

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Relación entre gestión logística y calidad de servicio del cliente  
interno de la Unidad Logística del INCN, 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales

Por:  
Jerson Trigoso Vergaray

Asesor:  
Mg. Marisol Yolanda Huamán Espejo de Fernández

**Lima, Octubre del 2021**

**DECLARACIÓN JURADA**  
**AUTORÍA DE TESIS**

Mg. Marisol Yolanda Huamán Espejo de Fernández, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: “RELACIÓN ENTRE GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL CLIENTE INTERNO DE LA UNIDAD LOGÍSTICA DEL INCN, 2020” constituye la memoria que presenta el bachiller Jerson Trigoso Vergaray, para aspirar al título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los 27, octubre del año 2021.



Mg. Marisol Yolanda Huamán Espejo de Fernández

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 27 días del mes de octubre del año 2021 siendo las 11:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtra. Danny Lita Alomia Lozano el secretario: Lic. Sandra Sadith Flores Guillen como miembro: CP. Manuel Edilberto Segura Zelada y el asesor Mg. Marisol Yolanda Huaman Espejo, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“Relación entre gestión logística y calidad de servicio del cliente interno de la Unidad Logística del INCN, 2020”* del Bachiller:

1. Jerson Trigozo Vergaray

Conducente a la obtención del Título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Jerson Trigozo Vergaray

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.



\_\_\_\_\_  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

**Relación entre gestión logística y calidad de servicio del cliente interno de la Unidad Logística del INCN, 2020.**

**Relationship between logistics management and quality of service of the internal client of the INCN Logistics Unit, 2020**

**Resumen**

El objetivo de este estudio fue determinar la existencia de una relación entre la gestión logística y la calidad del servicio interno en el contexto de Covid\_19 en el área de logística del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Se aplicó un diseño cuantitativo de corte transversal, a nivel correlacional. Como resultado, se obtuvo la existencia de una fuerte relación entre las variables; evidenciando que, en una situación de crisis de salud por Covid-19, las deficiencias existentes en las actividades logísticas se hacen más visibles y están directamente relacionadas con la percepción de la calidad de servicio del cliente interno, haciéndose evidentes las deficiencias a nivel de gestión logística la hospitalidad y la calidad del servicio brindado por el cliente interno en el Perú.

**Palabras clave:***Gestión logística, calidad de servicio, gestión hospitalaria, cliente interno*

---

**Abstract**

The objective of this study was to determine the existence of a relationship between logistics management and internal service quality within the context of Covid\_19 in the logistics area at the National Institute of Neurological Sciences. A quantitative cross-sectional design was applied, at the correlational level. As a result, the existence of a significant relationship between the variables was obtained; evidencing that, in a situation of health crisis due to Covid-19, the existing deficiencies in logistics activities become more visible and are directly related to the perception of the quality of service of the internal client, becoming evident the deficiencies at the logistics management level hospitality and the quality of service provided by the internal client in Peru.

**Keywords:** *Logistics management, quality of service, hospital management, internal customer*

---

\*Autor para dirigir correspondencia  
Clasificación: JEL: M31; L25; L80

## **Tabla de contenido**

1. Introducción.....	6
2. Revisión de la literatura.....	8
2.1. Gestión logística hospitalaria .....	8
2.2. Calidad de servicio del cliente interno .....	9
3. Metodología.....	10
3.1. Diseño de la investigación .....	10
3.2. Participantes y contexto .....	11
3.3. Procedimientos.....	11
3.4. Variables e instrumentos.....	11
4. Análisis de los resultados .....	12
4.1. Caracterización del cliente interno del INCN .....	12
5. Conclusion.....	19
6. Referencias .....	20

## **1. Introducción**

En la gestión empresarial, uno de los elementos que ha adquirido mayor relevancia en las últimas décadas, es el sistema logístico, debido al acelerado desarrollo suscitado en las últimas décadas (Vallín, 2018).

Siendo que la gestión logística busca satisfacer las necesidades y expectativas de los actores de la cadena de valor para asegurar el flujo de los procesos de abastecimiento y la prestación de los servicios, su evaluación resulta relevante para mejorar la gestión de cualquier organización.

Estudios realizados, determinan que la principal debilidad encontrada en el sector salud, es el manejo de inventarios; considerando que existen múltiples dificultades sobre abastecimiento y optimización de los niveles adecuados para un funcionamiento eficiente (Figuroa et al., 2016). Otra falencia, es la existencia de malos procedimientos manuales, mala planificación, escaso reconocimiento por parte de la alta dirección y falta de personal especializado, especialmente en los hospitales públicos (Velasco et al., 2018).

Estos factores relacionados a los procesos de logística de la atención médica, han sido estudiados desde diversas orientaciones en relación con la calidad, las condiciones de trabajo de los empleados y el compromiso de los empleados (Feibert & Jacobsen, 2019). Sin embargo, es preciso analizar la calidad del servicio interno en un entorno de atención de la salud; considerando que impulsan la satisfacción del cliente interno (Srivastava & Prakash, 2019) desde su relación con la gestión logística hospitalaria, toda vez que la satisfacción del cliente interno se verá traducida en una mejor calidad de atención al cliente externo.

La literatura muestra que en Latinoamérica, el desarrollo de los procesos de logística de inventarios, se encuentran bastante deficientes (Gutiérrez et al., 2014; Gordon et al., 2020); más aún en el sector salud requiriéndose una gestión más integral de las decisiones logísticas (Gutiérrez et al., 2014).

Específicamente, en el Perú la gestión logística hospitalaria es limitada por la falta de presupuesto, teniendo en cuenta que la inversión del estado peruano en salud es muy baja (5,3% del PBI) en comparación al promedio en América Latina y el Caribe (LAC) que es de 7% (Ministerio de Salud, 2016). Considerando que tanto la infraestructura como el

equipamiento del sector salud ya se encontraban en condiciones precarias antes de la llegada de la pandemia, la gestión de los recursos logísticos ha generado resultados deficientes, existiendo un desequilibrio económico en el gasto público (COMEXPERU, 2019).

Estas deficiencias han sido más notorias en el enfrentamiento de la crisis sanitaria generada por el Covid\_19 en comparación a otras décadas, por la elevada demanda de los servicios de salud. Este hecho ha generado insatisfacción del cliente interno y una deficiente productividad a nivel de la prestación de servicios; puesto que todas las actividades que debieran estar disponibles para los clientes en el lugar y momento en el que los requieran, no se encuentran eficientemente gestionadas.

Este factor, consecuencia directa del desconocimiento del funcionamiento hospitalario, conduce a que gran parte de las actividades logísticas sean compartidas (Figueroa et al., 2016), conllevando a la elevación de costos a pesar que las instituciones de salud deben administrar con cuidado los fondos públicos; de allí que el proceso logístico a través de la implementación de las mejores prácticas, se ha convertido en una necesidad (Poulin, 2007).

La repercusión de la gestión logística hospitalaria respecto a la calidad del servicio determina el rendimiento de los atributos del servicio y en la satisfacción o insatisfacción del cliente interno; teniendo en cuenta que no todos los atributos tienen el mismo papel; por ello es importante descubrir su impacto (Mejías et al., 2018).

El proceso de aprovisionamiento adecuado dentro de la gestión logística, permite distribuir equipos y material médico de calidad, en la cantidad y diversidad necesarias; en el momento del proceso en que son requeridas; y con ello la satisfacción del cliente interno, quién se encarga de la atención directa del cliente externo. Por ello, el presente artículo determina la relación entre gestión logística y calidad de servicio, con la finalidad de identificar los niveles de gestión logística y calidad de servicio brindados por parte del área de logística en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, para considerar acciones correctivas y/o ajustes necesarios a nivel de la gestión logística para mejorar la calidad de servicio brindado.

Para cumplir el objetivo planteado, el estudio desarrolla la revisión de la literatura, identificando el estado del arte en torno a la gestión logística hospitalaria, seguidamente se presenta el desarrollo de la metodología aplicada, que corresponde a un diseño no experimental de nivel correlacional, mediante la aplicación de la encuesta como técnica de recolección de datos y la descripción de la población y muestra. En la sección de resultados, se presenta el análisis y discusión de los resultados, identificándose las oportunidades de estudios, en la última sección se presentan las conclusiones alcanzadas.

## **2. Revisión de la literatura**

### *2.1. Gestión logística hospitalaria*

La logística hospitalaria como herramienta permite el manejo adecuado de recursos, integra todas las actividades desde la obtención de materia prima, transformación, almacenaje, distribución final, hospitalización y salida del paciente (Figuroa et al., 2016; Velasco et al., 2018; Feibert & Jacobsen, 2019). Por ello que se considera a la logística como parte importante en el funcionamiento de los procesos internos, ya que gracias a ella se pueden proponer alternativas de mejora.

Según el Consejo de Profesionales de la Gestión de la Cadena de Suministro (2016), La gestión logística, como tal es la parte de la gestión de la cadena de suministro, encargada de planificar, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de reenvío e inversión de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo para cumplir con los requisitos de los clientes (Feibert & Jacobsen, 2019). De allí que, las actividades logísticas realizadas dentro de los hospitales, englobadas en la cadena de suministro interna, y cadena de suministro externa, permiten el aseguramiento, la disponibilidad y el flujo eficiente de bienes e información dentro del establecimiento hospitalario; así como los intercambios inter organizacionales de bienes e información, desde los fabricantes de medicamentos y otros suministros hasta el establecimiento hospitalario (Velasco et al., 2018).

Es importante tener en cuenta que la óptima gestión de las labores logísticas hospitalarias, es un factor determinante para reducir costos y obtener una alta calidad en la atención sanitaria. Contrariamente, cuando hay un mal uso, los responsables de las

actividades logísticas están alejados de los principales centros de decisión del establecimiento (Figueroa et al., 2016).

Villegas (2017), establece que la logística hospitalaria o sanitaria encargada básicamente de suministrar de manera eficaz todos los productos sanitarios, desde la adquisición, la recepción de mercancía hasta la culminación con el proceso de distribución; con el objetivo de lograr la correcta atención a los pacientes; se centra en tres procesos:

- El aprovisionamiento, que se encarga de las actividades relacionadas con la función de las compras, los pedidos, los inventarios, el almacenamiento, el transporte, la planificación de los productos y la gestión de la información, dirigidos a proporcionar al sistema productivo los materiales necesarios para su función (equipos, materiales, y suministros médicos, medicamentos entre otros), así como la contratación de servicios (construcción, mantenimiento, reparación entre otros).
- La producción, que considera el almacenamiento intermedio de productos (almacén general y almacenes de planta), el sistema de preparación de pedidos, los equipos de manutención y los tecnológicos. Enfocada a la optimización de los procesos de movimiento físico de materiales dentro de las instalaciones.
- La distribución, que gestiona los productos desde que salen de almacén general hasta que llegan al punto de consumo. La finalidad es sincronizar desde el almacén la demanda de cada servicio con la producción, considerando para ello el transporte interno, las frecuencias de reparto y el sistema de distribución para poder reducir los plazos de entrega y las existencias en almacén.

## 2.2. *Calidad de servicio del cliente interno*

La determinación de la calidad de servicio, es de por sí establecido bajo el modelo SERVQUAL, que es el método predominante, utilizado para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. Pese a otras posturas y preocupaciones sobre la validez del instrumento, centrado principalmente en cómo cumplir o superar las expectativas del cliente externo, el modelo es ampliamente utilizado para evaluar la calidad de servicio.

Kang et al. (2002), sostiene que si bien el modelo está diseñado para medir la calidad de servicio que percibe el cliente final o externo; también se pueden aplicar a los empleados

de una empresa, considerando que la transferibilidad del instrumento SERVQUAL para medir la calidad del servicio interno, puede desarrollarse bajo una medida válida.

Es evidente que la existencia de un servicio interno deficiente, se vea reflejada en el servicio final al cliente. Por ello, es imperativo que para aumentar la calidad del servicio externo y satisfacer a los clientes externos, los colaboradores de contacto reciban un servicio de calidad de los proveedores de servicios internos; considerando que, la calidad de las operaciones de servicios internos ha sido identificada como uno de los elementos esenciales de una estrategia general de calidad del servicio que se traduce en ahorros de costos a largo plazo y aumento de las ganancias financieras (Kang et al., 2002).

Considerando que la calidad de servicio en las últimas décadas se ha orientado hacia la satisfacción del cliente, se destaca el papel del marketing interno en la mejora de las interacciones internas. De allí que al integrar áreas funcionales y desarrollar la centralidad en el cliente, el papel de la calidad percibida del servicio brindado por los proveedores de servicios de atención médica, impulsa las elecciones de los clientes y da como resultado una ventaja competitiva sostenible (Srivastava & Prakash, 2019).

### **3. Metodología**

#### **3.1. *Diseño de la investigación***

La presente investigación no experimental, se desarrolló bajo un diseño transversal dentro del enfoque cuantitativo, por la necesidad de conocer y medir el proceso de la gestión logística y la calidad de servicio que se está brindando en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN), al establecer la relación existente entre las variables.

Cabe mencionar que, por tratarse de un caso específico como el Instituto de la salud, se trata de un estudio de caso; que cuenta con características específicas; por tanto, los resultados solo podrán ser similares con estudios que tengan las mismas características del caso (Hernandez, Sampieri et al., 2010).

### *3.2. Participantes y contexto*

La unidad de estudio es el trabajador administrativo de los diversos centros de costos del INCN; que es el cliente interno, al hacer uso del servicio que brinda el área de logística. Por tanto, un total de 135 usuarios, conformaron la población de estudio, centrándose en el área compras y adquisiciones, que concentra el 92,77 % de los requerimientos de compras y contratación de servicios del departamento de logística, manejando un indicador de números de requerimientos por centro de costos de 13,67 veces, en el 2020 según reporte SIGA. Considerando el tamaño de la población, se tomó la decisión de aplicar el instrumento a toda la población de estudio, quienes participaron de manera voluntaria, bajo consentimiento informado y aprobación del Comité de Ética; lográndose obtener 132 cuestionarios completados y validados.

### *3.3. Procedimientos*

En primer lugar, se solicitó al jefe de logística la autorización para poder aplicar el instrumento (realizar las encuestas). Luego se procedió a visitar a los diferentes centros de costos (servicios), donde se realizó una breve explicación y coordinación con las personas que representaban nuestra población (el jefe, asistente, auxiliar del centro de costos). La encuesta estuvo precedida por una descripción de los propósitos de la investigación, aclarando a los participantes que cualquier información que permitiera identificarlos sería estrictamente confidencial, y que sólo el investigador principal de este estudio tendría acceso a los datos recolectados. La aplicación de la encuesta tomo diez minutos por centro de costo (46 centros de costos), la aplicación de las encuestas tomó 5 días, del 15 de noviembre del 2020 al 19 de noviembre del 2020, en promedio 10 centros de costos por día. Se aplicaron 135 cuestionarios, de los cuales luego de eliminar cuestionarios mal llenados y posteriormente a la limpieza de datos, quedaron 132 cuestionarios procesados.

### *3.4. Variables e instrumentos*

Se adaptó y validó el cuestionario de gestión logística, elaborado por Villegas, (2017) instrumento que consta de 3 dimensiones: aprovisionamiento (15 ítems), producción (6 ítems) y distribución (11 ítems). Similarmente se elaboró el cuestionario de Calidad de Servicio teniendo como base el cuestionario SERVQUAL adaptado a la medición de la calidad de servicio interno de Kang et al. (2002), constando de 5 dimensiones: Fiabilidad (5

ítems), Capacidad de respuesta (5 ítems), Seguridad (3 ítems), Empatía (4 ítems), Elementos tangibles (4 ítems). Ambos instrumentos, se desarrollaron bajo la escala de Likert de 5 puntos.

Es preciso mencionar que para validar los instrumentos y aplicarlos a la población de estudio, se realizó la validación de contenido por juicio de expertos relacionados al tema, quienes evaluaron detalladamente con claridad, coherencia y relevancia de los ítems, así como de los indicadores y dimensiones presentados, calificando con un promedio de valorización de 92,7 %.

Para medir la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto a 30 clientes internos de la Unidad Logística del INCN el año 2020. Se obtuvo un resultado según Alfa de Cronbach de 0,908 para la primera variable y 0,942 para la segunda variable; reflejando una consistencia interna alta aceptable.

#### **4. Análisis de los resultados**

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta semiestructurada: caracterización del cliente interno, gestión logística hospitalaria y calidad de servicio. Para cada apartado de resultados, se hace un análisis de resultados en contraste con lo encontrado con estudios previos.

##### **4.1. Caracterización del cliente interno del INCN**

De los 132 clientes internos, un 32,6 % con varones y 67,4 % mujeres, evidenciándose que el género femenino está al frente de la atención al cliente relacionado a la logística en su mayoría. En su mayoría, los trabajadores son jóvenes entre 21 a 31 años (29,5%) y adultos entre 32 a 42 años (29,5%); el restante está entre 43 a 53 años (21,2%), un menor porcentaje entre 54 a 64 años (14,4%) y un reducido porcentaje está entre los 65 años a más (el 5,3%). La mayoría tienen de 12 años de trabajo a más en la entidad (37,1%); los demás tienen de 7 a 11 años (26,5%) y entre 1 a 6 años (19,7%) de experiencia laboral. En cuanto grado de estudios, solo tienen nivel secundario un mínimo del 17,4%, un 34,1% son técnicos y en su mayoría tienen formación superior (48,5%). En su mayoría se desempeñan como asistentes (57,6%), un 11,4% tienen el cargo de jefe, y el restante son auxiliares (31,0%) (Tabla 1).

**Tabla 1**

Información sociodemográfica del personal interno del área logística del INCN

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	43	32,6
	Femenino	89	67,4
Edad	21 -31 años	39	29,5
	32 –42 años	39	29,5
	43-53 años	28	21,2
	54-64 años	19	14,4
	65 años – a más	7	5,3
	1-6 años	26	19,7
Tiempo de servicio	7-11 años	35	26,5
	12 o más años	71	53,8
Grado de estudios	Secundaria	23	17,4
	Técnico	45	34,1
	Superior	64	48,5
Cargo que ocupa	Jefe	15	11,4
	Asistente	76	57,6
	Auxiliar	9	31,0

Las puntuaciones consideradas en la valoración de las frecuencias de las variables, determinan niveles: bajo (nunca, casi nunca), medio (a veces) y alto (casi siempre, siempre). En la Tabla 2, se presenta un resumen de los resultados sobre la valoración de la gestión logística desarrollada en la Unidad Logística del INCN. La mayoría (62%) de usuarios internos valora en un nivel medio o regular el aprovisionamiento de los pedidos realizado en el área logística, al tener equipos, materiales, y suministros médicos, medicamentos, mantenimiento, reparación, entre otros; solo a veces en el tiempo establecido que solicitan.

De manera similar valoran la producción regularmente (63%) al establecer que solo a veces se optimizan los procesos de movimiento físico de materiales dentro de las instalaciones. De manera similar sucede con la distribución, valorada como regular, ya que

la mayoría indica que estas actividades se realizan a veces (66%), indicando que no existe una adecuada sincronización en el proceso logístico, implicando que desde el almacén, la demanda de cada servicio con la producción, el transporte interno, las frecuencias de reparto y el sistema de distribución; solo permiten a veces la reducción de los plazos de entrega y en relación a las existencias en almacén. Por ello, debido a un deficiente aprovisionamiento y planificación de la distribución de los pedidos, se genera como consecuencia una distribución deficiente o regular.

En cuanto a la calidad de servicio que brinda el área de logística (Tabla 2); la mayoría (64%) manifiesta recibir un servicio fiable de nivel regular, al considerar que la atención esperada solo se da a veces de manera oportuna, inmediata, profesional e informada. De manera similar, ocurre con la capacidad de respuesta, puesto que la mayoría de usuarios (70%) determinan que la atención del pedido, la cotización, la programación, la certificación, y el asesoramiento por parte del técnico de logística, se realiza solo a veces de manera rápida.

En cuanto a la seguridad que busca satisfacer la privacidad, la cabalidad y la resolución del manejo de la información respecto a los pedidos de los usuarios. En su mayoría (66%), solo a veces se sienten seguros en la atención y otras veces no. Sucede lo mismo respecto a la percepción de empatía relacionada al buen trato, buen servicio, buena explicación y buena información que recibe el usuario de parte de los gestores del área del personal de logística, reportándose que el 63% califica de manera regular; reflejando que existe un problema de actitud y de buena disposición, de preparación y de capacitación de parte del personal del área de compras y adquisiciones de la oficina de logística del INCN.

Por último, la dimensión de elementos tangibles, que refleja la percepción que tiene el usuario respecto a la infraestructura del área de logística como una buena señalización, ambientes cómodos, agradables y limpios, así como equipos actuales y operativos, que influyen en el buen ánimo y estado emocional del usuario. Los usuarios en su mayoría (64%) lo valoran a nivel regular; demostrando que, si bien, la oficina tiene un grado de aceptación sobre la media; aún hay un buen grupo de usuarios que percibe que las instalaciones, los equipos tienen que ser mejorados y en otro caso remplazados.

**Tabla 2**

Análisis descriptivos de gestión logística y calidad de servicio del cliente interno del INCN

Nivel	Gestión logística				Calidad de servicio			
	AP	PD	DS	FD	CR	SE	EM	ET
Nunca	4%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	2%
Casi nunca	5%	6%	4 %	5%	6%	7%	7%	7%
A veces	62%	63%	66%	64%	70%	66%	63%	64%
Casi siempre	30%	28%	27%	27%	21%	24%	26%	25%
Siempre	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Analizadas las variables para comprender su comportamiento, y considerando que este estudio supone entonces la relación existente entre gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno (H); se proponen las siguientes hipótesis:

- H1. El aprovisionamiento en el área logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio percibido por el cliente interno.
- H2. La producción en el área logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio percibido por el cliente interno.
- H3. La distribución en el área logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio percibido por el cliente interno.

Según los resultados parciales, en la Tabla 3 se corrobora la aceptación de las hipótesis planteadas; al establecer la existencia de las relaciones parciales planteadas entre constructos a través de los coeficientes Rho de Spearman, considerando 132 casos. En la Tabla 4 se indica lo obtenido y se destaca que la variable distribución es la que más se relaciona con la calidad de servicio percibido por el cliente interno, en tanto que el aprovisionamiento es la que menor valor de relación posee. Finalmente, se realizó el análisis general que determina la existencia de una relación débil entre las variables del estudio propuesto. Si bien, la relación es débil; existe asociación entre las variables en el estudio observacional, siendo significativo. Teniendo en cuenta la concentración de puntos de correspondencia, según el coeficiente de determinación (Figura 1); existe la posible

influencia de la variable gestión logística hospitalaria en relación a la calidad de servicio; siendo que, el cuadrado del coeficiente de correlación ( $R^2$ ) es significativo pese a ser un estudio observacional mas no explicativo (Pérez, 2008).

**Tabla 3**

Correlaciones parciales entre las dimensiones de gestión logística y calidad del servicio

	Hipótesis	Rho	P_value	Comentario
H	GL → CS	0,282**	0,001	Aceptada
H1	Aprovisionamiento → CS	0,245**	0,005	Aceptada
H2	Producción → CS	0,270**	0,002	Aceptada
H3	Distribución → CS	0,274**	0,001	Aceptada

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 0(2 colas).

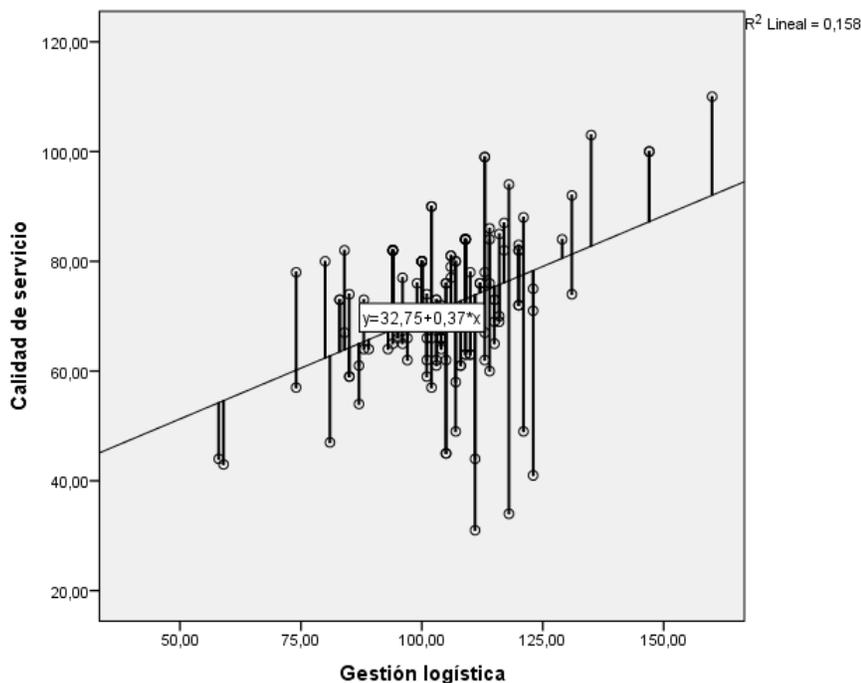


Figura 1 Variación de la calidad de servicio en relación a la gestión logística en el INCN

Los resultados de este estudio evidencian la existencia de deficiencias en los procesos de gestión logística hospitalaria, tanto en el aprovisionamiento, producción y distribución; así como una percepción desfavorable en relación a la calidad de servicio en el INCN por parte del cliente interno. Por tanto, comprobándose la relación existente entre gestión

logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno, se propone el modelo de relación entre las variables, que si bien es débil, es muy significativa y permite comprender cómo la capacidad de lograr satisfacer las expectativas de los clientes internos mediante una adecuada gestión logística hospitalaria, está conectada directamente a la atención de clientes externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (Figura 2).

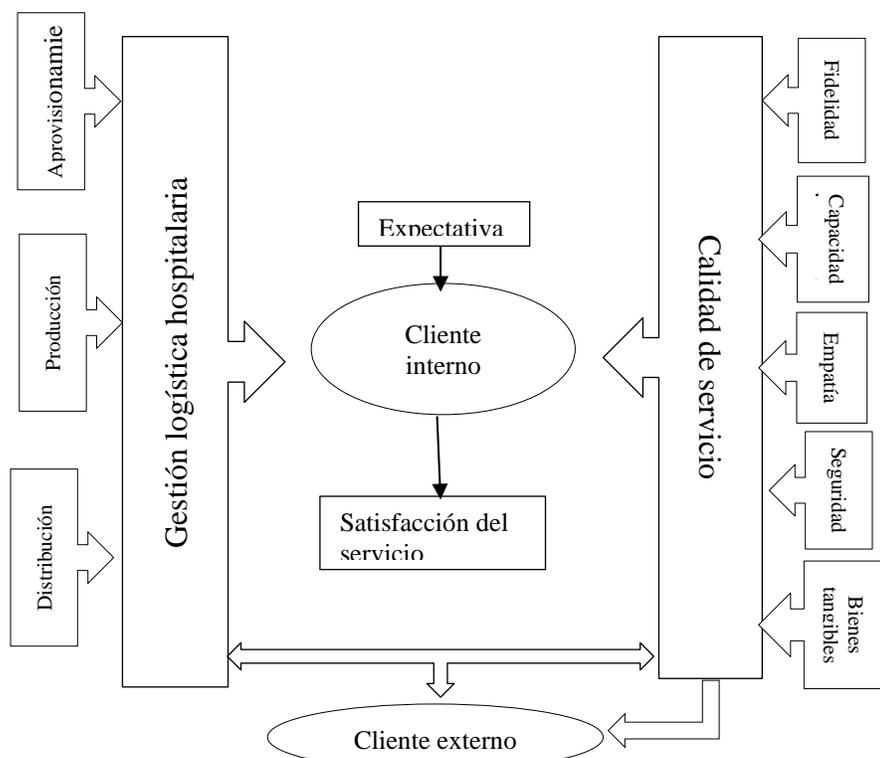


Figura 2 Modelo teórico de relación entre gestión logística hospitalaria y calidad de servicio

Considerando que gran parte de las actividades logísticas en el INCN son compartidas y las actividades no están directamente ligadas a los principales centros de decisión del establecimiento; se requiere respetar los procedimientos más que mejorarlos (Figueroa et al., 2016).

Por otro lado, teniendo en cuenta que la gestión de pedidos de compra o servicio no son atendidos adecuadamente y de manera oportuna, inmediata, profesional e informada; la percepción del servicio recibido no sobrepasa la expectativa del usuario. Por tanto, la atención del pedido, la cotización, la programación, la certificación, y el asesoramiento por

parte del técnico de logística; debiera estar relacionada con la rapidez, la puntualidad, disposición, tiempo de ejecución y cumplimiento (Mejías et al., 2018).

Asimismo, es preciso que se cumpla con la privacidad, la cabalidad y la resolución del manejo de la información los pedidos de los usuarios. Para ello debe valorarse el conocimiento y atención del personal de logística y sus habilidades; lo que permitirá generar credibilidad y confianza en los usuarios (Mejías et al., 2018).

Por último, es importante contar con una buena señalización, ambientes cómodos, agradables y limpios, así como equipos actuales y operativos. Teniendo en cuenta que aún hay un buen grupo de usuarios que percibe que las instalaciones, los equipos tienen que ser mejorado y en otros casos remplazados; generando la sensación de insatisfacción en su atención como usuario del servicio logístico hospitalario.

Los resultados permitirán determinar acciones correctivas en aquellas dimensiones que se requieran, para realizar las mejoras y/o ajustes necesarios en el área de Logística respecto a la gestión de la misma y calidad de servicio brindado. Los mismos contrastan con las prácticas de gestión de inventarios encontradas en países con un sistema de seguridad social más robusto (Gutiérrez et al., 2014).

Es importante que las decisiones logísticas de gestión de inventarios se tercericen para proveerse de un mejor soporte analítico y cuantitativo, con ello mejorar la gestión logística hospitalaria con la asignación de cargas de trabajo balanceadas al personal logístico.

Los resultados de la presente investigación podrán servir como referencia para posteriores investigaciones que amplíen el campo de estudio a instituciones de salud privadas y contrastar información para corroborar otros factores de fuerza existentes se encuentren relacionadas al tema, con miras hacia una mejora de la calidad del servicio brindado.

## **5. Conclusion**

Tanto la gestión logística y la calidad de servicio en la unidad logística hospitalaria, del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas están valoradas en un nivel regular y se encuentran relacionadas de manera directa y significativa. Aportando evidencia a que una óptima gestión de las labores logísticas hospitalarias, es determinante para obtener una alta calidad de atención del cliente interno; sin embargo, al incumplir con los requerimientos necesarios tanto en la aprovisionamiento o planificación, producción y distribución del material logístico, así como el mal uso de los recursos, evidencia una baja calidad en el servicio otorgado, que no ocurriera si se implementaran acciones correctas. Esto es una consecuencia directa del desconocimiento del funcionamiento hospitalario, al hacer que gran parte de las actividades logísticas sean compartidas entre los centros de costos. Es preciso, por tanto, considerar que estando inmersos en una situación de crisis sanitaria por el Covid-19, se haga un replanteamiento de la distribución de las actividades logísticas, ya que de ellas depende la calidad de atención al cliente interno y con ello indirectamente o directamente al cliente externo, que sería recomendable hacer estudios con mayor profundidad al respecto; teniendo en cuenta que el proceso logístico a través de la implementación de mejores prácticas, se ha convertido en una necesidad. Por tanto, es preciso identificar las mejores prácticas mediante la evaluación comparativa del proceso de logística del hospital, para ayudar a los administradores de hospitales a encontrar mejoras en la gestión logística hospitalaria.

## 6. Referencias

- COMEXPERU. (2019). *Informe de Calidad del Gasto Público en Salud 2019* (p. 20).
- Feibert, D. C., & Jacobsen, P. (2019). Factors impacting technology adoption in hospital bed logistics. *International Journal of Logistics Management*, 30(1), 195–230.  
<https://doi.org/10.1108/IJLM-02-2017-0043>
- Figuroa, L. I., Aguirre, S., Wilches, M. J., & Romero, D. (2016). Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla. *Scientia et Technica*, 21(4), 307.  
<https://doi.org/10.22517/23447214.11391>
- Gutiérrez, E. V., Galvis, O. D., López, D. A., Mock-Kow, J. S., Zapata, I., & Vidal, C. J. (2014). *Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el Valle de Cauca: caracterización y diagnóstico*. 30(100), 17.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico, 5ta. Edición.
- Kang, G.-D., James, J., & Alexandris, K. (2002). Measurement of internal service quality: application of the SERVQUAL battery to internal service quality. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(5), 278–291.  
<https://doi.org/10.1108/09604520210442065>
- Mejías Acosta, A., Godoy Duran, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Redalyc*, 21(40).
- Ministerio de Salud. (2016). *Informe para la Transferencia de Gestión del Ministerio de Salud 2011 - 2016*.
- Pérez, H. E. (2008). *Estadística para las ciencias sociales del comportamiento y de la salud*.
- Poulin, E. (2007). Benchmarking the hospital logistics process. *Business Logistics & SCM*.
- Srivastava, S., & Prakash, G. (2019). Role of internal service quality in enhancing patient centricity and internal customer satisfaction. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-02-2018-0004>
- Vallín-García, A. E. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de

aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *VacciMonitor*, 27(3), 93–101.

Velasco, N., Moreno, J. P., & Rebolledo, C. (2018). Logistics practices in healthcare organizations in Bogota. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 31(3), 519–533. <https://doi.org/10.1108/ARLA-08-2016-0219>

Villegas Sanchez, E. P. (2017). *Logistica Hospitalaria en el area de farmacia de los hospitales de la region Tumbes, 2016*. Universidad Cesar Vallejo.