



Esta obra está publicada bajo la licencia
[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Gestión de abastecimiento y la calidad de servicio de los bienes estratégicos en el policlínico Víctor Larco ESSALUD

Supply management and service quality of strategic assets at
the Víctor Larco ESSALUD polyclinic.

Roberto Quispe-Mendoza¹; Cusma Quintana-Jhudyt Consuelo²; Espinola Rivera-Khriss Nixtcil^{3,*}

¹ Escuela de post grado, Universidad Nacional de Trujillo. Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad
Universitaria, Trujillo, Perú.

Roberto Quispe Mendoza : 0000-0002-8963-758X
Jhudyt Cusma Quintana : 0009-0003-2256-6013
Khris Nixtcil Espinola River : 0009-0004-5750-9200
Boris Arana : 0009-0006-3200-0621

*Autor correspondiente: rquispe@unitru.edu.pe (R. Quispe).

Fecha de recepción: 20 10 2025. Fecha de aceptación: 26 12 2025

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo: Determinar la relación entre gestión de abastecimiento y la calidad de servicio de los bienes estratégicos del policlínico Víctor Larco ESSALUD, 2023,, se utilizó el análisis de datos y la encuesta que fue aplicada a la muestra conformada por 360 usuarios del Policlínico Víctor Larco. Se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos, validados por expertos y se utilizó la escala de Likert, los datos recolectados de ambas variables sirvieron para poder determinar el grado de correlación. Luego del tratamiento de la información, se pudo concluir que entre las dos variables gestión de abastecimiento y la calidad de servicio poseen una correlación positiva moderada.

Palabras clave: Planificación; Ineficiencia; distribución de insumos; cumplimiento de metas.

ABSTRACT

The present research work had the objective: To determine the relationship between supply management and the quality of service of the strategic assets of the Víctor Larco Polyclinic ESSALUD, 2023; data analysis and the survey that was applied to the sample made up of 360 users of the Víctor Larco Polyclinic were used. Two data collection instruments were developed, validated by experts and the Likert scale was used, the data collected from both variables served to determine the degree of correlation. After processing the information, it was concluded that between the two variables supply management and service quality have a moderate positive correlation.

Keywords: Planning; Inefficiency; Distribution of inputs; Goal achievement

INTRODUCCIÓN

La gestión de abastecimiento en el sector salud es un factor determinante para garantizar la calidad del servicio y la atención oportuna a los pacientes. En el Policlínico Víctor Larco ESSALUD, esta gestión enfrenta múltiples desafíos, desde la falta de planificación en la adquisición de bienes estratégicos hasta la ineficiencia en los procesos logísticos. Según la Organización Mundial de la Salud (2020), es fundamental que los sistemas de salud prioricen la disponibilidad permanente de insumos médicos para asegurar la continuidad de la atención.

Diversos estudios han abordado la relación entre la gestión del abastecimiento y la calidad del servicio en el ámbito hospitalario. Por ejemplo, Cordova (2022) encontró una relación baja pero significativa entre ambas variables en un hospital de Lima. De manera similar, Gallardo (2022) analizó esta relación en el contexto oncológico y, aunque la gestión fue mayormente calificada como media o alta y la calidad del servicio como alta, no se encontró una asociación significativa entre ellas. Por otro lado, Tapullima (2021) evaluó esta relación en el Hospital II-1 Moyobamba y halló una correlación positiva de nivel medio. En la misma línea, Del Águila (2021) identificó una correlación positiva alta y significativa en el Hospital II-2 Tarapoto. Asimismo, Lozano (2020) determinó que la gestión del abastecimiento en Cesamica Castilla, Piura, fue mayormente regular o ineficiente, mientras que Vásquez (2020) evidenció una relación alta y significativa entre el abastecimiento y la distribución de insumos en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega. La gestión de abastecimiento constituye un pilar fundamental para asegurar la sostenibilidad y eficiencia de un país, especialmente en la provisión de bienes y servicios esenciales a la ciudadanía (Sorogy, 2023). Esta función no solo impacta en los costos operativos del Estado, sino también en la calidad del servicio que las instituciones públicas pueden brindar, particularmente cuando se trata de bienes estratégicos, cuya ausencia compromete el funcionamiento integral de sistemas como salud, educación, seguridad o infraestructura (Vujanić, 2023). Una adecuada gestión de los procesos logísticos, según Alasfar (2022), no solo garantiza la disponibilidad oportuna de insumos en estas entidades, sino que también permite optimizar recursos, minimizar riesgos operativos y elevar los

niveles de servicio percibidos por los usuarios. En esta línea, Mwalukasa y Sallwa (2024) señalan que una gestión estratégica de abastecimiento incide directamente en la operatividad de las áreas internas del Estado, permitiendo anticiparse a escenarios de contingencia y reduciendo impactos adversos en la prestación de servicios esenciales. Asimismo, Jebiwott et al. (2024) reconoce que si bien la gestión de bienes estratégicos recae mayoritariamente en el sector público, existe una interdependencia con el sector privado, ya sea mediante proveedores especializados o asociaciones público-privadas. La complejidad de la administración logística en el sector público, por tanto, demanda un enfoque integral que combine planificación, innovación tecnológica y desarrollo de capacidades humanas, como elementos esenciales para asegurar la continuidad operativa y la calidad del gasto público (Bravo et al., 2023).

El Sistema Nacional de Abastecimiento define la gestión de abastecimiento como el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a la entrega de bienes, servicios y obras a través de las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público, con el objetivo de optimizar los recursos disponibles. En este sentido, Gallardo (2022) señala que la gestión del abastecimiento ha evolucionado hasta convertirse en un proceso complejo y altamente demandado, esencial para el éxito de las organizaciones de salud. Por otra parte, la distribución es un elemento clave dentro del abastecimiento. Según Martínez (2020), esta representa la fase final del proceso de almacenamiento, donde se realiza la entrega efectiva de bienes o servicios, asegurando así la satisfacción de la demanda. En este contexto, Malagón y Reynales (2018) definen los bienes estratégicos como aquellos productos esenciales, cuya producción es crucial para el desarrollo de un país, incluyendo medicamentos y alimentos. La importancia de esta investigación radica en su contribución a la optimización de la gestión del abastecimiento de bienes estratégicos y la mejora de la calidad del servicio en farmacias hospitalarias. Su análisis permitirá identificar oportunidades de mejora en los procesos logísticos, garantizando una atención más eficiente y oportuna a los pacientes del Policlínico Víctor Larco ESSALUD.

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre gestión de abastecimiento y la calidad de servicio de los bienes estratégicos del policlínico Víctor Larco ESSALUD, 2023.

METODOLOGÍA

Diseño de la Investigación:

Es una investigación Descriptivo - Correlacional presenta la realidad actual del policlínico Víctor Larco ESSALUD, su enfoque es cuantitativo, es no experimental, de corte transversal

Población y muestra:

La muestra de la presente investigación es de 360 usuarios y la población considerada en la investigación, fue de 63, 209 usuarios de los bienes estratégicos del Policlínico Víctor Larco ESSALUD atendidos en el año 2023.

Instrumentos de recolección de datos

Se diseñó una encuesta utilizando como instrumento el cuestionario para recopilar la información necesaria que permita cumplir los objetivos de estudio, se empleó el método inductivo-deductivo. En cuanto al análisis de datos se usará estadística descriptiva, aplicando la media y varianza, y el software SPSS v26. Las técnicas se emplearán datos primarios, recolectados directamente, y datos secundarios, ya procesados por otros investigadores. En cuanto a los instrumentos de recolección de datos se usará un cuestionario validado por juicio de expertos estudio.

RESULTADOS Y DISCUSION

3.1 Gestión de abastecimiento

3.1.1 Enfoque institucional público

De acuerdo con, Wong et al. (2020), la gestión de abastecimiento en instituciones públicas debe centrarse en la transparencia, legalidad y el cumplimiento de normativas que aseguren el uso correcto de los recursos. **Por lo contrario** para Amja Yani et al. (2023), un enfoque institucional efectivo permite reducir la burocracia y mejorar el tiempo de respuesta en las adquisiciones.

3.2 Calidad del servicio

3.2.1 Relación con eficiencia logística

La eficiencia logística, según Gupta et al. (2022) es un pilar fundamental para garantizar la calidad del servicio en el

abastecimiento estatal. Pues, una cadena de suministro optimizada permite reducir tiempos de espera, disminuir costos operativos y responder de manera ágil a las necesidades ciudadanas (Moma, 2022). Esta relación directa subraya la importancia de integrar sistemas de información y tecnología en los procesos de abastecimiento público (Flechsig et al., 2022)

3.3 Métodos de evaluación

Para evaluar la calidad del servicio, según Akil (2022), es necesario implementar métodos que integren indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción y análisis de percepción ciudadana. **Mientras para** Malpas (2021) propone utilizar métricas como la tasa de cumplimiento de entregas, el tiempo de respuesta ante solicitudes y la evaluación periódica de usuarios.

3.4 Satisfacción del usuario

Para Lin et al. (2023) las expectativas de los ciudadanos respecto al servicio de abastecimiento público están relacionadas con la disponibilidad oportuna de bienes, la calidad de los productos entregados y la transparencia en los procesos. **Pero para** Gürsoy (2020), estas expectativas generan una percepción de valor que influye en la confianza hacia las instituciones. No obstante el cumplimiento de estas demandas es clave para fortalecer la legitimidad de la gestión pública (Chen et al., 2023)

La figura 1 refleja además que la satisfacción del usuario en la gestión de abastecimiento depende de diferentes factores clave, pues **para** Nkeobuna y Ugoani (2020) garantizan el cumplimiento efectivo del servicio, fortalecen la confianza y legitiman la gestión pública.

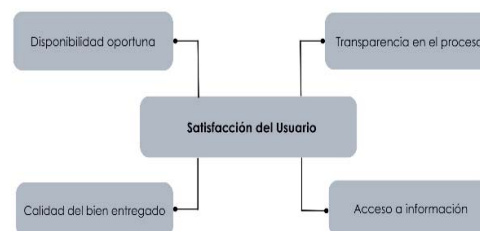


Figura 1: satisfacción del usuario en la gestión de abastecimiento

comunicación institucional y la respuesta ante incidencias. Además, conforme a Arístegui (2021), la percepción puede verse afectada por demoras, errores en la

entrega, o falta de información clara, lo que evidencia la necesidad de mejorar los canales de atención y comunicación con la ciudadanía. Sin embargo, para Istomin (2021) la capacidad de respuesta ante interrupciones críticas, como desabastecimientos o emergencias, es fundamental para mantener la confianza de la ciudadanía. Por otro lado para Susanti (2021) sostiene que las interrupciones no solo afectan el acceso a bienes esenciales, sino que también deterioran la imagen institucional y pueden generar conflictos sociales. Por ello, es vital que las entidades públicas desarrollen planes de contingencia y estrategias de comunicación efectivas para mitigar los impactos negativos en la percepción ciudadana (Ali et al., 2021).

3.5 Logística pública

Según Zhang et al (2022), la logística en el sector público debe abordar desafíos como la limitada capacidad operativa institucional, las restricciones presupuestarias y las complejidades en la coordinación intergubernamental. No obstante, para Ali et al.(2021) la planificación en las cadenas estatales es un proceso fundamental que permite anticipar necesidades, establecer prioridades y optimizar recursos. Por lo contrario para Patsatsia (2023) destaca que una planificación deficiente puede generar cuellos de botella, retrasos en la entrega de insumos y afectar la continuidad de los servicios estratégicos. La capacidad operativa institucional está determinada por el nivel de recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles, lo que incide directamente en la calidad de la gestión logística (Pacheco y Clausen, 2024). Por lo contrario Las limitaciones en estos aspectos, para López et al. (2021) pueden obstaculizar la ejecución de políticas públicas y generar descontento social, siendo esencial para garantizar una respuesta eficiente a las demandas ciudadanas. La figura 2, respalda que la optimización de la logística pública requiere anticipar necesidades, planificar estratégicamente y reducir la burocracia, mientras que para Sukhawattthanakun et al. (2023) estos tres factores permiten responder de forma oportuna, eficiente y ordenada a las demandas ciudadanas, mejorando así la gestión y continuidad de los servicios públicos.

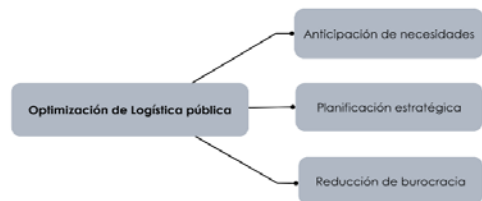


Figura 2. Factores en la Optimización de la Logística Pública

Según Matto (2022), la falta de articulación entre distintas entidades gubernamentales puede traducirse en duplicación de esfuerzos, ineficiencia en el uso de recursos y retrasos en la entrega de bienes. Los obstáculos recurrentes en la gestión logística incluyen procesos burocráticos extensos, normativas rígidas, limitaciones tecnológicas y la resistencia al cambio organizacional. mientras que para (Chansamut, 2023), identificar y superar estas barreras es clave para avanzar hacia un proceso más eficiente, transparente y orientada a resultados (Do et al., 2023)

3.6 Innovación en abastecimiento

3.6.1. Uso de tecnologías digitales

La innovación en los procesos de abastecimiento público es fundamental para modernizar la gestión y responder a las crecientes demandas ciudadanas (Caday, 2023) mientras que para (Ramírez, 2022) el uso de tecnologías digitales, como plataformas de gestión en línea, sistemas de trazabilidad y herramientas de análisis de datos, permite optimizar las operaciones logísticas, mejorar la transparencia y fortalecer la toma de decisiones estratégicas.

3.6.2.Procesos electrónicos de contratación

Para Kotin et al. (2023) los procesos electrónicos de contratación, como las compras públicas en línea o las subastas electrónicas, han transformado la forma en que el Estado adquiere bienes y servicios. Sin embargo para Huarac (2021), estas herramientas no solo agilizan los procedimientos, sino que también reducen los márgenes de error y minimizan los riesgos de corrupción al promover una mayor transparencia.

3.6.3. Efectos en la entrega de bienes clave

Conforme a Almeida et al. (2023), la digitalización de los procesos de abastecimiento permite mejorar los tiempos de entrega, incrementar la disponibilidad de productos y garantizar una mayor adaptabilidad ante cambios en la demanda o en el contexto social. En contraste para (Markovic et al 2023) La innovación, por tanto, es un factor estratégico que contribuye a la

sostenibilidad y resiliencia de la gestión de abastecimiento público.

3.7. Colaboración público-privada

3.7.1 Formas de cooperación institucional

Para Muñoz y Chiriboga (2023) la colaboración público-privada (CPP) en la gestión de abastecimiento se manifiesta a través de diversas formas de cooperación institucional, como alianzas estratégicas, contratos de concesión, asociaciones para el desarrollo de infraestructura, acuerdos de abastecimiento conjunto y esquemas de logística colaborativa. Sin embargo, para Matovelle et. al (2020), estas modalidades permiten aprovechar la experiencia técnica y la capacidad operativa para fortalecer la eficiencia en la entrega de bienes y servicios estratégicos.

3.7.2. Mecanismos de control compartido

La implementación de mecanismos de control compartido es fundamental para asegurar la transparencia y el cumplimiento de los objetivos en las alianzas público-privadas (Rashid y Rasheed, 2024). En cambio para Maksimenko (2022), incluyen la creación de comités de seguimiento, auditorías externas independientes, indicadores de desempeño acordados entre las partes, y plataformas digitales para el monitoreo en tiempo real de los procesos de abastecimiento.

Identificar la gestión de abastecimiento de los bienes estratégicos del policlínico Víctor Larco ESSALUD, 2023

El Tabla 1 muestra que el 63.06% de los usuarios cree que el nivel de gestión de abastecimientos es regular, el 31.11% lo califica como bueno y otro 5.83% lo percibe como deficiente contrariamente para Moncayo (2022) identificó deficiencias como la falta de insumos y medicamentos, una distribución ineficiente del personal, la ausencia de protocolos de seguridad y problemas de comunicación, por otro lado Vásquez (2020) indica que la gestión de abastecimientos fue evaluada como buena, al igual que la distribución de insumos y medicamentos.

Tabla 1
Nivel de gestión de abastecimientos

Nivel de gestión de abastecimientos	n	%
Deficiente	21	5.83%

Regular	227	63.06%
Bueno	112	31.11%
Total	360	100.00%

Nota. Cuestionarios aplicados

Identificar la calidad de servicio de los bienes estratégicos del policlínico Víctor Larco ESSALUD, 2023

En la Tabla 2 muestra que el 65.27% de los usuarios cree que el nivel de calidad de servicio es bueno, el 31.12% lo califica como regular y el 3.61 % lo percibe como deficiente.

Tabla 2
Nivel de calidad de servicio

Nivel de calidad de servicio	n	%
Deficiente	13	5.61%
Regular	112	31.12%
Bueno	235	65.27%
Total	360	100.00%

Nota. Cuestionarios aplicados

Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio de los bienes estratégicos del Policlínico Víctor Larco ESSALUD, 2023.

Para evaluar la distribución de la dimensión y la variable, se procedió a aplicar la prueba Rho de Spearman, detallándose los resultados en la Tabla 3. Esta tabla muestra un Rho de 0.401, que según Hernández y Mendoza (2018), sugiere una correlación positiva moderada; asimismo, el p-valor es inferior a 0.05 confirmándose la significancia de las variables. Esto corrobora con Tapullima (2021) en su estudio concluye, que existe una relación positiva media entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio. Sin embargo para Del Águila (2021) en su investigación menciona que la gestión de la distribución de medicamentos tuvo un impacto directo y significativo en la percepción de la calidad de atención de los pacientes, concluyendo que existe una correlación positiva alta y significativa.

Tabla 3.
Relación entre la dimensión Adquisición y calidad de servicio

		Adquisición	Calidad de servicio
Rho de Spearman		1,000	,401**
	Coeficiente de correlación		
	Calidad de servicio	Sig.(bilateral)	,
		N	360
	Coeficiente de correlación	,401**	1,000
	Sig. (Bilateral)	,000	,
	N	360	360

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

Determinar la relación entre Gestión de abastecimiento y la calidad de servicio de los bienes estratégicos del policlínico Víctor Larco ESSALUD, 2023.

Para evaluar la distribución de las variables, se aplicó la prueba Rho de Spearman, cuyos resultados se detallan en la Tabla 4 Esta tabla muestra un Rho de 0.556 asimismo, el p-valor es inferior a 0.05 confirmándose la significancia de la relación. **Por lo contrario** para Gallardo (2022) menciona que no hay una asociación significativa entre la gestión del abastecimiento de medicamentos y la calidad de la atención farmacéutica.

Tabla 4
Relación entre gestión de abastecimiento y la calidad de servicio

		Gestión de Abastecimiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman		1,000	,556**
	Coeficiente de correlación		
	Calidad de servicio	Sig.(bilateral)	,
		N	360
	Coeficiente de correlación	,556**	1,000
	Sig. (Bilateral)	,000	,
	N	360	360

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

CONCLUSIONES

Se observó que la gestión de abastecimiento tiene una correlación positiva moderada con la calidad del servicio, lo que indica que una mejor gestión de los recursos contribuye a una mayor percepción de calidad en la atención brindada.

En cuanto a la percepción de los usuarios, el 63.06% consideró que el nivel de gestión de abastecimiento es regular, lo que sugiere la existencia de áreas de mejora en la planificación y ejecución de este proceso.

Por otro lado, el 65.27% de los usuarios calificó el nivel de calidad del servicio como bueno, reflejando una evaluación positiva de la atención recibida, a pesar de las posibles deficiencias en la gestión de abastecimiento.

Respecto a las dimensiones específicas, se encontró una correlación positiva moderada entre la adquisición de bienes estratégicos y la calidad del servicio. De manera similar, la dimensión de distribución también mostró una correlación positiva moderada con la calidad del servicio.

Sin embargo, la relación entre la disponibilidad de los bienes estratégicos y la calidad del servicio presentó una correlación positiva débil, lo que indica que la simple existencia de insumos no garantiza una percepción significativamente mejorada del servicio. Finalmente, la dimensión de control mostró una correlación positiva moderada con la calidad del servicio, evidenciando la importancia de la supervisión y el monitoreo en la optimización de la atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Akil, S., y Ungan, M. (2022). *E-commerce logistics service quality: customer satisfaction and loyalty*. *Journal of Electronic Commerce in Organizations* (JECO), 20(1), 1-19. <https://www.igi-global.com/article/e-commerce-logistics-service-quality/292473>

Alasfar, W. (2022). *El impacto de la gestión de bastecimiento en el desempeño organizacional en el sector de telecomunicaciones sirio*. *International Journal of Research and Review*, 9(8),

- 171-179.
<https://doi.org/10.52403/ijrr.20220814>
- Ali, A., Melkonyan, A., Noche, B., y Gruchmann, T. (2021). *Desarrollo de una escala de calidad de servicios logísticos sostenibles para proveedores de servicios logísticos en Egipto*. *Logística* 5(2), 21.
<https://doi.org/10.3390/logistics5020021>
[MDPI](#)
- Almeida, E., Mediavilla, K., Mediavilla, L., Echeverría, P., y Yépez, K. (2023). *La gestión de los GADPRS a través de las compras públicas en la provincia de Imbabura: Management of the GADPRS through public procurement in the province of Imbabura*. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3), 314-329.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9586318>
- Arístegui, J. (2021). *Optimizando la gestión de compras en las empresas con tecnología y servicio*. *Gestión de compras: la revista de los profesionales de compras, aprovisionamientos y gestión de materiales*, (124), 22-23.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7908970>
- Bandittayarak, H., y Srisawat, S. (2021). *Improving performance, logistics service quality to further enhance the create competitive advantage of logistics service providers: Container road transportation*. *Psychology and Education Journal*, 58(4), 5449-5457.
<https://psychologyandeducation.net/pae/index.php/pae/article/view/5449>
- Chansamut, A. (2023). *Modelo digital para la gestión de abastecimiento en la cadena de suministro tailandesa*. *International Journal of Supply Chain Management*, 12(5), 13-16.
<https://doi.org/10.59160/ijscm.v12i5.6140>
- Chen, X., y Liu, Y. (2023). *Effects of logistics service quality and price fairness on customer repurchase intention: The moderating role of cross-border e-commerce experiences*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 70, 103165.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103165>
- Córdova, S. (2022). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y resultados en la atención del paciente ambulatorio en un hospital nacional*, Lima 2022. 59 Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106971>
- Del Águila Saavedra, M. N. (2021). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de atención en el servicio de hospitalización medicina del Hospital II2 Tarapoto*, 2021. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Del Águila, M. N. (2021). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de atención en el servicio de hospitalización medicina del Hospital II-2 Tarapoto*, 2021. Tarapoto, Perú [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81225>
- Gallardo, J. J. (2022). *Gestión de Abastecimiento y la Calidad del Servicio de Farmacia de una Institución Privada Oncológica*, 2022. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94745>
- Gupta, A., Singh, R. K., & Mangla, S. K. (2022). *Evaluation of logistics providers for sustainable service quality: Analytics based decision making framework*. *Annals of Operations Research*, 315(2), 1617-1664.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10479-020-03913-0>
- Gürsoy, M. (2020). *Los problemas que enfrenta la gestión de abastecimiento electrónicos en Chipre y Turquía*. *REICE: Revista Electrónica de Investigación En Ciencias Económicas*, 8 (16), 197-213.
<https://doi.org/10.5377/reice.v8i16.10687>
- Herrera Pérez, K. L. (2021). *Gestión administrativa y atención al paciente ambulatorio del Hospital Referencial Ferreñafe*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73037>
- Huarac, L. (2021). *Los requerimientos técnicos mínimos y la gestión de compras en la escuela de aviación civil del Perú*, 2019. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(5), 953-963.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016933>
- Istomin, E., Golosovskaya, V., Gogoberidze, G., Shevchuk, O., & Petrov, Y. (2021). *Digitalization and logistics service quality: Evidence from Indonesia national shipping companies*. *International Journal of Data and*

- Network Science*, 5(3), 345–356. <https://growingscience.com/beta/ijds/6025-digitalization-and-logistics-service-quality-evidence-from-indonesia-national-shipping-companies.html>
- Jebiwott, A., Gitahi, N., y Sang, H. (2022). *Prácticas de gestión estratégica de abastecimiento y desempeño de empresas inmobiliarias en el condado de Nairobi, Kenia*. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 5(9), 256–262. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2022.v05i09.002>
- Lin, Y., Wang, Y., y Zhang, J. (2023). *Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention*. *PLOS ONE*, 18(6), e0286574. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286574>
- Liu, S., Liu, X., y Tan, J. (2022). *Gestión óptima de abastecimiento mediante subastas inversas para un newsvendor con fijación de precios*. *Journal of Systems Science and Information*, 10(6), 598–619. <https://doi.org/10.21078/JSSI-2022-598-22>
- Lozano Alarcón, L. B. (2020). *Gestión de abastecimiento de medicamentos esenciales del Establecimiento de Salud Cesamica Castilla, Piura - 2020*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106971>
- Maksimenko, V. (2022). *Mejora de las instituciones financieras del sistema de gestión de abastecimiento público en la Federación Rusa basada en los principios ESG*. *Investigaciones Financieras*, 1(74), 34–45. <https://doi.org/10.54220/finis.1991-0525.2022.74.1.004>
- Malagón, G. y Reynales, J. (2018). *Salud Pública. Conceptos, aplicaciones y desafíos*. Editorial Médica Panamericana.
- Malpas, P. (2021). *La gestión de compras y adquisiciones MRO, catalizador estratégico de la empresa. Manutención y almacenaje: logística, distribución, transporte*, (548), 28-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817632>
- Matovelle, A., Ortega, M., Barros, M., y Velecela, P. (2020). *Gestión de compras como estrategia competitiva de las organizaciones*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 97-124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608913>
- Matto, M. (2022). *Gestión de archivos y desempeño de las unidades de gestión de abastecimiento en Tanzania: un estudio de caso*. *Records Management Journal*, 32(1), 75–95. <https://doi.org/10.1108/RMJ-05-2021-0018>
- Moma, J. (2022). *Negociaciones en la gestión de abastecimiento internacional*. *Conjuntura Austral*, 13(63), 81–94. <https://doi.org/10.22456/2178-8839.122950>
- Moncayo, M. J. (2022). *Plan de gestión gerencial para la optimización de la calidad de la atención en salud del servicio de emergencia del Hospital León Becerra Camacho, en el período 2023*. Quito, Ecuador: [Tesis de maestría, Universidad de Las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14532>
- Muñoz, Y., y Chiriboga, F. (2023). *Análisis de la gestión de las compras públicas en la economía local y latinoamericana, perspectivas sectoriales*. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN-ISSN: 2697-3456*, 7(12 Ed. esp.), 92-110. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9016117>
- Mwalukasa, B., y Sallwa, A. (2024). *Effects of procurement risk management strategies on public procuring entities' performance*. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, (23), 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9690046>
- Pacheco, D., y Clausen, D. (2024). *Sustainable purchasing supply management assessment in construction supply chains: A design science research approach*. *Supply Chain Management: An International Journal*, 29(6), 943-962. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/scm-10-2023-0493/full/html>
- Postnikov, O. y Smerichevska, S. (2023). *Transformación del análisis de grandes bases de datos en la gestión de abastecimiento con el desarrollo de la inteligencia artificial*. *Herald of the Economic Sciences of Ukraine*, 1(44), 77–85. [https://doi.org/10.37405/1729-7206.2023.1\(44\).77-85](https://doi.org/10.37405/1729-7206.2023.1(44).77-85)
- Ramírez, B. (2022). *Gestión de Adquisiciones de Materiales en el Sector Construcción (el Reto de los Gerentes*

de Proyectos). Revista científica anfibios, 5(1), 105-116. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8740348>

Rashid, A., y Rasheed, R. (2024). Logistics service quality and product satisfaction in e-commerce. *SAGE Open*, 14(1), 21582440231224250. <https://doi.org/10.1177/21582440231224250>

Sorogy, M. (2023). *Gestión del riesgo del proyecto y gestión de abastecimiento - Adquisiciones*. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4452679>

Sukhawattanakun, K., Roopsing, T., y Silpcharu, T. (2023). *Industrial procurement management efficiency guidelines: perform excellence through organisational change strategies*. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(4), 51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8956455>

Susanti, S. (2021). *Sistema de Información para la Gestión de Abastecimiento en PT Infra Karya Pratama*. JUPITER: Revista de Investigación para Estudiantes de Ingeniería y Ciencias de la Computación, 1(2), 2-10. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jupiter/article/view/6691/2913>

Tapullima Pacaya, A. (2021). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio en el Hospital II-1 Moyobamba*, 2020. [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64951>

Vásquez Espinoza, S. L. (2020). *Gestión de abastecimiento y distribución de insumos y medicamentos en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega*, 2019. Universidad César Vallejo

Vujanić, I., Damnjanović, R., Gligorijević, J., Marković, S., y Mrdak, G. (2023). La influencia de la gestión de abastecimiento en la eficiencia de los procesos empresariales. *Oditor*, 9(3), 59-80. <https://doi.org/10.59864/oditor32302v>

Zdyrko, N., y Fabiińska, V. (2020). *Funciones de contabilidad, análisis y control en la gestión de abastecimiento públicas*. *Agrosvit*, (6), 22. <https://doi.org/10.32702/2306-6792.2020.6.22>

Zhang, Y., Zhang, S., Fan, Q., y Liu, S. (2022). *Investigación sobre la gestión de abastecimiento de equipos típicos de distribución de energía basada en el*

modelo de costo del ciclo de vida. En *Conferencia Internacional Conjunta IEEE sobre Tecnología de la Información e Inteligencia Artificial (ITAIC) (Vol. 2022-Junio, pp. 2102-2105)*. Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos. <https://doi.org/10.1109/ITAIC54216.2022.9836472>

ANEXO

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO

Estimado usuario el cuestionario tiene por objetivo valorar la gestión de abastecimiento y la calidad de servicio de los bienes estratégicos del policlínico Víctor Larco ESSALUD

Instrucciones: Se le pide responder honestamente cada enunciado.

Recuerde que este instrumento es anónimo y confidencial.

Escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre

Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según tu criterio y de acuerdo a la Escala.

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO						
Nº	Dimensión Adquisición	1	2	3	4	5
1	¿El desabastecimiento de medicamentos se debe a una ineficiente gestión?					
2	¿El personal de farmacia brinda información acerca de los					

	productos que no cuenta la farmacia?					
3	¿Los medicamentos que le brindan cobertura la totalidad de su tratamiento médico?					
Nº	Dimensión Distribución					
4	¿El personal de farmacia permite el acceso a medicamentos?					
5	¿La falta de atención de medicamentos en su receta se deba a una ineficiente distribución?					
6	¿Las recetas que son emitidas por el médico son legibles para el profesional de farmacia?					
7	¿Los medicamentos que recibe son seguros y eficaces?					
Nº	Dimensión Disponibilidad					
8	¿El servicio de farmacia presenta disponibilidad óptima de medicamentos?					
9	¿El servicio de farmacia presenta medicamentos esenciales?					
10	¿El servicio de farmacia publica en un lugar visible la disponibilidad de medicamentos?					
11	¿Adquiere medicamentos en boticas o farmacias externas a la					

	Institución de salud?					
Nº	Dimensión Control					
12	¿Adquiere medicamentos controlados sin receta médica?					
13	¿El profesional de farmacia realiza seguimiento farmacoterapéutico de su tratamiento?					
14	¿El profesional de farmacia informa las bondades de los medicamentos genéricos?					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario el cuestionario tiene por objetivo valorar la gestión de abastecimiento y la calidad de servicio de los bienes estratégicos del policlínico Víctor Larco

Instrucciones: Se le pide responder honestamente cada enunciado.

Recuerde que este instrumento es anónimo y confidencial.

Escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre

Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según tu criterio y de acuerdo a la Escala.

CALIDAD DE SERVICIO						
N ^o	Dimensión Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿El personal encargado del establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD le inspira confianza?					
2	¿El personal del establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD le atiende correctamente sin discriminación, en relación a otros pacientes?					
3	¿El personal encargado del establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD le explica claramente sobre los productos farmacéuticos de su receta?					
4	¿El personal del establecimiento farmacéutico de la institución de salud cuenta con los productos farmacéuticos registrados en la receta médica?					
5	¿El personal encargado del establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD respeta su privacidad?					
N ^o	Dimensión Seguridad					

6	¿La atención en el establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD se lleva a cabo considerando el horario de atención establecido?					
7	¿En el establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD la atención de los pacientes se lleva de forma ordenada y por orden de llegada?					
8	¿Las quejas y reclamos en el servicio farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD se atienden de manera eficiente?					
9	¿La atención en el servicio farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD se brinda con amabilidad?					
N ^o	Dimensión Elementos Tangibles					
10	¿El establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD cuenta con sus ambientes ordenados, limpios y muebles para que se sienta cómodo?					
11	¿El establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD tiene equipos disponibles y materiales para su atención?					

12	¿Los ambientes del policlínico Víctor Larco ESSALUD son accesibles y se encuentran siempre limpios?					
13	¿Los símbolos como flechas y letreros informativos le parecen adecuados y orientativos en el establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD?					
N ^o	Dimensión Capacidad de respuesta					
14	¿El personal encargado del establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD le indica de forma sencilla y clara sobre los trámites para lograr una atención rápida?					
15	¿El personal encargado del establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD le dedica el tiempo necesario para una atención satisfactoria?					
16	¿Cuándo surge algún percance el personal encargado del establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD ayuda a darle solución rápidamente?					
17	¿El personal encargado del establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor					

	Larco ESSALUD le ofrece la información adecuada con respecto a su tratamiento?					
18	¿El personal encargado del establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD le explica sencillamente sobre el cuidado para lograr una buena salud?					
19	¿La farmacia del policlínico Víctor Larco ESSALUD le atiende todos los productos farmacéuticos que necesita?					
20	¿El tiempo de espera para su atención en el establecimiento farmacéutico del policlínico Víctor Larco ESSALUD es oportuno?					
N ^o	Dimensión Empatía					
21	¿En el momento de la atención, el personal encargado del policlínico Víctor Larco ESSALUD le recibe con un trato amable, respetuoso y paciente?					
22	¿Durante su atención, el personal de farmacia del policlínico Víctor Larco ESSALUD le brinda información sobre dosis y reacciones adversas de los medicamentos?					

23	¿El personal encargado de la farmacia del policlínico Víctor Larco ESSALUD cuenta con las competencias adecuadas para la atención al usuario en este servicio?					
24	¿El personal encargado de la farmacia del policlínico Víctor Larco ESSALUD brinda una atención individualizada y personalizada al usuario en este servicio?					