



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Plan de abastecimiento para la gestión de la cadena de suministro en
una clínica de rehabilitación, Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Guevara Musayon, Christina Roxana (orcid.org/0000-0002-3639-0157)

ASESOR:

Mgr. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

CO-ASESOR:

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a Dios, quien permite que cada día tenga una nueva oportunidad de aprender y por ayudarme a lograr esta nueva meta, que es, concluir este estudio.

A mi mamá Sonia Musayón Morales, a mi mamá Lila Morales Zúñiga, quienes con su constancia y perseverancia me enseñan a seguir adelante y afrontar las dificultades y a mis hermanos Oscar y Juan Carlos, por que con su apoyo me ha permitido culminar mis estudios de maestría.

A mi tía Perla Marisa Musayón Morales, quien desde el cielo me inspira, me acompaña y me impulsa a seguir avanzando en mi carrera profesional y a ser una mejor persona.

Y a mi familia elegida, María del Carmen Rivas Coronel, porque gracias a ella he podido realizar esta investigación y con sus palabras de ánimo he cumplido mi objetivo y a mi querida Rossy Blomberg, porque me dejó una gran enseñanza, que a pesar de las múltiples dificultades siempre se puede salir adelante y renacer como el ave fenix.

La autora

Agradecimiento

A los colaboradores de la Clínica San Juan de Dios, porque gracias a ellos he podido realizar esta investigación, poniendo a disposición, tiempo, paciencia y sobre todo a la Gerente General la Mg. Romina Molina de Baldwin por darme la oportunidad de realizar esta investigación, personas como usted siempre harán que todo estudio sea posible al poner a disposición la empresa que tiene a su cargo.

A los docentes de este programa académico, a mi asesor, Mg. Nilthon Ivan Pisfil Benites y al co-asesor Dr. Nelson César Santisteban Salazar, por su paciencia y gracias a sus conocimientos me han permitido realizar esta investigación.

Christina Roxana

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Fases del ciclo de compra.....	11
Tabla 2 Funciones Logísticas.....	12
Tabla 3 Resultado de la confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach....	16
Tabla 4 Validación de expertos	22

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de investigación	14
Figura 2 Nivel adquisición en una clínica de rehabilitación, 2022.....	19
Figura 3 Nivel controlar el stock del abastecimiento en una clínica de rehabilitación, 2022.	20
Figura 4 Nivel de logística de la SCM en una clínica de rehabilitación, 2022.	21

Resumen

El objetivo de la investigación fue proponer un plan de abastecimiento para la gestión de la cadena de suministro en una clínica de rehabilitación de la ciudad de Chiclayo en el año 2022. Estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo-propositivo, transversal. La muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de las áreas relacionadas con la logística, utilizando un muestreo por conveniencia. Se utilizaron dos cuestionarios validados por juicio de cinco expertos, y se aplicó una prueba piloto a 20 colaboradores cuyos valores de alfa de Cronbach fueron 0,933 y 0,892 respectivamente. El abastecimiento obtuvo un nivel bueno en las dimensiones cálculo de las necesidades (62,9%), compra (82,9%), adquisición (94,3%), almacenamiento (80,0%), despacho (60,0%), control de stock (80,0%); la gestión de la cadena de suministros mostró nivel bueno en las dimensiones sistema de a información (88,6%), logística (85,7%) y el desempeño financiero (74,3%). Finalmente se concluye que, el abastecimiento realizado por la clínica de rehabilitación es buena en las dimensiones compra, adquisición, almacenamiento y control de stock, pero regular para el cálculo de las necesidades y el despacho, existiendo posibilidad de mejoras. Por lo que, con la propuesta realizada se podrá mejorar la cadena de suministro a través de la aplicación de las 5S.

Palabras clave: abastecimiento, gestión de la cadena de suministro, logística, planificación del abastecimiento y clínica de rehabilitación.

Abstract

The objective of the research was to propose a supply plan for the management of the supply chain in a rehabilitation clinic in the city of Chiclayo in the year 2022. Quantitative, non-experimental, descriptive-propositive, cross-sectional study. The sample consisted of 35 collaborators from the areas related to logistics, using a convenience sampling. Two questionnaires validated by the judgment of five experts were used, and a pilot test was applied to 20 collaborators whose Cronbach's alpha values were 0.933 and 0.892 respectively. The supply obtained a good level in the dimensions calculation of needs (62.9%), purchase (82.9%), acquisition (94.3%), storage (80.0%), dispatch (60.0%), stock control (80.0%); Supply chain management showed a good level in the dimensions of the information system (88.6%), logistics (85.7%) and financial performance (74.3%). Finally, it is concluded that the supply made by the rehabilitation clinic is good in the purchase, acquisition, storage and stock control dimensions, but regular for the calculation of needs and dispatch, with the possibility of improvements. Therefore, with the proposal made, the supply chain can be improved through the application of 5S.

Keywords: sourcing, supply chain management, logistics, sourcing planning and rehab clinic.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan de abastecimiento para la gestión de la cadena de suministro en una clínica de rehabilitación, Chiclayo", cuyo autor es GUEVARA MUSAYON CHRISTINA ROXANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 5.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 28 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PISFIL BENITES NILTHON IVAN DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 14- 01-2023 16:59:10

Código documento Trilce: TRI - 0503886