



Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales
(ReHuSo)
ISSN: 2550-6587
rehuso@utm.edu.ec
Universidad Técnica de Manabí
Ecuador

Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia

Trigoso Vergaray, Jerson; Huamán-Espejo, Marisol; Bernedo-Moreira, David Hugo; Romero-Carazas, Rafael

Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia

Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo), vol. 8, núm. 1, 2023

Universidad Técnica de Manabí, Ecuador

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673174514009>

DOI: <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>

Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia

Hospital logistics management and quality of service of the internal client in times of pandemic

Jerson Trigoso Vergaray
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Perú
Perú.jtrigosov@incn.gob.pe
 <https://orcid.org/0000-0001-6216-0366>

DOI: <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>
Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673174514009>

Marisol Huamán-Espejo
Universidad Peruana Unión, Perú
marisolhuaman@upeu.edu.pe
 <https://orcid.org/0000-0002-1590-3339>

David Hugo Bernedo-Moreira
Instituto de Altos Estudios en Investigación y Desarrollo
Empresarial, Perú
davidbernedo@isaide.edu.pe
 <https://orcid.org/0000-0002-4883-8529>

Rafael Romero-Carazas
Universidad Peruana Unión, Perú
rafael.romero@upeu.edu.pe
 <https://orcid.org/0000-0001-8909-7782>

Recepción: 22 Abril 2022
Aprobación: 02 Diciembre 2022
Publicación: 05 Enero 2023

RESUMEN:

Gestionar los procesos logísticos resulta esencial para cualquier organización, porque su correcto control y gestión optimizarán sus procesos evitando gastos innecesarios, incrementando la productividad y calidad ofrecida al usuario del servicio, por lo cual, el objetivo de este estudio fue determinar en qué medida se relaciona la gestión logística y la calidad del servicio interno en el área logística del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en contexto de pandemia por COVID-19. El tipo de investigación fue básica de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo y correlacional. El resultado fue un valor de ($r=0,282$, $p=0.001$) para la gestión logística y calidad de servicio; ($r=0,245$, $p=0.005$) para aprovisionamiento y calidad de servicio; ($r=0,270$, $p=0.002$) para producción y calidad de servicio; ($r=0,274$, $p=0.001$) para distribución y calidad de servicio. Se concluye que existe una relación lineal, baja y directa entre las variables de estudio, por lo que, a mayor rango de una, mayor crecimiento de la otra variable. Se recomienda promover la sistematización de la gestión logística a fin de asegurar la calidad del servicio.

PALABRAS CLAVE: Gestión logística, calidad de servicio, gestión hospitalaria, cliente interno.

ABSTRACT:

Managing logistic processes is essential for any organization, because their correct control and management will optimize its processes avoiding unnecessary expenses, increasing productivity and quality offered to the user of the service, therefore, the objective of this study was to determine to what extent the logistic management and the quality of the internal service in the logistic area of the National Institute of Neurological Sciences, in the context of the COVID-19 pandemic, are related. The type of research was basic with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, descriptive and correlational. The result was a value of ($r=0.282$, $p=0.001$) for logistics management and service quality; ($r=0.245$, $p=0.005$) for procurement and service quality; ($r=0.270$, $p=0.002$) for production and service quality; ($r=0.274$, $p=0.001$) for distribution and service quality. It is concluded that there is a linear, low and direct relationship between the variables under study; therefore, the higher the rank

of one, the higher the growth of the other variable. It is recommended to promote the systematization of logistics management in order to ensure service quality.

KEYWORDS: Logistics management, service Quality, hospital management, internal customer.

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 al interior de las organizaciones (Valli#n, 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). 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 (Figuroa 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.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

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 (Figuerola 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 (Figuerola 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:

Primero: 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).

Segundo: 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.

Tercero: 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.

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).

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación es de tipo básico, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional, a fin de conocer y medir el proceso de la gestión logística y la calidad de servicio. Los estudios básicos denominados puros o fundamentales, buscan obtener información a través de la cual se construirá una base de conocimiento que se va agregando a la existente. Por su parte, el enfoque cuantitativo estriba su estudio en la medición numérica para comprobar hipótesis y responder preguntas investigativas. Los diseños no experimentales realizan el estudio sin manipular, deliberadamente, las variables, más bien, las observan y analizan en su contexto natural; es transversal porque se recolecta la información en un solo momento temporal. Los estudios descriptivos evidencian información estadística, datos y características del fenómeno de estudio, los estudios correlacionales evalúan la relación estadística entre las variables propuestas (Hernández-Sampieri et al., 2010).

La población estuvo conformada por 135 usuarios de la unidad de análisis, el estudio se enfocó 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. La muestra fue la misma población.

Para el levantamiento de la información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, el cual, para la variable 1 estuvo conformado por de 3 dimensiones: aprovisionamiento (15 ítems), producción (6 ítems) y distribución (11 ítems). Para la variable 2 se utilizó 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, con una escala de Likert de 5 puntos.

La validez del instrumento se realizó a través la técnica denominada juicio de expertos, a través de ella, expertos conocedores del tema propuesto evaluaron la 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 del instrumento 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.

Asimismo, 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.

RESULTADOS

Análisis descriptivo

Del total de la muestra encuestada, un 32,6 % estuvo conformada por varones y 67,4 % por 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 N.^a 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
Tiempo de servicio	1-6 años	26	19,7
	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

Elaboración Propia

De otro lado, 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. Lo mismo 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 una 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 N.º 2.
Análisis descriptivos de gestión logística y calidad de servicio del cliente interno del INCN

Gestión logística 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%

Elaboración Propia

Análisis inferencial

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; se propusieron las siguientes hipótesis:

Hipótesis general

La gestión logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio percibido por el cliente interno.

Hipótesis específicas

a) El aprovisionamiento en el área logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio percibido por el cliente interno.

b) La producción en el área logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio percibido por el cliente interno.

c) La distribución en el área logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio percibido por el cliente interno.

TABLA N.º 3
Correlaciones parciales entre las dimensiones de gestión logística y calidad del servicio

	Hipótesis		Rho	P_value	Comentario
H	Importar imagenGL	CS	0,282**	0,001	Aceptada
H1	Importar imagenAprovisionamiento	CS	0,245**	0,005	Aceptada
H2	Importar imagenProducción	CS	0,270**	0,002	Aceptada
H3	Importar imagenDistribución	CS	0,274**	0,001	Aceptada

**La correlación es significativa en el nivel 000 02 colas

La tabla 3 muestra un coeficiente de Rho de Spearman de ($r=0,282$), el mismo que indica la existencia de una correlación positiva y débil, entre las variables gestión logística y calidad de servicio, así como el valor de ($p=0.001$) infiere la aceptación de la hipótesis alternativa (HG). Con respecto a la primera hipótesis específica, el coeficiente ($r=0,245$) indica una correlación positiva, escasa o nula entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio, y el valor de ($p=0.005$) infiere la aceptación de la hipótesis alternativa (HE1). Con respecto a la segunda hipótesis específica, el coeficiente ($r=0,270$) indica una correlación positiva débil entre producción y calidad de servicio, y el valor de ($p=0.002$) infiere la aceptación de la hipótesis alternativa (HE2). Con respecto a la tercera hipótesis específica, el coeficiente ($r=0,274$) indica una correlación positiva débil entre distribución y calidad de servicio, y el valor de ($p=0.002$) infiere la aceptación de la hipótesis alternativa (HE3).

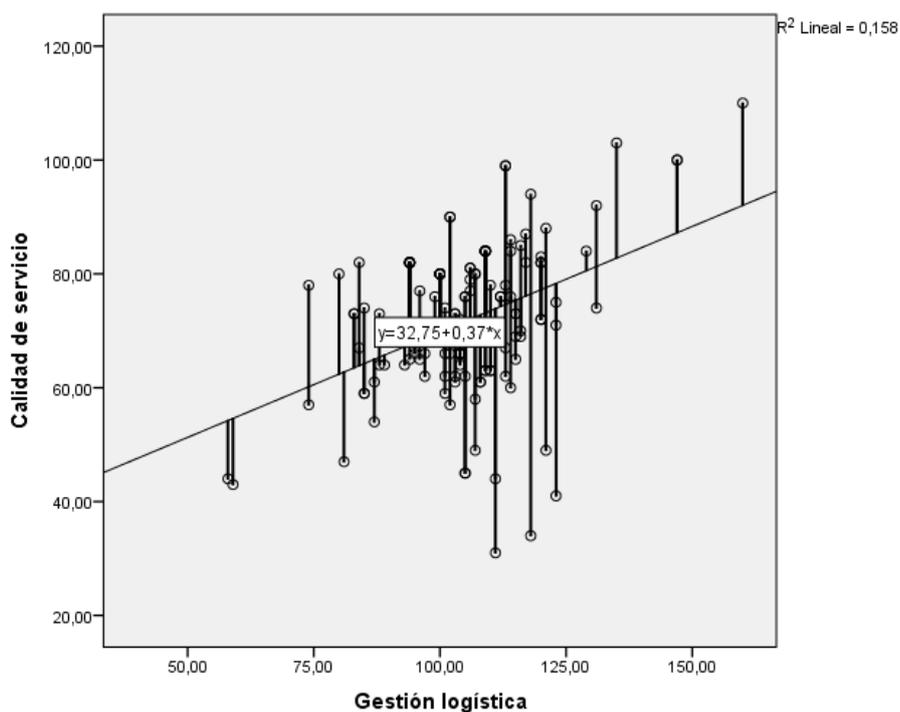


FIG. 1

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

Elaboración autor.

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, al comprobarse la relación entre gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno, se propone el modelo de relación entre las variables, la cual es 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

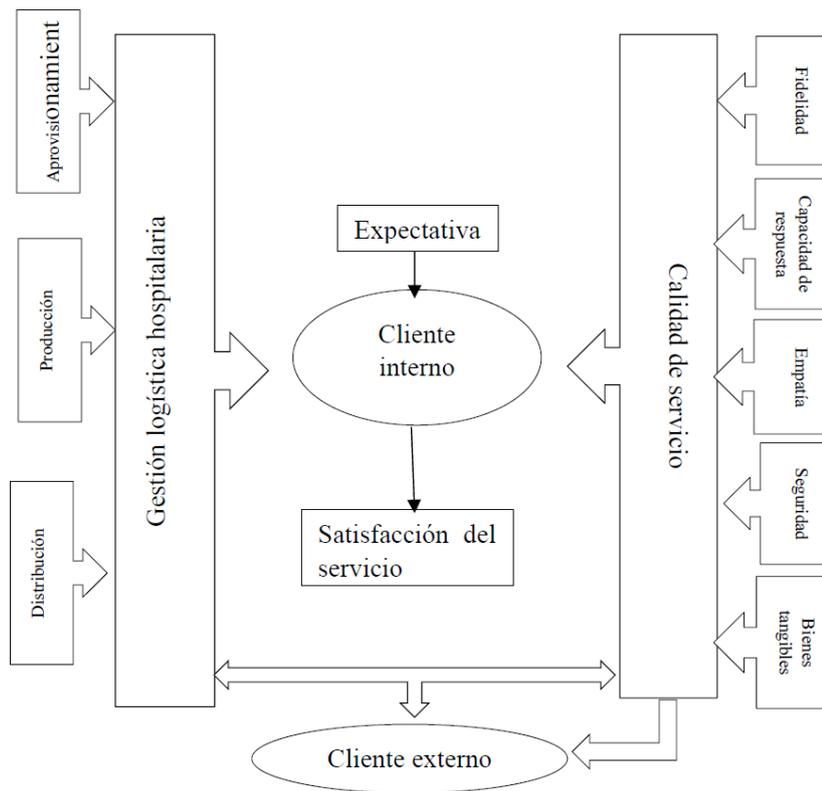


FIG. 2

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

Elaboración autor.

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 conservar los procedimientos más que mejorarlos (Figuroa 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.

DISCUSIONES

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.

CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general, se concluye que existe relación entre Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno, entonces, si la gestión logística es adecuada, también lo será la calidad del servicio del cliente interno.

Respecto al primer objetivo, se concluye que el aprovisionamiento en el área logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio percibido por el cliente interno, esto explica que, si las provisiones de los insumos para la atención del usuario se han gestionado con la debida antelación, la calidad del servicio será proporcional.

En relación al segundo objetivo específico, se concluye que la producción en el área logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio percibido por el cliente interno; tal conclusión permite inferir que, a mayor producción, mayor será, también, la calidad del servicio del cliente interno.

En relación al tercer objetivo específico, se concluye que la distribución en el área logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio percibido por el cliente interno, ello permite inferir que la distribución de los insumos para la atención al público usuario, previo al trabajo de atención, debe ser metódico, programado y debe cumplirse a cabalidad para asegurar la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- COMEXPERU. (2019). *Informe de Calidad del Gasto Público en Salud 2019*.
- 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. *Estudios Gerenciales: Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 30(133), 441-450. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5036464>
- 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 *Compendium*, 21(40). <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- 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>
- Valli#n-Garci#a, 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). *Logística Hospitalaria en el área de farmacia de los hospitales de la región Tumbes, 2016*. Universidad Cesar Vallejo.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Citación/como citar este artículo: Vergaray, J., Huamán-Espejo, M., Bernedo-Moreira, D. y Romero-Carazas, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *ReHuSo*, 8(1), 146-161. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>