

Servera, D. (2010). *Concepto y evolución de la función logística*. Innovar, 20(38), 217-234.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>

Tamayo, M. (2017). *El proceso de investigación científica*. 5ta. Edic. Editorial Limusa:

México, pp. 444. ISBN: 9786070501388 Disponible en:

<https://www.etp.com.py/libro/el-proceso-de-la-investigaci%F3n-cient%EDfica-71130.html>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*.

Cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima, Perú: Editorial San Marcos. pp. 495. ISBN: 9786123028787.

Villarreal et al. (2022). *Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al*

cliente. 5(1.3), 216-233 Ecuador. Disponible en:

<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i1.3.2137>

IX. ANEXOS

Anexo A

Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Logística	Mora (2016), mencionó sobre gestión logística que es el flujo de materiales y de información, desde proveedores, aprovisionamiento, producción, distribución física hasta los clientes, con el respaldo de la base de datos integrada para el manejo de información	La variable gestión logística está compuesto por el aprovisionamiento, almacenamiento y distribución	D1: Aprovisionamiento	Operaciones	1-3	Escala Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Estrategias	4-5	
			D2: Almacenamiento	Guardar	6-8	
				Custodiar	9-10	
			D3: Distribución	Canal de distribución	11-13	
				Transporte	14-15	

Calidad del servicio	Ramya, et al. (2020), el término calidad del servicio es más difícil de definir y juzgar. Se considera con la capacidad de una empresa de servicios para aferrarse a su cliente	La variable calidad del servicio está compuesto por las dimensiones: fiabilidad, sostenibilidad, garantía, empatía y tangibilidad	D1: Fiabilidad	Confianza	1	Escala Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Credibilidad	2-3	
			D2: Sostenibilidad	Satisfacción	4	
				Equilibrio	5-6	
			D3: Garantía	Seguridad	7	
				Compromiso	8-9	
			D4: Empatía	Afinidad	10	
				Comprensión	11-12	
			D5: Tangibilidad	Cualidad	13	
				Condición	14-15	

Anexo B

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021? Problemas específicos: .	Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.	Hipótesis general: Existe relación entre la gestión logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021. Hipótesis específicas:	Variable 1: Gestión logística:			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Aprovisionamiento	Operaciones	1-3	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5)
				Estrategias	4-5	
Almacenamiento	Guardar	6-8				
	Custodiar	9-10				

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.</p> <p>Determinar la relación entre almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.</p> <p>Determinar la relación entre distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.</p>	<p>Existe relación entre el aprovisionamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.</p> <p>Existe relación entre almacenamiento y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.</p> <p>Existe relación entre distribución y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del HEVES 2021.</p>	Distribución	Canal de distribución	11-13	Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Transporte	14-15	
			Variable 2: Calidad de servicio			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
		Fiabilidad	Confianza	1	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
			Credibilidad	2-3		
		Sostenibilidad	Satisfacción	4		
			Equilibrio	5-6		
		Garantía	Seguridad	7		
			Compromiso	8-9		
		Empatía	Afinidad	10		
			Compresión	11-12		
		Tangibilidad	Cualidad	13		
			Condición	14-15		

Anexo C

Instrumentos

El presente cuestionario se elaboró como parte de la investigación que se realizó para conocer la información sobre Gestión Logística y calidad del servicio del personal del área de adquisiciones de la unidad de logística del Hospital de Emergencias Villa el Salvador 2021.

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario consta de 30 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

CATEGORÍA	ESCALA
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

N.º	PREGUNTAS	ESCALA				
	DIMENSIONES / ítems					
	GESTION LOGÍSTICA					
	APROVISIONAMIENTO	1	2	3	4	5
1	¿Considera que el plan de aprovisionamiento es adecuado para cumplir con las labores del área?					
2	¿Considera que el planeamiento para las compras se hace con anticipación?					
3	¿Considera que las compras programadas cubren la necesidad del servicio?					
4	¿Se realiza los pronósticos de compras proyectando según las necesidades de servicio?					
5	¿Considera el pronóstico realizado no tiene					

	respaldo presupuestario para su ejecución?					
	ALMACENAMIENTO					
6	¿En relación al almacenaje se cuenta con el personal necesario?					
7	¿Se toman decisiones en el almacenaje para la buena ubicación de los artículos según sus características?					
8	¿Considera que el espacio disponible para el almacenaje de artículos no es suficiente?					
9	¿Considera que en el manejo de materiales se toman las precauciones debidas para evitar dañar los artículos?					
10	¿En la labor de manejo de materiales se hace con buena comunicación para evitar incidentes en su traslado?					
	DISTRIBUCIÓN	1	2	3	4	5
11	¿En la movilización de los productos se toma las precauciones debidas con buena coordinación?					
12	¿Se cuenta con equipos adecuados para facilitar el traslado de los productos?					
13	¿Se toma en el despacho el orden de llegada de los requerimientos para evitar demoras en exceso?					
14	¿Los despachos se hacen cumpliendo con el horario establecido de manera frecuente?					
15	¿En los despachos se tiene demoras por la mala ubicación de los productos, los cuales causan retraso?					

CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	FIABILIDAD					
16	¿Consideras que la regularidad del servicio del personal asegura la calidad del servicio?					
17	¿Considera que la consistencia de la labor del personal se					

	relaciona con la calidad de un servicio?					
18	¿Realizan la medición de la labor del personal para comprobar la regularidad del servicio?					
	SOSTENIBILIDAD	1	2	3	4	5
19	¿Considera que el personal está comprometido con realizar sus labores con la calidad requerida?					
20	¿El interés de realizar bien las labores del personal favorece la concreción de un buen servicio?					
21	¿Considera que el buen desempeño del personal contribuye con la realización del buen servicio en el área?					
	GARANTÍA	1	2	3	4	5
22	¿Cuentan con personal que aseguren el buen servicio en el área de adquisiciones?					
23	¿Considera que el personal del área de adquisiciones garantiza la precisión en las compras realizadas?					
24	¿Consideras que la experiencia del personal en el área de adquisiciones es un factor determinante en la precisión de las compras realizadas?					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
25	¿La empatía habida en el área de adquisiciones es determinante para el desarrollo de las labores?					
26	¿El personal de la unidad de adquisiciones pone énfasis en los servicios que requiere el Hospital?					
27	¿Las buenas prácticas del personal de la unidad de adquisiciones asegura el desarrollo del buen servicio?					
	TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
28	¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente sus labores en el área de adquisiciones?					
29	¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia en las adquisiciones para las labores realizadas en el Hospital?					
30	¿En el área de adquisiciones se garantiza el buen servicio?					

Anexo D

Validaciones de expertos

Primer experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: APROVISIONAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Considera que el plan de aprovisionamiento es adecuado para cumplir con las labores del área?	x		x		x		
2	¿Considera que el planeamiento para las compras se hace con anticipación?	x		x		x		
3	¿Considera que las compras programadas cubren la necesidad del servicio?	x		x		x		
4	¿Se realiza los pronósticos de compras proyectando según las necesidades de servicio?	x		x		x		
5	¿Considera el pronóstico realizado no tiene respaldo presupuestario para su ejecución?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿En relación al almacenaje se cuenta con el personal necesario?	x		x		x		
7	¿Se toman decisiones en el almacenaje para la buena ubicación de los artículos según sus características?	x		x		x		

8	¿Considera que el espacio disponible para el almacenaje de artículos no es suficiente?	x		x		x		
9	¿Considera que en el manejo de materiales se toman las precauciones debidas para evitar dañar los artículos?	x		x		x		
10	¿En la labor de manejo de materiales se hace con buena comunicación para evitar incidentes en su traslado?							
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿En la movilización de los productos se toma las precauciones debidas con buena coordinación?	x		x		x		
12	¿Se cuenta con equipos adecuados para facilitar el traslado de los productos?	x		x		x		
13	¿Se toma en el despacho el orden de llegada de los requerimientos para evitar demoras en exceso?	x		x		x		
14	¿Los despachos se cumplen con el horario establecido de manera frecuente?	x		x		x		
15	¿En los despachos se tiene demoras por la mala ubicación de los productos, los cuales causan retraso?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca

DNI: 09328938

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

12 de agosto del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



JUAN MÁXIMO
SANTA CRUZ CARHUAMACA
Ingeniero Industrial
CIP N° 243055

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿Consideras que la regularidad del servicio del personal asegura la calidad del servicio?	x		x		x		
17	¿Considera que la consistencia de la labor del personal se relaciona con la calidad de un servicio?	x		x		x		
18	¿Realizan la medición de la labor del personal para comprobar la regularidad del servicio?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: SOSTENIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	¿Considera que el personal está comprometido con realizar sus labores con la calidad requerida?	x		x		x		
20	¿El interés de realizar bien las labores del personal favorece la concreción de un buen servicio?	x		x		x		
21	¿Considera que el buen desempeño del personal contribuye con la realización del buen servicio en el área?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: GARANTIA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
22	¿Cuentan con personal que aseguren el buen servicio en el área de adquisiciones?	x		x		x		
23	¿Considera que el personal del área de adquisiciones garantiza la precisión en las compras realizadas?	x		x		x		

24	¿Consideras que la experiencia del personal en el área de adquisiciones es un factor determinante en la precisión de las compras realizadas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	¿La empatía habida en el área de adquisiciones es determinante para el desarrollo de las labores?	x		x		x		
26	¿El personal de la unidad de adquisiciones pone énfasis en los servicios que requiere el Hospital?	x		x		x		
27	¿Las buenas prácticas del personal la unidad de adquisiciones asegura el desarrollo del buen servicio?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
28	¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente sus labores en el área de adquisiciones?	x		x		x		
29	¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia en las adquisiciones para las labores realizadas en el Hospital?	x		x		x		
30	¿En el área de adquisiciones se garantiza el buen servicio?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Segundo experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: APROVISIONAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Considera que el plan de aprovisionamiento es adecuado para cumplir con las labores del área?	x		x		x		
2	¿Considera que el planeamiento para las compras se hace con anticipación?	x		x		x		
3	¿Considera que las compras programadas cubren la necesidad del servicio?	x		x		x		
4	¿Se realiza los pronósticos de compras proyectando según las necesidades de servicio?	x		x		x		
5	¿Considera el pronóstico realizado no tiene respaldo presupuestario para su ejecución?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿En relación al almacenaje se cuenta con el personal necesario?	x		x		x		
7	¿Se toman decisiones en el almacenaje para la buena ubicación de los artículos según sus características?	x		x		x		
8	¿Considera que el espacio disponible para el almacenaje de artículos no es suficiente?	x		x		x		

9	¿Considera que en el manejo de materiales se toman las precauciones debidas para evitar dañar los artículos?	x		x		x		
10	¿En la labor de manejo de materiales se hace con buena comunicación para evitar incidentes en su traslado?							
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿En la movilización de los productos se toma las precauciones debidas con buena coordinación?	x		x		x		
12	¿Se cuenta con equipos adecuados para facilitar el traslado de los productos?	x		x		x		
13	¿Se toma en el despacho el orden de llegada de los requerimientos para evitar demoras en exceso?	x		x		x		
14	¿Los despachos se cumpliendo con el horario establecido de manera frecuente?	x		x		x		
15	¿En los despachos se tiene demoras por la mala ubicación de los productos, los cuales causan retraso?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿Consideras que la regularidad del servicio del personal asegura la calidad del servicio?	x		x		x		
17	¿Considera que la consistencia de la labor del personal se relaciona con la calidad de un servicio?	x		x		x		
18	¿Realizan la medición de la labor del personal para comprobar la regularidad del servicio?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: SOSTENIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	¿Considera que el personal está comprometido con realizar sus labores con la calidad requerida?	x		x		x		
20	¿El interés de realizar bien las labores del personal favorece la concreción de un buen servicio?	x		x		x		
21	¿Considera que el buen desempeño del personal contribuye con la realización del buen servicio en el área?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: GARANTIA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
22	¿Cuentan con personal que aseguren el buen servicio en el área de adquisiciones?	x		x		x		
23	¿Considera que el personal del área de adquisiciones garantiza la precisión en las compras realizadas?	x		x		x		

24	¿Consideras que la experiencia del personal en el área de adquisiciones es un factor determinante en la precisión de las compras realizadas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	¿La empatía habida en el área de adquisiciones es determinante para el desarrollo de las labores?	x		x		x		
26	¿El personal de la unidad de adquisiciones pone énfasis en los servicios que requiere el Hospital?	x		x		x		
27	¿Las buenas prácticas del personal la unidad de adquisiciones asegura el desarrollo del buen servicio?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
28	¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente sus labores en el área de adquisiciones?	x		x		x		
29	¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia en las adquisiciones para las labores realizadas en el Hospital?	x		x		x		
30	¿En el área de adquisiciones se garantiza el buen servicio?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Tercer experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: APROVISIONAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Considera que el plan de aprovisionamiento es adecuado para cumplir con las labores del área?	x		x		x		
2	¿Considera que el planeamiento para las compras se hace con anticipación?	x		x		x		
3	¿Considera que las compras programadas cubren la necesidad del servicio?	x		x		x		
4	¿Se realiza los pronósticos de compras proyectando según las necesidades de servicio?	x		x		x		
5	¿Considera el pronóstico realizado no tiene respaldo presupuestario para su ejecución?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿En relación al almacenaje se cuenta con el personal necesario?	x		x		x		
7	¿Se toman decisiones en el almacenaje para la buena ubicación de los artículos según sus características?	x		x		x		
8	¿Considera que el espacio disponible para el almacenaje de artículos no es suficiente?	x		x		x		

9	¿Considera que en el manejo de materiales se toman las precauciones debidas para evitar dañar los artículos?	x		x		x		
10	¿En la labor de manejo de materiales se hace con buena comunicación para evitar incidentes en su traslado?							
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿En la movilización de los productos se toma las precauciones debidas con buena coordinación?	x		x		x		
12	¿Se cuenta con equipos adecuados para facilitar el traslado de los productos?	x		x		x		
13	¿Se toma en el despacho el orden de llegada de los requerimientos para evitar demoras en exceso?	x		x		x		
14	¿Los despachos se cumplen con el horario establecido de manera frecuente?	x		x		x		
15	¿En los despachos se tiene demoras por la mala ubicación de los productos, los cuales causan retraso?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gerónimo Blas Chávez

DNI: 098210403

Especialidad del validador: Magister en Ingeniería de Sistemas

2 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Gerónimo Blas Chavez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿Consideras que la regularidad del servicio del personal asegura la calidad del servicio?	x		x		x		
17	¿Considera que la consistencia de la labor del personal se relaciona con la calidad de un servicio?	x		x		x		
18	¿Realizan la medición de la labor del personal para comprobar la regularidad del servicio?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: SOSTENIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	¿Considera que el personal está comprometido con realizar sus labores con la calidad requerida?	x		x		x		
20	¿El interés de realizar bien las labores del personal favorece la concreción de un buen servicio?	x		x		x		
21	¿Considera que el buen desempeño del personal contribuye con la realización del buen servicio en el área?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: GARANTIA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
22	¿Cuentan con personal que aseguren el buen servicio en el área de adquisiciones?	x		x		x		
23	¿Considera que el personal del área de adquisiciones garantiza la precisión en las compras realizadas?	x		x		x		

24	¿Consideras que la experiencia del personal en el área de adquisiciones es un factor determinante en la precisión de las compras realizadas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	¿La empatía habida en el área de adquisiciones es determinante para el desarrollo de las labores?	x		x		x		
26	¿El personal de la unidad de adquisiciones pone énfasis en los servicios que requiere el Hospital?	x		x		x		
27	¿Las buenas prácticas del personal la unidad de adquisiciones asegura el desarrollo del buen servicio?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
28	¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente sus labores en el área de adquisiciones?	x		x		x		
29	¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia en las adquisiciones para las labores realizadas en el Hospital?	x		x		x		
30	¿En el área de adquisiciones se garantiza el buen servicio?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gerónimo Blas Chávez

DNI: 098210403

Especialidad del validador: Magister en Ingeniería de Sistemas

2 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Gerónimo Blas Chavez

Anexo E

Data de las encuestas

No	VARIABLE 1: Gestión logística															VARIABLE 2: Calidad del servicio															V1	V2	dV2					dV1		
	Aprovisionamiento					Almacenamiento					Distribución					Fiabilidad			Sostenibilidad			Garantía			Empatía			Tangibilidad					d1	d2	d3	d4	d5	dd1	dd2	dd3
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15										
E1	1	3	3	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	58	68	15	13	10	15	15	17	21	20	
E2	3	3	3	3	5	3	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	56	63	13	14	9	13	14	17	20	19
E3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	63	67	14	13	11	15	14	19	22	22	
E4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	2	4	4	2	3	4	4	5	3	3	1	2	2	3	4	3	2	4	4	3	52	47	13	7	7	9	11	17	20	15
E5	3	1	4	3	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	56	67	14	14	11	15	13	16	20	20
E6	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	65	69	14	14	14	14	13	21	20	24	
E7	3	4	2	5	5	5	5	3	5	5	1	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	60	67	14	13	12	15	13	19	23	18	
E8	3	3	3	3	5	4	3	3	2	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	2	3	4	3	3	4	5	3	5	4	4	54	58	13	10	10	12	13	17	17	20
E9	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	59	62	14	12	10	14	12	20	20	19	
E10	3	2	5	5	4	2	4	5	4	2	2	5	3	5	4	3	4	5	4	2	1	2	4	5	5	4	4	4	4	55	55	12	7	11	13	12	19	17	19	
E11	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	68	71	15	14	14	15	13	22	25	21	
E12	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	60	12	12	12	12	12	13	19	19	
E13	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	54	54	12	10	8	11	13	17	17	20
E14	3	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	60	66	14	12	13	14	13	21	20	19	
E15	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	44	54	12	10	10	11	11	14	14	16
E16	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	1	3	5	4	5	3	5	4	5	3	60	61	14	10	12	13	12	19	22	19
E17	3	4	1	3	4	5	5	4	1	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	54	62	15	13	8	14	12	15	18	21	
E18	2	4	5	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	54	61	12	11	12	13	13	18	19	17
E19	2	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	62	58	12	12	9	12	13	20	19	23
E20	2	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	53	68	14	14	11	14	15	15	17	21
E21	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	69	72	15	14	13	15	15	19	25	25	
E22	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	57	69	15	14	11	15	14	18	21	18	
E23	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	64	71	14	14	14	15	14	24	20	20		
E24	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	71	71	15	14	13	15	14	23	24	24		
E25	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	59	66	14	13	12	14	13	19	20	20	
E26	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	69	71	14	14	15	13	15	22	24	23	
E27	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	60	66	14	12	13	14	13	22	19	19	
E28	4	3	5	3	5	4	3	5	2	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	55	62	12	12	11	13	14	20	18	17
E29	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	70	72	15	15	13	14	15	22	23	25	
E30	4	3	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	3	5	4	4	63	63	14	14	9	13	13	22	21	20	

Anexo F

Artículo de Unidad logística

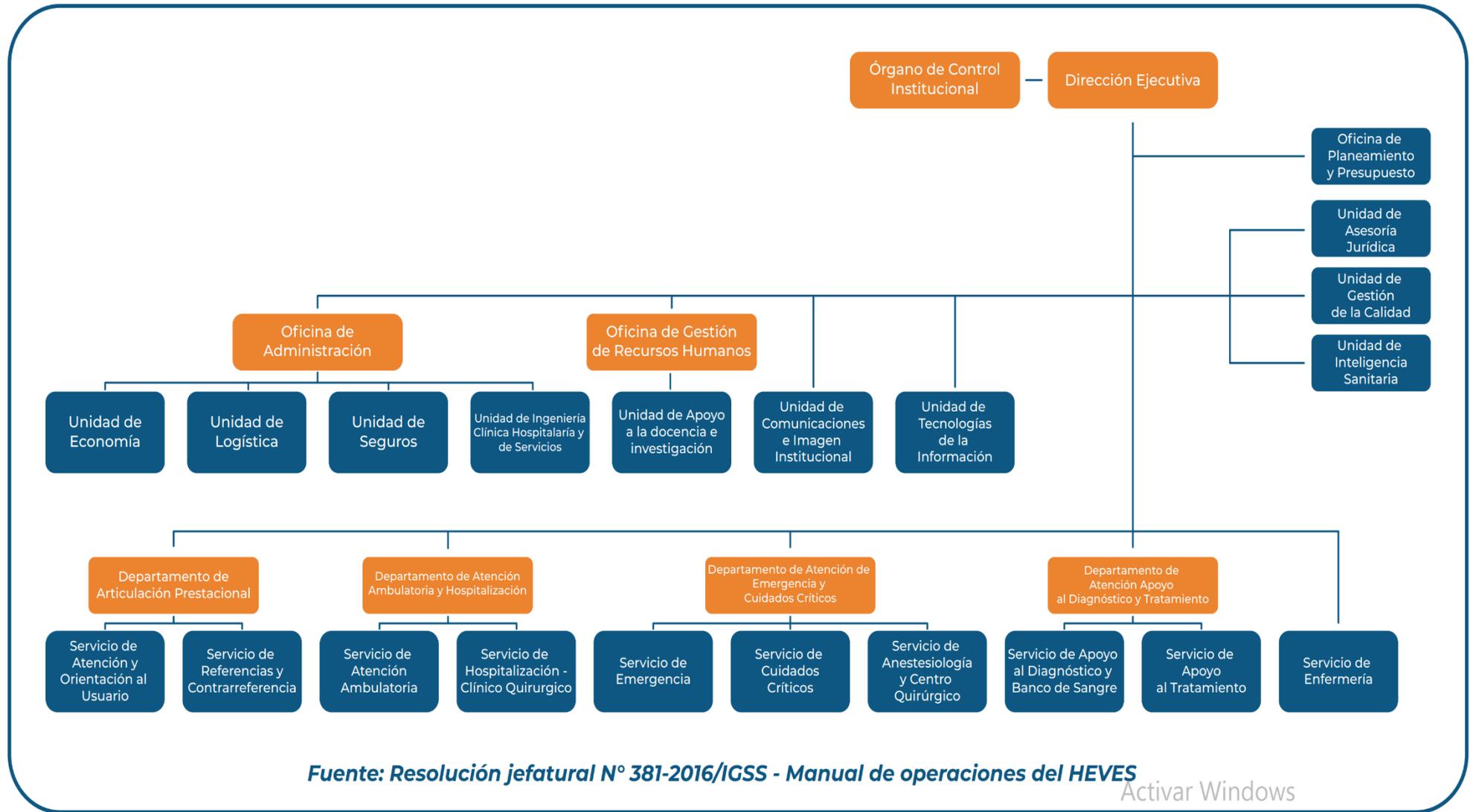
Artículo 19°. Unidad de Logística

Es la unidad orgánica encargada de programar, coordinar, ejecutar y controlar las contrataciones de bienes, servicios y obras del Hospital conforme a las normas y principios vigentes del Sistema Nacional de Abastecimiento, así como el registro y control de los bienes patrimoniales; depende de la Oficina de Administración y tiene asignada las siguientes funciones:

- a) Efectuar el abastecimiento de bienes, prestación de servicios y ejecución de obras en la calidad, cantidad, oportunidad y lugar requerido por los usuarios internos y externos para el funcionamiento del Hospital y el logro de los objetivos y metas establecidas.
- b) Formular en coordinación con los demás órganos el Plan Anual de Contrataciones del Hospital.
- c) Coordinar la elaboración de las bases administrativas, de acuerdo a la normatividad vigente, asimismo, asesorar a los demás órganos la elaboración de los términos de referencia o especificaciones técnicas.
- d) Supervisar el cumplimiento de los contratos de adquisición de bienes, prestación de servicios y ejecución de obras.
- e) Realizar la indagación de mercado para la determinación del valor referencial.
- f) Realizar el seguimiento de los procesos de selección en ejecución por los Comités Especiales y Permanentes.
- g) Coordinar la suscripción de los contratos de adquisición de bienes, servicios o contratación de obras y/o de la emisión y aprobación de las Órdenes de Compra o de Servicio, en el marco de las normas vigentes.

- h) Organizar, ejecutar y controlar la recepción, almacenamiento, custodia y distribución de los bienes.
- i) Mantener el control de stocks de los bienes necesarios para la operatividad de los servicios asistenciales y administrativos.
- j) Efectuar la administración y el control patrimonial de bienes muebles e inmuebles del Hospital, de acuerdo a la normatividad vigente.
- k) Programar y contratar el equipamiento y adecuación de la infraestructura e instalaciones.
- l) Participar en la identificación e implementación de acciones de mejora continua de la calidad del Hospital.
- m) Efectuar y mantener actividades de control previo, concurrente y posterior en el ámbito de su competencia.
- n) Las demás funciones que le corresponda de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y aquellas que le asigne el/la jefe/a de la Oficina de Administración.

Anexo G
Organigrama



Fuente: Resolución jefatural N° 381-2016/IGSS - Manual de operaciones del HEVES

Anexo H
Sistemas SIGA - SIAF

SIGA: MODULO DE LOGISTICA – ADQUISICIONES - ORDEN DE SERVICIO

Módulo de Logística - Ejecutora: HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

Archivo Ventana

Ordenes de Servicio

Año: 2021 Mes: Diciembre Tipo ppto: 1
Origen Contrato: TODOS

Nº Orden	Fecha	Nº Cuadro Adquisic.	Proveedor	Mon	Valor	Estado	Es
0001758	03/12/2021	001767	CENTRO DE IMAGENES Y Teler	S/.	630.00	Comprometido	En Pr
0001759	06/12/2021	001769	EQUIPAMED PERU SOCIEDAD ANI	S/.	25,000.00	Comprometido	Apr
0001760	06/12/2021	001770	HUATUCO COLLANTES GUILLER	S/.	8,500.00	Pendiente	Pen
0001761	06/12/2021	001771	MARISCAL HUAMANI MAYRA VIK	S/.	6,500.00	Pendiente	Pen
0001762	06/12/2021	001772	BENZEZU FELICES PERCY ALVA	S/.	3,500.00	Pendiente	Pen
0001763	06/12/2021	001773	AYALA ESCRIBA RAYMUNDO FEI	S/.	3,890.00	Comprometido	Apr
0001764	06/12/2021	001774	ORTEGA VILLAFUERTE JUAN ER	S/.	6,000.00	Pendiente	Pen
0001765	07/12/2021	001775	TECNOLOGIA EN MEDICINA S.A.C	S/.	33,000.00	Comprometido	En Pr
0001766	07/12/2021	001777	TECNOLOGIA EN MEDICINA S.A.C	S/.	20,000.00	Comprometido	Apr
0001767	07/12/2021	001778	TECNOLOGIA EN MEDICINA S.A.C	S/.	34,000.00	Comprometido	Apr
0001768	07/12/2021	001779	DCP INVERSIONES S.A.C.	S/.	34,898.85	Comprometido	En Pr
0001769	07/12/2021	001780	TECNOLOGIA EN MEDICINA S.A.C	S/.	33,000.00	Comprometido	En Pr
0001770	07/12/2021	001781	RAFI MED E.I.R.L.	S/.	8,500.00	Comprometido	Apr
0001771	07/12/2021	001783	TECNOLOGIA INDUSTRIAL Y NAC	S/.	634,500.00	Comprometido	Apr
0001773	08/12/2021	001782	LUZ DEL SUR S.A.A.	S/.	173,926.50	Comprometido	Apr
0001774	09/12/2021	001784	ANGAMAN S.A.C.	S/.	27,000.00	Comprometido	Apr
0001775	09/12/2021	001785	ANGAMAN S.A.C.	S/.	28,500.00	Comprometido	En Pr
0001776	09/12/2021	001786	TECNOMED S.A	S/.	9,830.00	Comprometido	Apr
0001777	09/12/2021	001787	TECNOMED S.A	S/.	9,558.00	Comprometido	En Pr
0001778	09/12/2021	001788	GRUPO SORENA S.A.C.	S/.	75,600.00	Comprometido	Apr
0001779	09/12/2021	001789	TECNOMED S.A	S/.	22,672.00	Comprometido	En Pr
0001780	10/12/2021	001790	ECOYOLANDA SERVICIOS GENE	S/.	3,400.00	Comprometido	En Pr
0001781	15/12/2021	001791	CIMPO S.R.L	S/.	13,000.00	Comprometido	En Pr

Compromiso Mensual Masivo Fase Compromiso

Selección De Reporte

Formato de Orden Con Pedidos Desagregado
Formato de Orden Masiva Rango para impresión Inicio 1713 Fin 1781

Año: 2021

- Relación de Ordenes giradas por mes
- Relación detallada de Ordenes giradas por mes
- Distribución del Gasto por Orden - Presupuestal
- Distribución del Gasto por Orden - Catálogo
- Relación detallada de Ordenes anuladas por mes
- Relación detallada de Ordenes giradas por Proveedor y mes
- Relación de Ordenes por Tipo de Act.Ope.
- Relación de Ordenes por Item y Mes
- Relación de Ordenes generadas por Mes, Proveedor y Fte. Fto.

Selección de Datos

Tipo Ppto.: Institucional
Tipo Bien: Servicio
Estado: Comprometido

- Resumen de Gastos de Ordenes por Clasificador, Proveedor e Item
- Resumen de Gastos de Ordenes por Centro de Costo
- Relación de Ordenes por Meta, Clasificador y Act.Ope.
- Relación de Ordenes por Centro de Costo y Pedido
- Relación de Ordenes por Centro de Costo, Pedido y Destino
- Relación de Ordenes de Compra / Servicio
- Totales de Ordenes Consolidado por Proveedor
- Información para Transparencia
- Exportación Información al OSCE
- Información de Ordenes y Certificado
- Relación de Ordenes por Programa
- Relación de Ordenes de Tercero Permanente
- Relación de Ordenes por Tipo de Recurso
- Reporte de Ordenes con Rebaja y/o Ampliación
- Exportación de Información para PIM por C.C.

Versión 20.06.03 ES

SIGA: MODULO DE LOGISTICA – GESTION PRESUPUESTAL - CERTIFICACIONES

Módulo de Logística - Ejecutora: HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

Archivo Ventana

Certificaciones

[Parámetros de Búsqueda de Certificaciones]

Año: 2021 [Datos de Contrato F5 y Otros] Nro. Documento: Estado Contrato: [Tipo de Contrato]

[Datos de CCMN] Nro. CCMN: Tipo Proceso: [Datos del Documento] Tipo: Certificación Masiva

[Certificación SIGA] Nro.: [Certificación SIAF] Nro.: Certificación SIAF

[Listado de Certificaciones]

Nº	Origen Certificado	Nro Certificado	Fecha Certificado	Valor	Tipo Item	Nro CCMN	Tipo Proceso
1	CCMN	000002	21/01/2021	10,800.00	S	00160	AS
2	CCMN	000003	21/01/2021	9,140.00	S	00075	AS
3	CCMN	000004	21/01/2021	12,140.00	S	00204	AS
4	CCMN	000005	21/01/2021	7,640.00	S	00320	AS
5	CCMN	000007	21/01/2021	9,140.00	S	00329	AS
6	CCMN	000009	21/01/2021	10,640.00	S	00172	AS
7	CCMN	000010	21/01/2021	7,640.00	S	00202	AS
8	CCMN	000011	21/01/2021	15,140.00	S	00156	AS

[Listado de Certificaciones]

Nro Certificación	Tipo Documento	Nro Documento	Operación	Certificado SIAF	Estado Certi. SIAF
003315	CCMN	004028	Oper. Inicial		Rechazado <input checked="" type="checkbox"/>
003316	CCMN	004029	Oper. Inicial		Rechazado <input type="checkbox"/>
003338	CCMN	004054	Oper. Inicial		Rechazado <input type="checkbox"/>
003448	CCMN	004158	Oper. Inicial		Pendiente <input type="checkbox"/>
003481	CCMN	004192	Oper. Inicial		Rechazado <input type="checkbox"/>
003505	CCMN	004216	Oper. Inicial		Pendiente <input type="checkbox"/>
003512	CCMN	004056	Oper. Inicial		Pendiente <input type="checkbox"/>
003513	CCMN	004220	Oper. Inicial		Pendiente <input type="checkbox"/>

SIGA: MODULO DE LOGISTICA – GESTION PRESUPUESTAL - AFECTACIONES

Módulo de Logística - Ejecutora: HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

Archivo Ventana

Afectaciones Presupuestales por Expediente SIGA

[Expediente SIGA] [Compromiso]

Año: 2021 Desde: Diciembre Hasta: Diciembre

Número: Nº Exp. SIAF: Proveedor: Respuesta SIAF - SP

Origen: Tipo Doc: Nº Doc: Nº Cert. SIGA: Interfase SIAF Masiva

Buscar

Listado de Expedientes SIGA

Nro.	Fecha	Origen	Tipo Doc.
0079	04/02/2021	Contrato	Contrato Suscrito (Varios)
1821	18/08/2021	Contrato	Contrato Suscrito (Varios)
1822	18/08/2021	Contrato	Contrato Suscrito (Varios)
1824	19/08/2021	Contrato	Contrato Suscrito (Varios)
1924	14/09/2021	Contrato	Contrato Suscrito (Varios)
2074	04/10/2021	Contrato	Contrato Suscrito (Varios)
2375	08/11/2021	Contrato	Contrato Suscrito (Varios)
2683	01/12/2021	CCMN	Orden de compra - Guía d
2684	01/12/2021	CCMN	Orden de compra - Guía d
2685	01/12/2021	CCMN	Orden de compra - Guía d
2686	01/12/2021	CCMN	Orden de compra - Guía d
2687	01/12/2021	CCMN	Orden de Servicio
2688	01/12/2021	CCMN	Orden de compra - Guía d
2689	01/12/2021	CCMN	Orden de compra - Guía d
2690	01/12/2021	CCMN	Orden de compra - Guía d
2691	01/12/2021	CCMN	Orden de compra - Guía d
2692	01/12/2021	CCMN	Orden de Servicio

Proveedor: LUZ DEL SUR S.A.A.

Afectación Presupuestal - Interfase SIAF Masiva

[Exp. SIGA] [Compromiso]

Año: 2021 Desde: Diciembre Hasta: Diciembre

Origen: Tipo Doc.: Interfase F. C. al SIAF

[Listado de Expedientes SIGA]

Expediente SIGA				Compromiso										
Nro	Fecha	Origen	Tipo Doc.	Nro Doc.	Tipo Doc.	Nro Doc.	Fecha	TP	TR	TC	Fase Contractual	Exp SIAF	Estado SIAF	Nro Cert. SIGA
1822	18/08/2021	Contrato (Orden	Contrato Suscrito	036-2021-HE	O/C	01480	10/12/2021	E	0	11	P - Pago Total o	0000004607	Pendiente	1334
1824	19/08/2021	Contrato (Orden	Contrato Suscrito	037-2021-HE	O/C	01481	10/12/2021	E	0	11	P - Pago Total o	0000004608	Pendiente	1334
2877	15/12/2021	CCMN	Orden de compra -	01517	O/C	01517	15/12/2021	E	0	11		0000000000	Pendiente	3523
2878	15/12/2021	CCMN	Orden de compra -	01518	O/C	01518	15/12/2021	E	0	11		0000000000	Pendiente	3529

ES

Versión 20.06.03

SIGA: MODULO DE LOGISTICA – PROGRAMACIÓN – CONSOLIDADO DEL C.M.N.

Módulo de Logística - Ejecutora: HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

Archivo Ventana

Consolidado C.M.N. - Actualizado

Año: 2021 Mod. Adq.: Estado CCMN: Tipo Ejec.:
 Tipo: Todos Tipo Proc.: Respons: Aut. Pptal.:
 Número CCMN: 4173 Nro. Cert. CCMN:
 Desc CCMN:

Actualiz. CCMN Autorización Presupuestal

Reportes del C.C.M.N.

Correlativo
 Plan Anual de Contrataciones - PAC
 Reporte de Seguimiento del PAC

Selección de Parámetros

Tipo: Bienes
 Genérica:
 CCMN: CCMN Institucional
 FF / Rubro:
 Título: C.C.M.N. ACTUALIZADO : POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO - BIENES

Específica de Gasto
 Meta y Centro de Costo
 Centros de Costo
 Consolidado por Item

Reporte General de CCMN Actualizado según Estado
 Reporte Específico de CCMN Actualizado según Estado
 Diferencias en la Modalidad de Adquisición: Catalogo vs.PAC
 Resumen por Producto, FF/Rb y Clasificador de Gasto de la Programación
 Resumen por tipo de procesos del PAC
 Proc. de selección por Actividad Operativa

P. Py	Nº CCMN	Tipo	Síntesis del CCMN	Proc. Selec.	Origen	Mon.	Valor Estimado	PAC	E
	04173	B	REQUERIMIENTO DE DIS	ASP	Pedidos	S/.	24,750.00	0000	Au

Síntesis del CCMN
 REQUERIMIENTO DE DISPOSITIVOS MEDICOS

Versión 20.06.03 ES

SIAF: REGISTRO – CERTIFICACIÓN Y COMPROMISO ANUAL

SIAF 2021 - Versión 21.01.00 - [Módulo Administrativo - Ejecutora] 001670 Hospital De Emergencias Villa El Salvador

Sistemas Registro Procesos Consultas Reportes Utilitarios Comunicación

Registro de Certificación y Compromiso Anual

Certificado: 0000003520

Fase	Doc.	Rb.	Mon.	Tipo de cambio	Monto Origen
Certificación	086	00	S/.	0.0000000000000000	1.661
- Compromiso Anual	031	00	S/.	0.0000000000000000	1.661

Detalle de la fase Compromiso Anual

Secuencia: 0002 Tipo Operación: N - GASTO - ADQUISICION
 Documento: 031 - ORDEN DE COMPRA - GUÍA DE INTERNAMIENTO
 Rubro: 00 - RECURSOS ORDINARIOS
 Proveedor: 1-20602598251 TERMOINGENIERIA PERU SOCIEDAD.
 Disp. Legal: OTROS
 Entidad Destino: Nº
 Fondo:
 Justificación: 0C-00001514: ADQUISICION DE FILTROS DE AIRE PAR.

Clasificador

Clasificador	Monto Origen
2.3.16.199	1.661.10

Meta

S.Func.	Meta
0108	0290090 DIAGNOST

Registro de Certificación

Certificación

Documento: Numero: Fecha: / /
 Rubro: Tipo Certificación: Otros
 Referencia: Nº Dispositivo Legal:
 Moneda: S/. T.Cambio: 0.0000000000000000 Monto: 0.00 Monto MN: 0.00
 Justificación:

PCA

Cat.	Gen.	Asignación PCA	Pedido de Certificación	Saldo PCA	PCA Priorizado

Dispositivo Legal

Clasificador

Clasificador	Saldo PCA Priorizado	Monto Origen

Meta

S.Func.	Saldo PIM	Monto MN	Monto Origen	Ajuste MN

Seleccione documento.

Certificado_fase (Siaf\Certificado_fase) Registro: 47012/47058 Registro desbloqueado ES

SIAF: REGISTRO – REGISTRO SIAF

SIAF 2021 - Versión 21.01.00 - [Módulo Administrativo - Ejecutora] 001670 Hospital De Emergencias Villa El Salvador

Sistemas Registro Procesos Consultas Reportes Utilitarios Comunicación

Registro SIAF 2021

Expediente 0000004121 Entidad 001670 HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
Destino/Origen 005000 MEF - TESORO PUBLICO

Tipo Operación N GASTO - ADQUISICION Exp.Encargo Secuencia Fase
Exp.Fin.Temporal Modalidad Compra CA LEY DE CONTRATACION Tipo Proc.Sel 18 ADJUDICACION SIN 0001 Op.Inicial A

Fase Contractual P PAGO_TOTAL O PA Area 0000 HOSPITAL DE EMERGENCIAS Datos del Contrato

C	F	Certificado Anual	Doc	Serie	Número	Fecha	Rb	Año	Bco.	Cta.	Moneda	Tipo Cambio	Monto Inicial	Estado
G	C	0000003033-0002	031	0001	258	12/11/2021	4-13							
G	D	0000003033-0002	001	F001	3461	26/11/2021	4-13							

Ciclo G Gasto Fase D Devengado Tipo Giro Notas ADQUISICION DE J

Documento A Proveedor Entidad Recíproca FF/Rb
Cod. Serie Número Fecha Tipo / RUC Recíproca FF/Rb
001 F001 3461 26/11/2021 1 20563641887 4 13

Clasificador	Descripción	Monto
2.3.1.8.2.1	MATERIAL, INSUMOS, INSTRUMENTAL Y...	5953.60

Documentos COA [SUNAT] / Rendición

Cod. Serie	Número	Fecha	Nº Doc.	Monto Adquisición	Monto Tributo
Total [Incl.Impuestos]					0.00

Proveedor: ADVANCE SCIENTIF MEDIC S.A.C. - ASCMEDIC S.A.C.

Generación de Operaciones

Registro 0000004121 Ciclo G

Documento A Cta.Bancaria

Fase	Cod. Serie	Número	Fecha	Año	Bco.	Cta.	Moneda	Tipo de Cambio	Monto/Saldo MN
Origen	D	001	F001	3461	26/11/2021		S/.	1.0000000000000000	5953.60
Destino	D	121	F001	3461	26/11/2021		S/.	1.0000000000000000	5953.60

Moneda Contrato Tipo Cambio/Factor Monto 0.00

Ingreso a Caja en Año Anterior Ampliación de Compromiso/Devengado

Clasificador	Meta	Monto Origen (en moneda nacional)	Monto Origen (en moneda destino)	Monto a anular
2.3.1.8.2.1	0106	5953.60	5953.60	5953.60
Total		5953.60	5953.60	5953.60

Rellenar con origen
Rellenar con ceros
Aceptar
Cancelar

Código de Documento ES

SIAF: COMUNICACIÓN – TRANSFERENCIA DE DATOS

SIAF 2021 - Versión 21.01.00 - [Módulo Administrativo - Ejecutora] 001670 Hospital De Emergencias Villa El Salvador

Sistemas Registro Procesos Consultas Reportes Utilitarios Comunicación

Transferecia de Datos ==> MÓDULO ADMINISTRATIVO

Legendo Archivo : M:\SIAF_VFP\XML\Receive\FTTNS0016700120211215143809V

(ENVIAR_RECIBIR) Transferecia de Datos ==> MÓDULO ADMINISTRATIVO

Sistema de Envío/Recepción SIAF

Año	Entidad	Archivo	Fecha
2021	001670	SFERC00167001202112151438152101000000001	15/12/2021 02:38:30 PM

Enviar/Recibir

Proceso Terminado

OK

15/12/2021 02:38:30 PM ==> Verificando arc
 15/12/2021 02:38:30 PM ==> Registrando archivos XML...
 15/12/2021 02:38:30 PM ==> Se encontró Archivo : FTTNS0016700120211215143809V049300005350.XML, de Tipo XML...
 15/12/2021 02:38:30 PM ==> Renombrando archivo
 M:\SIAF_VFP\XML\Receive\FTTNS0016700120211215143809V049300005350.XML a
 M:\SIAF_VFP\XML\Receive\FTTNS0016700120211215143809V049300005350.XMQ...

F.Proceso 15/12/2021

Files_transferidos Registro: 56515/56515 Registro bloqueado ES

Anexo I*Presupuesto anual del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador***Tabla comparativa**

AÑO	Unidad Ejecutora	PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual	Ejecución			Avance %
						Atención de Compromiso Mensual	Devengado	Girado	
2017	048-1156: HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR	0	40131782	40125380	40056257	40056257	40056257	40056257	99.8
2018	142-1670: HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR	86387148	102180399	98014427	96907693	96907693	96901768	96900565	94.8
2019	142-1670: HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR	65938520	116461724	114640822	114072897	114042829	114040329	114037485	97.9
2020	142-1670: HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR	75559743	207262850	197064702	194808827	194808827	194808827	194806931	94.0
2021	142-1670: HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR	86,135,012	249,831,217	227,405,903	226,085,120	226,085,120	226,085,120	226,066,393	90.5

Anexo J
Comparativa anual

Figura comparativa

