



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Influencia de la gestión logística en la cadena de valor  
en los servicios de salud. Alto Mayo, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORES:**

Cordova Calle, Luz Neri (orcid.org/0000-0002-1072-6871)

Ochoa Ramirez, Jairo (orcid.org/0000-0002-0553-2423)

**ASESOR:**

Mg. Amasifuen Reategui, Manuel (orcid.org/0000-0002-0587-4060)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico a mi familia quienes me motivaron a seguir adelante en especial a mis padres por su apoyo y comprensión a lo largo de mi vida universitaria.

Jairo

Dedico a mi mamá que es mi motor y motivo a seguir adelante, y me dedico a mí misma porque a pesar de las circunstancias decidí continuar con mi carrera universitaria.

Luz Nery

## **Agradecimiento**

En principal agradezco a mis padres que me brindaron su apoyo incondicional para seguir mi profesión y no darme por vencida para ser una gran profesional.

Jairo

Agradezco a mi mamá por brindarme su apoyo e iniciativa a seguir estudiando, a mi compañero Jairo quien es un excelente compañero, que gracias a ambos estamos logrando una meta más durante nuestro crecimiento como profesionales.

Luz Nery

Agradecemos a nuestro docente y asesor de tesis Dr. Amasifuén Reategui, Manuel quien, con su valioso conocimiento en el desarrollo del Informe de tesis, supo orientarnos de manera correcta en el proceso de la investigación.

Agradecemos a Dios por brindarnos salud y sabiduría en este largo trayecto de nuestra formación universitaria.

Jairo – Luz Nery

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos .....	12
3.6. Método de análisis de datos .....	12
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS .....	31

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Relación de la gestión logística y la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud Alto Mayo 2022</i> .....	14
<b>Tabla 2.</b> <i>Influencia gestión logística en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</i> .....	14
<b>Tabla 3.</b> <i>Relación entre la gestión logística y la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</i> .....	16
<b>Tabla 4.</b> <i>Influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</i> .....	16
<b>Tabla 5.</b> <i>Relación de la gestión logística y la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</i> .....	17
<b>Tabla 6.</b> <i>Influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</i> .....	18
<b>Tabla 7.</b> <i>Relación de la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</i> .....	19
<b>Tabla 8.</b> <i>Influencia de la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</i> .....	20
<b>Tabla 9.</b> <i>Prueba de Normalidad de las variables gestión logística y desempeño de la cadena de valor.</i> .....	21

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Esquema de la cadena de valor .....	8
<b>Figura 2.</b> Diagrama de dispersión de la gestión logística y la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud.....	15
<b>Figura 3.</b> Diagrama de dispersión de la gestión logística y la eficiencia de las actividades primarias en los servicios de salud.....	17
<b>Figura 4.</b> Diagrama de dispersión de la gestión logística y la eficiencia de las actividades de apoyo en los servicios de salud.....	19
<b>Figura 5.</b> Diagrama de dispersión de la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022. ....	20

## Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022. De acuerdo a su metodología es una investigación de tipo aplicada, con un diseño descriptivo correlacional. Se aplicó la técnica de la encuesta, a través de dos cuestionarios, por cada variable y con 20 items cada uno que fueron aplicados a 25 trabajadores. Donde se acepta la hipótesis que la gestión logística influye en la cadena del valor ( $t - Student = 2.610$ , Sig  $<0.05$ ) y de acuerdo al coeficiente R cuadrado de 0.229, se puede definir que la gestión logística influye en 22.9% en la variación de la cadena del valor, Asimismo, la gestión logística influye en la eficiencia de las actividades primarias ( $t - Student = 3.202$ , Sig  $<0.05$ ) y de acuerdo al coeficiente R cuadrado de 0.308, se puede definir que la gestión logística influye en 30.8% en la variación de las actividades primarias.

**Palabras clave:** Gestión logística, cadena de valor, actividades primarias, actividades de apoyo, margen.

## **Abstract**

The general objective of the research work was: To determine the influence of logistics management on the efficiency of the value chain in health services, Alto May 2022. According to its methodology, it is an applied type of research, with a descriptive design. correlative The survey technique was applied, through two questionnaires, for each variable and with 20 items each that were applied to 25 workers. Where the hypothesis that logistics management influences the value chain is accepted (t - Student = 2.610, Sig <0.05) and according to the square R coefficient of 0.229, it can be defined that logistics management influences 22.9% in the variation of the value chain, Likewise, logistics management influences the efficiency of primary activities (t - Student = 3.202, Sig <0.05) and according to the square R coefficient of 0.308, it can be defined that logistics management influences 30.8% in the variation of primary activities.

**Keywords:** Logistics management, value chain, primary activities, support activities, margin.



## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones dedicadas a los servicios de salud su principal preocupación ha sido la mejora de la atención. Hacia el año 2019, antes de la pandemia, según la Defensoría del Pueblo las principales quejas de los usuarios de atención se centran en la mala atención a pacientes, demora en la generación de citas, desabastecimiento de medicamentos, ambulancias inoperativas, infraestructura deficiente y que no alcanza a dar respuesta a las necesidades de los pacientes y la mala implementación del Libro de Reclamaciones. (Defensoría del Pueblo, 2019).

Por ello, es un gran desafío en la administración del estado brindar salud de calidad para todos. Aquí radica la importancia de una buena gestión logística cuya implementación adecuada mejora la cadena de valor y por ende la satisfacción de los usuarios del servicio.

Para (Lavado, 2019) un alto porcentaje de instituciones públicas no definen adecuadamente los procesos en su gestión logística generando deficiencias e improvisación en el planeamiento, compras innecesarias o desabastecimiento de materiales por lo que la gestión debe ser oportuna y acertada.

Para (Aliaga R. , 2018) el principal objetivo de la gestión por procesos es mejorar de manera efectiva y eficiente las capacidades organizacionales y adaptarse a los cambios. Esto se puede lograr mediante la integración de procesos, especialmente aquellos que directamente estén relacionados con los clientes y sus expectativas de la organización. Cabe señalar que el proceso de servicio en un hospital inicia con el proceso de entrada con la llegada del paciente, que luego se convierte en tratamiento, investigación, conocimiento y luego salida con valor agregado por parte del paciente. para sanar Este procedimiento requiere información de diagnóstico o información de un proveedor externo.

El sistema de salud en Perú y América Latina en general tiene muchas fallas, pero en muchos casos es la organización misma, como el Ministerio de Salud, los que se convierten en obstáculo principal para concretizar una gestión orientada al proceso y al usuario, por su ineficiente manejo en la

gestión logística a través de políticas que permitan mejorar la cadena de suministros posibilitando una mejor atención y capacidad de resolución de problemas haciendo que los pacientes se sientan satisfechos con el servicio recibido y vean resueltos por lo menos, sus necesidades de salud básica más frecuentes.

La Oficina de Gestión de Servicios de Salud de Alto Mayo es una institución encargada de brindar servicios de salud integral teniendo como valores la calidad, equidad, eficiencia e interculturalidad que busca la calidad de vida de los pobladores, familia, comunidad y el cuidado del medio ambiente, es decir, el desarrollo integral de Alto Mayo a través de un trabajo en equipo entre los actores sociales y líderes de la comunidad.

Sin embargo, se observó que hay barreras que entorpecen la fase de identificación y desarrollo de una eficiente gestión logística, no hay un enfoque de gestión para la organización en función de las estrategias y cultura organizativa por ello se generan ausencias de comunicación y organización entre las distintas áreas que repercute en un mejor manejo de la cadena de suministros además de presentar insatisfacción laboral provocando un mal desempeño y por ende mala atención a los usuarios. Por ello, se hace importante conocer ¿De qué manera influye la gestión logística en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022? Y, asimismo, 1). ¿De qué manera influye la gestión logística en la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022?, 2) ¿De qué manera influye la gestión logística en la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022? 3) ¿De qué manera influye la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022?

Se justificó desde el punto de vista teórico porque proporcionó un marco bibliográfico sobre la gestión logística y la cadena de valor. Proporcionó también reflexiones sobre su aporte y su implementación comprobando sus potencialidades y ventajas en las organizaciones. Los resultados de la presente investigación sirven como antecedentes para futuras investigaciones.

Por su implicancia práctica esta investigación se realizó porque existió la necesidad de mejorar los servicios de las organizaciones y las cadenas de valor. Las recomendaciones que surgieron de la presente investigación servirán de referencia para su implementación en la institución.

Socialmente, la investigación abordó un problema real que sucedió no solo en la Institución en donde se realizó la tesis, sino también en otras instituciones en donde mejorar las cadenas de valor ofrecen reducción de costos operativos y administrativos y mejora la calidad de servicio. Por ello el objetivo general fue: Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022. y para que ello se concrete se los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022. 2) Describir la influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022 y 3) Establecer la influencia de la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022. Por ello, se plantean las siguientes hipótesis:

H1: La gestión logística influye significativamente en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022.

H0: La gestión logística no influye en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022.

Hipótesis específicas:

HE1: La gestión logística influye significativamente en la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022.

HE2: La gestión logística influye significativamente en la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022.

HE3: La gestión logística influye significativamente en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto Mayo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Es importante conocer y estudiar las variables de la presente investigación, así como antecedentes que permitan contrastar los hallazgos encontrados con el estudio que se realizará, para ello, se encontró a nivel internacional: (García, 2016) realizó un importante estudio sobre la gestión de la cadena de suministro: analizando el uso de las tecnologías de la información y su impacto en la eficiencia, estudio diseñado para obtener el doctorado en economía y ciencias empresariales en la Universidad Complutense de Madrid. El estudio empírico pretendió desarrollar mejoras productivas en la cadena de valor para el beneficio de clientes y proveedores a partir de la integración de las TICs. Utilizó como instrumentos una encuesta tipo panel a una muestra representativa que según refiere fueron 2000 observaciones, El investigador encontró que el uso de robótica y el CAD en las empresas (área interna) tienen una influencia positiva en las ventas. De igual manera el uso de internet influye en los resultados de las compras a proveedores. Sin embargo, no se notó esa influencia en la venta a clientes.

De igual forma, a nivel nacional, (Ávila, 2017) revisa el valor ganado de la gestión logística y proyectos de construcción por parte de una empresa constructora en Lima, culminando con la carrera profesional en Administración y Gerencia en la Universidad Ricardo Palma. La obra tardó tres años en determinar la influencia de una variable sobre la otra. Basada en un enfoque cualitativo, los investigadores aplicaron entrevistas a su muestra constituida por catorce colaboradores y tres directivos. Se ha encontrado diferentes dimensiones del proceso logístico: almacenamiento, información y procesamiento de pedidos, compras, transporte y distribución tienen un efecto positivo en el valor ganado, lo que fortalecerá la discusión de este trabajo de investigación.

Asimismo, (Goyzuela, 2018) analizó Empresa de Transportes Elio S.A.C. Gestión de logística. Con el fin de formular propuestas de superación en el año 2017 en Arequipa para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración y Mercadotecnia de la Universidad de Ciencia y Tecnología del Perú, se propone describir y evaluar los principales procesos de la

gestión logística., se planteó describir y evaluar los procesos principales de la gestión logística. El investigador concluyó que el problema principal es que no hay un control en las compras, la infraestructura y los procedimientos son inadecuados para el almacenaje, entorpeciendo el proceso de gestión logística en la mencionada empresa, por lo que los autores recomiendan una serie de procedimientos, el establecimiento de un sistema de codificación, así como la compra de un equipo para la recepción y despacho de los suministros.

De otro lado, (Mansilla, 2016) realizó una propuesta para mejorar la gestión de la cadena logística en una empresa manufacturera con el objetivo de obtener una maestría en gestión empresarial y Logística por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la cual definió como objetivo general elevar la eficiencia del sistema de logística a través del diseño de una propuesta que contribuya a optimizar el proceso logístico así como mejorar la integración entre las áreas arribando a la conclusión que la reducción de tiempo de entrega planteada en la propuesta, modifica sustancialmente los procedimientos, así como los desplazamientos innecesarios elevando así la eficiencia del área que redundará en la satisfacción del cliente.

La gestión logística es un factor muy importante en todos los procedimientos de una empresa sea esta pública o privada. La unidad de logística que se encuentra a cargo de las contrataciones públicas es de prioridad para el gobierno por la proporción de compras y contrataciones que se requieren lo cual

hace que deba ser eficiente y eficaz y que ayuden a conseguir el cumplimiento de objetivos.

Para (Hurtado, 2018) la logística data desde la antigüedad, no explícitamente como proceso, pero sí en la práctica pues el hombre tenía necesidades y ello lo llevaba a buscar sus alimentos y guardar provisiones para las épocas difíciles. Este proceso implícito de almacenaje rudimentario de productos perecibles dio inicio a la logística. Con un poco más de conocimiento, las antiguas civilizaciones como Roma, Egipto y Grecia incorporaron al proceso la organización y administración de recursos y las construcciones que realizaron solo fueron posibles en base a la planificación a través del

suministro de materiales, incluso a los griegos se les conoce como los mejores en gestión logística porque fue un elemento crucial para que los ejércitos enfrenten guerras, destacando la figura de Alejandro “El Grande” considerado el mayor conquistador de la historia.

En el Perú, a decir de (Hurtado, 2018) los incas eran grandes planificadores pues desarrollaron un sistema estadístico denominado “quipu” que les permitía realizar registros de población, para el aprovisionamiento de víveres e insumos utilizaron unas construcciones denominadas colcas. Es así que se puede observar que desde antiguas civilizaciones ya se tenía un concepto primitivo de un sistema logístico a través del planeamiento, el almacenaje y el control de sus insumos.

Y precisamente para situarnos en la etimología de la palabra logística, (Boreto, 2015) refiere que deriva del término “logisticus” que en el imperio romano se utilizaba en el campo militar para denominar a las actividades que cumplían los oficiales de almacenar y organizar las provisiones de suministros para las tropas de sus ejércitos.

Así, (Gibson, 2011) definen a la logística como un fragmento de la gestión de la cadena de suministros que desarrolla el flujo hacia adelante y hacia tras, además de atender la solicitud de los clientes a través del almacenamiento eficiente de bienes y servicios y las comunicaciones.

De otro lado, (Chopra, S & Meindl, P., 2008) refieren que la cadena de suministro está compuesta por una red de personas que tengan un grado de involucramiento de manera directa o indirecta con la búsqueda de la satisfacción del cliente. En ese sentido, los vendedores, almacenadores, transportistas, proveedores, fabricantes y los mismos clientes forman parte de una cadena de suministros.

Cada organización tiene una estructura diferente, pero cubre todas las funciones desde la recepción de los pedidos de los clientes hasta su cumplimiento y no se limita al desarrollo de nuevos productos, marketing, operaciones o procesos, distribución, finanzas y servicio al cliente.

Y como integración de actividades internas y externas que además del flujo de materiales contempla ventajas en la producción y en la competitividad.

Entonces, hoy en día el concepto de logística podemos verlo en sentido más

amplio y holístico, es decir, como el aprovisionamiento, producción, almacenaje, transporte y distribución cuya integración le da valor a una empresa.

Para (Mora, 2021) Los objetivos principales de la logística están centrados en aumentar las ventajas competitivas a través de la captación y retención de clientes que generarán un aumento en las utilidades de la empresa. Asimismo, otro objetivo importante es la reducción de costos mediante la optimización de recursos y el suministro adecuado y oportuno de los productos que requiere el cliente.

Los procesos de gestión logística según Mora (2010) se concentran en cuatro grandes o macro procesos: compras y almacenamiento, inventarios, logística en centros de distribución y almacenes y transporte y distribución de carga.

En cuanto a la gestión moderna de inventarios Mora (2019) refiere que se extrae desde conseguir los insumos solicitados para el desplazamiento de la compañía hasta su destino final con el usuario, en el camino y traslado de los insumos se producen muchos hechos que son considerados inciertos y podrán ocasionar desacopio para la organización y por ende para los usuarios.

Por otro lado, cuando se habla de gestión en centros de distribución y almacenes se refiere principalmente al proceso en el que debe generarse un procedimiento para maniobrar los materiales en almacén. Es en esta fase en la que se establecen los mecanismos y medios para el traslado de materiales que deben llegar de los acopios a las áreas de venta de la organización. (Eslava, 2019).

En ese mismo sentido, (Franklin, 2004) refiere que las compañías hoy en día exigen que la gestión de insumos sea óptima porque es un elemento importante en la fase de fabricación. La meta principal es llevar los insumos en la cantidad, área, y tiempos adecuados.

En cuanto al transporte y distribución, Mora (2010) manifiesta que es la fase donde todos los productos se sitúan en su destino final teniendo en cuenta las condiciones de seguridad y costos.

En cuanto a la cadena de valor logística se rescata en la presente

investigación la propuesta de Porter que hoy en día es una herramienta estratégica analítica utilizada para identificar las ventajas competitivas de una empresa en el mercado.

La cadena de valor, por tanto, desmenuza todo el proceso en diferentes actividades con el fin de buscar la ventaja competitiva de una empresa.

**Figura 1**

*Esquema de la cadena de valor.*



Las actividades que componen la cadena de valor planteada por Porter son: Actividades primarias y actividades de apoyo.

Las actividades primarias son aquellas que buscan generar en la organización una ventaja competitiva para que los clientes la prefieran por encima de la competencia.

Estas actividades están compuestas por el marketing, la actividad comercial, el servicio al cliente que aportan directamente en la creación de valor.

En el caso de las actividades de apoyo, no aportan valor directamente, pero aumentan la capacidad de las actividades primarias a través de acciones como las que realizan los departamentos de talento humano cuando reclutan personal, el área de tecnología que brinda soporte administrativo a la organización, las oficinas de administración que ayudan a la consecución de los objetivos.

Así, se forman la cadena de valor.

(Fachin, 2021) puede decir, que la integración mediante eslabones de las actividades primarias y de apoyo organización tiene una



estructura diferente, pero cubre todas las funciones desde la recepción de los pedidos de los clientes hasta su cumplimiento y no se limita al desarrollo de nuevos productos, marketing, operaciones o procesos, distribución, finanzas y servicio al cliente.

La calidad de los productos y/o servicios solo se puede conseguir si se analiza minuciosamente los pasos que conforman el proceso de creación, las diferentes etapas de su producción, los departamentos que intervienen en ellos, la identificación de cuáles son los que generan más valor al producto final.

El enfoque conceptual para el estudio es el siguiente: En cuanto a compras para (Escrivá, 2014) están referidas a la búsqueda de fuentes de suministro y la adquisición de mercancías para el normal desempeño organizacional buscando satisfacer la demanda. Asimismo, el almacenamiento corresponde al proceso de manipulación, conservación y depósito de los suministros adquiridos en el almacén.

De otro lado, en el caso de la gestión de inventarios, el proceso corresponde a la ejecución del control de los productos almacenados verificando la cantidad existente en su acopio, así como la cantidad que se necesita para tener el stock y cubrir las necesidades de la demanda.

En cuanto al abastecimiento, la (Facultad de Estudios a distancia de la Universidad Militar de Nueva Granada, s.f.) la define como la labor logística en la que se compran los productos, bienes y servicios requeridos para que funcione adecuadamente la producción y el sistema de apoyo en una empresa.

La logística externa consiste en el proceso que va desde el almacenamiento de los productos terminados hasta su distribución al consumidor. (Arimany, 2010).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

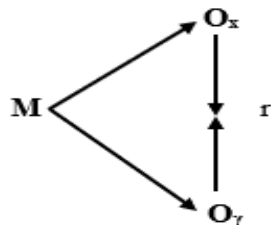
##### 3.1.1 Tipo de investigación

El trabajo investigativo presentó un tipo de investigación aplicada, porque se buscó utilizar la teoría para aplicarla con la realidad. Está enmarcada en el paradigma positivista, en cuanto al enfoque de la investigación fue cuantitativo. Según su nivel de profundización fue descriptiva porque analizó la realidad y correlacional porque mide la relación entre dos variables sin que el investigador controle ninguna de ellas.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

No experimental- transaccional descriptivo correlacional.

(Marroquín, 2012) afirma que el propósito de los estudios correlacionales es determinar el grado de no causalidad entre dos o más variables. Se especifica el procedimiento de medición de las variables se evalúa la correlación mediante pruebas de hipótesis y estadísticas, el esquema es el siguiente:



**Dónde:**

M = Muestra

O<sub>X</sub>= gestión logística

O<sub>y</sub>= cadena de valor

r = relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Gestión logística

Es un proceso que se realizó en una organización y que abarcó desde la gestión de inventarios pasando por compras, almacenamiento, producción

y distribución de suministros con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios y/o consumidores

**Variable 2:** Cadena de valor

Es la labor de descomposición y unión para entender la ventaja competitiva de una organización a través de las actividades primarias, de apoyo y el margen. (Mora, 2010).

**3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**3.3.1 Población:**

La población de la investigación estuvo conformada por todos los trabajadores de la Unidad de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo, que según la Oficina de Recursos Humanos son 25 el personal que labora en el área de logística.

Al respecto, (Hernández, 2014), define a una población como un conjunto de individuos sujetos a las limitaciones de la investigación, así: "Una población es todo un fenómeno en estudio en el que las unidades de la población comparten una característica que se estudia y obtiene a partir de datos de investigación".

**Criterios de inclusión:**

Fueron incluidos todos los trabajadores que la laboran en la Unidad de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud de Alto Mayo.

**Criterios de exclusión:**

Trabajadores que no pertenezcan a la Unidad de Logística.

Trabajadores con menos de tres meses en la institución.

**3.3.2 Muestra:**

(Marroquín, 2012) refiere que la muestra es una parte representativa de la población cuya característica principal es ser fiel reflejo del universo (población), de tal manera que los resultados representen a la población.

En este caso, la muestra fue toda la población, es decir, todos los trabajadores de la Unidad de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud de Alto Mayo, que según la Oficina de Recursos Humanos son 25.

**3.3.3 Unidad de análisis:**

Los trabajadores de la Unidad de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud de Alto Mayo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

Para (Baena, 2017) la recolección de datos es un paso muy importante en la investigación porque delinea el camino a seguir para alcanzar los objetivos propuestos. Las técnicas son prácticas dirigidas a apoyar el método.

Para la presente investigación se utilizó la encuesta y la rúbrica que contiene los indicadores de medición con los que se validará la propuesta a través de tres expertos.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Una de las formas primordiales de recolección de datos en cualquier ciencia es el contacto directo con la realidad; Este contacto se da a través de la aplicación de los instrumentos en cualquiera de sus manifestaciones y comportamientos. (Muñoz, 2015)

El instrumento que se utilizó es el cuestionario. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable.

### **3.5. Procedimientos**

Fue muy importante el procedimiento de recolección de datos porque es la base de la investigación que fue analizada con rigurosidad para no alterar la información que proporcionó la muestra. Se revisó de manera detallada los datos o la información obtenida, prestando atención especial a la coherencia, detectar omisiones y errores y juzgar la calidad y grado de confianza.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los supuestos estadísticos apoyaron el análisis de correlación. Quizás lo más importante son los tipos de variables y la distribución de las variables en la muestra. El análisis se realizó mediante estadística descriptiva. (Castañeda, Cabrera, & Navarro, 2010)

Las hipótesis fueron comprobadas a través del estadístico de correlación de Pearson que busca calcular en base a las varianzas y la covarianza de las variables con distribución normal si estas se relacionan directa o

indirectamente.

### **3.7. Aspectos éticos**

**Originalidad:** Esta investigación es original, no contiene información que no haya sido citada tal y como establece el Reglamento de Investigación de la Universidad César Vallejo.

Los resultados obtenidos fueron cuidadosamente interpretados para no alterar su contenido.

**Confidencialidad:** Se cuidó y protegió la identidad de las fuentes.

**Honestidad:** Los resultados fueron tratados de forma veraz, no fueron manipulados para beneficiar o perjudicar a la institución en la cual se está investigando.

## IV. RESULTADOS

### Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.

**Tabla 1**

*Relación de la gestión logística y la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud Alto Mayo 2022*

		Gestión logística	Desempeño de la cadena de valor
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,478*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	25	25
Desempeño de la cadena de valor	Correlación de Pearson	,478*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	25	25

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

*Nota.* De la tabla 1, se verifico que existe relación significativa (Sig.<0.05), de nivel moderado, entre la gestión logística y la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022, con un coeficiente de Pearson de 0.478. Mostrando que, al mejorar la gestión logística, se mejora el desempeño de la cadena de valor.

**Tabla 2**

*Influencia gestión logística en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	14,311	21,049		,680	,503

Gestión logística	,791	,303	,478	2,610	,016
-------------------	------	------	------	-------	------

a. Variable dependiente: Desempeño de la cadena de valor

### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,478 <sup>a</sup>	,229	,195	8,30407

a. Predictores: (Constante), Gestión logística

*Nota.* De la tabla 2, se verificó que, se acepta la hipótesis que la gestión logística si influye significativamente en el desempeño de la cadena del valor ( $t - Student = 2.610$ ,  $Sig < 0.05$ ) y de acuerdo al coeficiente R cuadrado de 0.229, podemos definir que la gestión logística influye en 22.9% en la variación del desempeño de la cadena del valor.

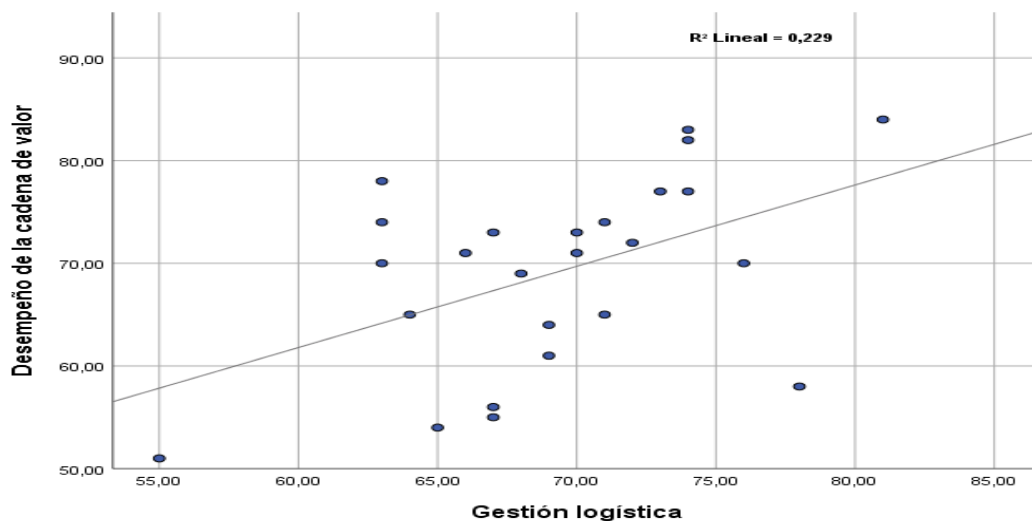
## Objetivos Específicos

### Objetivo Específico 1

Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.

### Figura 2

*Diagrama de dispersión de la gestión logística y la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud.*



*Nota.* De la figura 2, se aprecia que, cuanto mejor es la gestión logística, mejora el desempeño de la cadena del valor.

**Tabla 3**

*Relación entre la gestión logística y la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.*

		Actividades primarias	
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,555**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	25	25
Actividades primarias	Correlación de Pearson	,555**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	25	25

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

*Nota:* De la tabla 3, se verifico que existe relación significativa (Sig.<0.05), de grado moderado entre la gestión logística y la eficiencia de las actividades de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022, con un coeficiente de Pearson de 0.555.

**Tabla 4**

*Influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	-1,786	9,770		-,183	,857
	Gestión logística	,451	,141	,555	3,202	,004

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,555 <sup>a</sup>	,308	,278	3,85427



a. Predictores: (Constante), Gestión logística

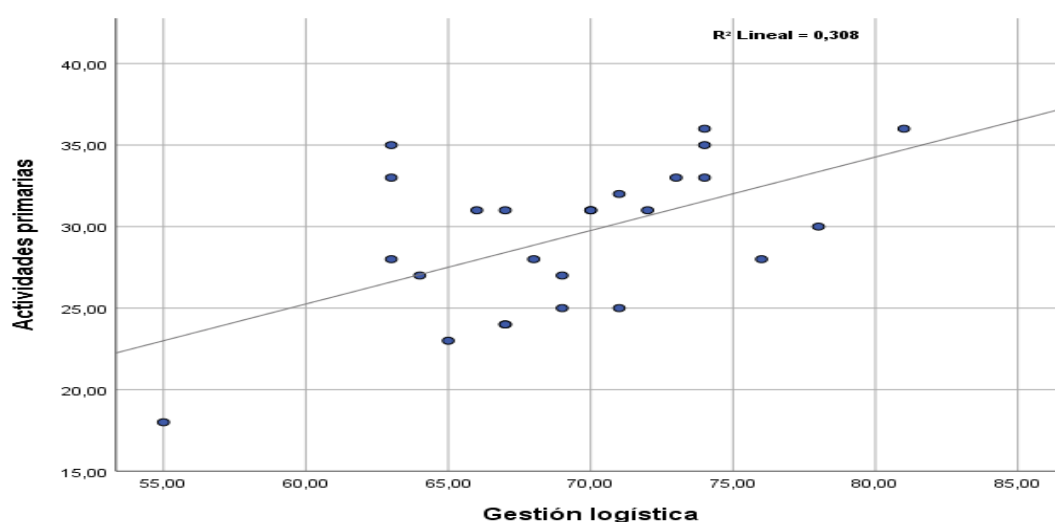
*Nota.* De la tabla 4, se verifico que, se acepta la hipótesis que la gestión logística si influye significativamente en la eficiencia de las actividades primarias ( $t - Student = 3.202$ ,  $Sig < 0.05$ ) y de acuerdo al coeficiente R cuadrado de 0.308, podemos definir que la gestión logística influye en 30.8% en la variación de la eficiencia de las actividades primarias.

### Objetivo Específico 2

Describir la influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión de la gestión logística y la eficiencia de las actividades primarias en los servicios de salud.*



*Nota.* De la figura 3, se aprecia que, al aumentar el puntaje de la gestión logística, mejora la eficiencia de actividades primarias.

**Tabla 5**

*Relación de la gestión logística y la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.*

	Gestión logística	Actividades de apoyo
Gestión logística	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,222
		,286

	N	25	25
Actividades de apoyo	Correlación de Pearson	,222	1
	Sig. (bilateral)	,286	
	N	25	25

*Nota.* De la tabla 5, se comprobó que no existe relación significativa (Sig.>0.05), entre la gestión logística y la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022, con un coeficiente de Pearson de 0.222.

**Tabla 6**

*Influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1 (Constante)	13,386	9,052			1,479	,153
Gestión logística	,142	,130	,222		1,092	,286

a. Variable dependiente: Actividades de apoyo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,222 <sup>a</sup>	,049	,008	3,57133

a. Predictores: (Constante), Gestión logística

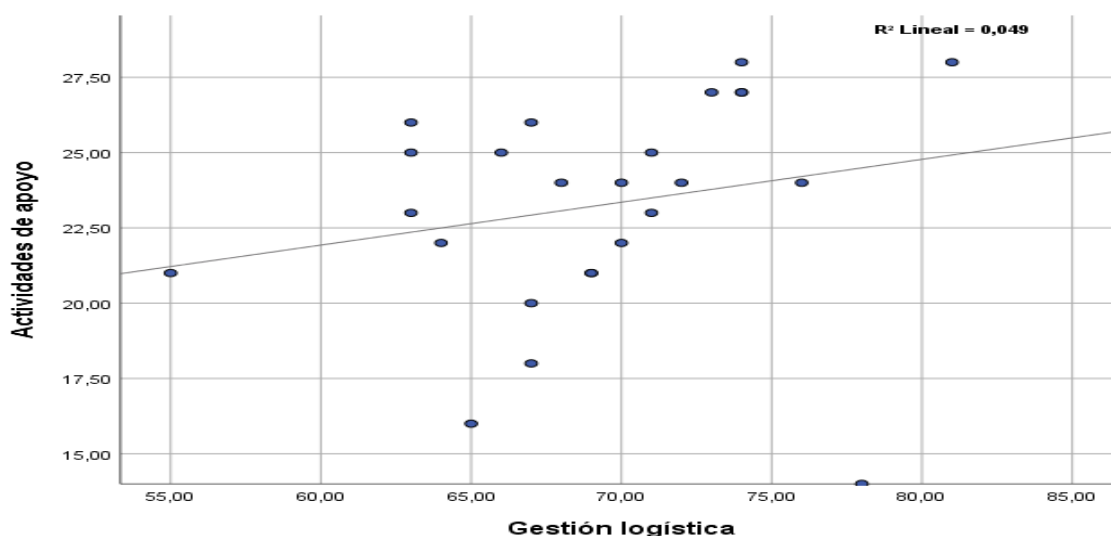
*Nota.* De la tabla 6, se verifico del análisis de regresión, que gestión logística no influye significativamente en la eficiencia de las actividades de apoyo ( t Student = 1.092, Sig >0.05).

### Objetivo Específico 3

Establecer la influencia de la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.

**Figura 4**

*Diagrama de dispersión de la gestión logística y la eficiencia de las actividades de apoyo en los servicios de salud.*



*Nota.* De la figura 4, se aprecia que, que los datos están muy dispersos y algunos alejados de la recta.

**Tabla 7**

*Relación de la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.*

		Gestión logística	Desempeño de la cadena de valor
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,478*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	25	25
Desempeño de la cadena de valor	Correlación de Pearson	,478*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	25	25

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

*Nota.* De la tabla 7, se comprobó que existe relación significativa (Sig.<0.05), en grado moderado, entre la gestión logística y la eficiencia del margen de la cadena del valor, con un coeficiente de Pearson de 0.478.

**Tabla 8**

*Influencia de la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1 (Constante)	2,711	5,355			,506	,618
Gestión logística	,198	,077	,473		2,572	,017

a. Variable dependiente: De Margen

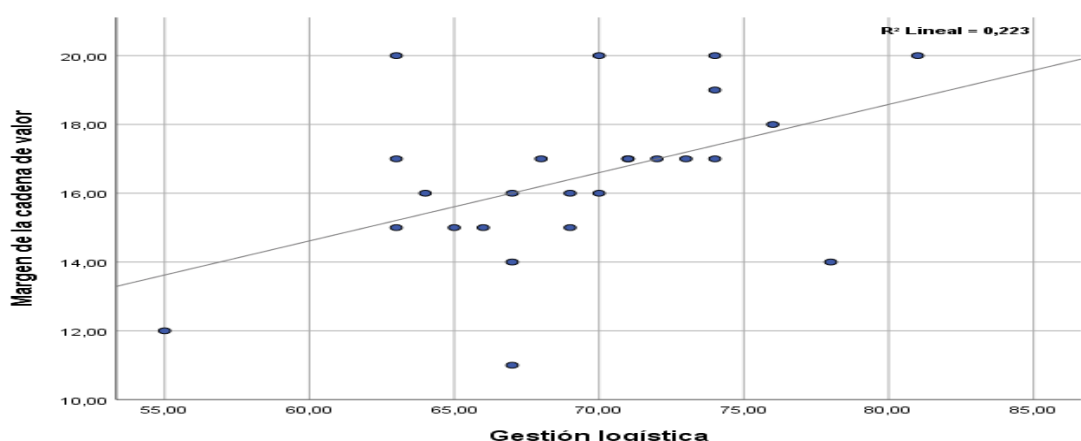
Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,473 <sup>a</sup>	,223	,190	2,11247

a. Predictores: (Constante), Gestión logística

*Nota.* De la tabla 8, se verifico que, se acepta la hipótesis que la gestión logística si influye significativamente en el margen de la cadena del valor (t – Student = 2.572, Sig <0.05) y de acuerdo al coeficiente R cuadrado de 0.223, podemos definir que la gestión logística influye en 22.3% en la variación de la eficiencia del margen de la cadena del valor.

**Figura 5**

*Diagrama de dispersión de la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.*



*Nota.* De la figura 5, se aprecia que, al aumentar el puntaje de la gestión logística, el margen de la cadena del valor mejora.

## Prueba de normalidad

Ho: Los datos de las variables gestión logística y Desempeño de la cadena de valor siguen una distribución normal

H1: Los datos de las variables gestión logística y Desempeño de la cadena de valor no siguen una distribución normal.

**Tabla 9**

*Prueba de Normalidad de las variables gestión logística y desempeño de la cadena de valor.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,094	25	,200*	,982	25	,918
Desempeño de la cadena de valor	,140	25	,200*	,957	25	,365
Actividades primarias	,158	25	,109	,955	25	,323
Actividades de apoyo	,144	25	,193	,930	25	,089
De Margen	,166	25	,075	,940	25	,145

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la prueba de normalidad de Shapiro Willk ( $n < 50$ ), se observó que la variable gestión logística y desempeño de la cadena del valor si sigue una distribución normal ( $\text{sig} > 0.05$ ); por tal motivo, el análisis de relación de las variables, se analizará con el coeficiente de correlación de Pearson y la influencia con el análisis de regresión lineal, de igual manera con el caso de las dimensiones.

## V. DISCUSIÓN

**Objetivo específico:** Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022

Existe influencia significativa (Sig.<0.05), **de grado moderado** entre la gestión logística y la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022, con un coeficiente de Pearson de 0.555.

Al respecto, en cuanto al indicador recepción, almacenamiento y distribución los encuestados consideran que hay un registro de control de la recepción de los materiales regular y que por lo general no se realiza adecuadamente tampoco una clasificación y codificación de materiales, hay que tener en cuenta que esta fase operativa es una de las más importantes porque aquí inicia el flujo de actividades de almacén y estando mal gestionada puede ocasionar que se limite la productividad y que se presenten errores en el inventario, así lo afirma Sánchez (2007) cuando refiere que una buena gestión en la recepción y almacenamiento estabiliza la producción porque supone un suministro permanente de la materia prima porque un desabastecimiento puede frenar toda la cadena de producción.

De otro lado, acerca del indicador operaciones y producción, (Plaza, 2020) refiere que en esta área se concentran estas actividades que se relacionan con la transformación de la materia prima en producto final, allí radica su importancia por lo que se garantizaría una productividad empresarial óptima. Los resultados reflejan una mala gestión en el área de operaciones y producción que va desde regular a malo, estoy reafirma la hipótesis de que se encuentra influencia moderada.

Asimismo, con respecto al almacenamiento de productos terminados y distribución al consumidor se pudo verificar que no existe un seguimiento adecuado para conocer la percepción de los consumidores respecto a la distribución. El personal encargado y dedicado a contactar con los clientes se desempeña de manera regular. Al respecto el (Departamento de Organización de Empresas, E.F. y C., s/f), destaca que en la configuración del sistema de distribución se debe establecer sistemas que chequeen como van los pedidos según las rutas de distribución ya que la salida de bienes es una de las

funciones primordiales pues es con la que finaliza el proceso y en muchas ocasiones se ve la gestión de stocks, devoluciones. etc.

De otro lado, en lo concerniente a ventas y marketing se consultó sobre la programación y realización de campañas publicitarias y de promoción, los encuestados coincidieron que se realiza de regular a malo siendo este eje también importante porque tal y como afirma (Fundación Pública Andaluza, 2019) esta área ayuda mucho a que los clientes compren el producto o por lo menos se configura como un medio por el cual se pueda inducir a la compra.

Y finalmente acerca del indicador de post venta y mantenimiento que según lo define la (Fundación Pública Andaluza, 2019) Son actividades relacionadas con la prestación de servicios para conservar y aumentar el valor de los productos mediante la aplicación de garantías, servicios técnicos y soporte de fábrica. por lo que el hecho de encontrarse en la escala de regular a malo no permite generarles un valor agregado a las actividades primarias de la cadena.

**Objetivo específico:** Describir la influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022

Se verificó que no existe relación significativa ( $\text{Sig.} > 0.05$ ), entre la gestión logística y la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022, con un coeficiente de Pearson de 0.222. Se evaluaron cuatro indicadores importantes de la dimensión actividades de apoyo: infraestructura, investigación, desarrollo y diseño, contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos y abastecimiento.

Con respecto al indicador contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos el 85% de los encuestados calificó de regular y malo los medios utilizados para reclutamiento y selección del personal. Al respecto, (Galon, 2020) afirmó que la selección de personas es una tarea importante para cualquier negocio, pues su efectiva ejecución puede incrementar significativamente la productividad y, por ende, el valor final del producto o servicio.

Asimismo, sobre las capacitaciones al personal, un 75% calificó de regular, malo y muy malo, pues estas son casi inexistentes o solo se realizan para

algunos no alcanzando a todo el personal lo que dificulta la productividad de la empresa, así lo hace saber (Jamaica, 2015) que refiere que destinar recursos económicos en capacitación es una inversión que genera rentabilidad, así tengan un gran perfil y estén aptos si no se capacitan permanentemente de acuerdo a la rápida evolución que presentan las organizaciones se presentaran fallas o un gasto superior de tiempo en las operaciones o procesos, independiente de los servicios o productos que ofrece.

También consideraron de regular el hecho que no conozcan los objetivos y funciones que deben cumplir por lo que se considera necesario realizar inducciones al personal de modo que se alineen a las políticas y objetivos institucionales.

Sobre infraestructura, un indicador importante en las actividades de apoyo, se reconoce que un 50% manifiesta que es regular y el otro 50% que es bueno. Dado que la infraestructura incluye administración, planificación, finanzas y contabilidad y gestión de la calidad, a diferencia de otras actividades de apoyo, la infraestructura suele existir a lo largo de la cadena en lugar de aparecer en actividades individuales, por lo que una buena gestión de la infraestructura mejorará la gestión logística en los servicios de Salud del Alto mayo.

De otro lado, en el caso de la investigación, desarrollo y diseño el 48% lo califica de regular y malo mientras que para el 52% es bueno. Dado que un porcentaje alto califica como regular y malo este indicador, para (Jiménez, 2017) esta etapa es clave en las actividades de apoyo pues siempre se debe comprobar que se está satisfaciendo las necesidades de los clientes y sobre todo se conoce las necesidades que puedan tener el futuro para anticiparse.

Si esta etapa es sólida, aumentará las ventas, la rentabilidad, se puede abrir nuevos mercados, mejorar a marca y ganar reputación, atraer a los mejores colaboradores, hacer alianzas, atraer capitales externos y tener acceso a nuevas cadenas de suministro.

**Objetivo específico:** Establecer la influencia de la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022



Existe relación significativa (Sig.<0.05), en **grado moderado**, entre la gestión logística y la eficiencia del margen de la cadena del valor, con un coeficiente de Pearson de 0.478.

En cuanto al margen se tuvieron en cuenta dos indicadores importantes; el valor total y los costos totales pues como refiere Porter (1985), el beneficio es la diferencia entre el valor total y el coste total de realizar actividades de valor, por lo que se considera que una empresa tiene una ventaja competitiva sobre otra empresa si puede aumentar su beneficio reduciendo costes o aumentando las ventas.

Con respecto a los costos totales se investigó si los encuestados conocen los costos totales de producción y de mantenimiento, los resultados revelan que mayoritariamente lo conocen de manera regular, por ello hay un grado de involucramiento medio del personal para aumentar su productividad que genera bienestar para todos los colaboradores.

Con respecto a la rentabilidad se preguntó si se conoce la que se produce en la institución y si se analiza buscando tomar decisiones, las respuestas revelaron que se conoce de forma regular siendo la base de todo análisis organizacional que permitirá saber si una inversión está siendo o no provechosa y bien utilizada.

**Objetivo general:** Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022

Se determinó que existe relación significativa (Sig.<0.05), **de nivel moderado**, entre la gestión logística y la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022, con un coeficiente de Pearson de 0.478. Mostrando que, al mejorar la gestión logística, se mejora el desempeño de la cadena de valor.

Las correlaciones significativas indican que si una variable aumenta la otra también lo hace, sin embargo, su nivel de asociación es moderado.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se acepta la hipótesis que la gestión logística si influye significativamente en el desempeño de la cadena del valor ( $t - Student = 2.610$ , Sig  $<0.05$ ) y de acuerdo al coeficiente R cuadrado de 0.229, se puede definir que la gestión logística influye en 22.9% en la variación del desempeño de la cadena del valor.
2. Se acepta la hipótesis que la gestión logística si influye significativamente en la eficiencia de las actividades primarias ( $t - Student = 3.202$ , Sig  $<0.05$ ) y de acuerdo al coeficiente R cuadrado de 0.308, se puede definir que la gestión logística influye en 30.8% en la variación de la eficiencia de las actividades primarias.
3. La gestión logística no influye significativamente en la eficiencia de las actividades de apoyo ( $t Student = 1.092$ , Sig  $>0.05$ )
4. Se acepta la hipótesis que la gestión logística si influye significativamente en el margen de la cadena del valor ( $t - Student = 2.572$ , Sig  $<0.05$ ) y de acuerdo al coeficiente R cuadrado de 0.223, podemos definir que la gestión logística influye en 22.3% en la variación de la eficiencia del margen de la cadena del valor.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se debe implementar un enfoque de gestión para la organización en función de las estrategias y cultura organizativa en pro de una comunicación y organización entre las distintas áreas que mejoren el manejo de la cadena de suministros.
2. Se deben incorporar capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad y por ende su influencia en las actividades primarias de su cadena de valor.
3. Las actividades de apoyo son importantes en la cadena de valor pues como su nombre lo indica aportan al desarrollo de las actividades primarias por lo que se recomienda generar reuniones continuas con el personal a fin de alinearlos con los objetivos organizacionales.
4. Se debe tener en cuenta la etapa de selección de personal, mejorar los procesos de contratación, formación desarrollo de los recursos humanos como factor importante para el aumento de la productividad y el valor final del producto o servicio.

## REFERENCIAS

- Aliaga, R. (2018). ¿Por qué es tan caótico el sistema de salud peruano? Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-es-tan-caotico-el-sistema-de-salud-peruano>
- Arimany, L. (2010). La cadena de valor. Obtenido de <https://www.luisarimany.com/la-cadena-de-valor/>
- Ávila, G. (2017). La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima Metropolitana. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1592/TESIS201013071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera Edición. Editorial Pearson. Prentice Hall.
- Boreto, J. (2015). ¿De dónde viene la logística? Obtenido de <https://editorial.logistica.la/2015/07/24/de-donde-viene-la-logistica/>
- Castañeda, M., Cabrera, A., & Navarro, Y. &. (2010). Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS: Un libro práctico para investigadores y administradores educativos. EDIPRUCS. Obtenido de <https://n9.cl/gt0xh>
- Chopra, S & Meindl, P. (2008). Administración de la cadena de suministros: Estrategia, planeación y operación. Obtenido de <http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1340/Administraci%C3%B3n%20de%20la%20cadena%20de%20suministro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Departamento de Organización de Empresas, E.F. y C. (s/f). Almacenes: Diseño de Sistemas Productivos y Logísticos. Obtenido de <http://personales.upv.es/jpgarcia/LinkedDocuments/7%20Almacenes.pdf>
- Escrivá, S. y. (2014). Gestión de compras. España: Editorial Mc Graw Hill Education. .
- Eslava, A. (2019). Logística del transporte de mercancías en contenedores marítimos. Ediciones de la Universidad de Bogotá, México.

- Fachin, J. (2021). ¿Qué es na empresa y cómo se hace paso a paso? Obtenido de <https://josefacchin.com/cadena-de-valor-porter/>
- Facultad de Estudios a distancia de la Universidad Militar de Nueva Granada. (s.f.). Gestión de Abastecimiento. Obtenido de [http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion\\_empresas/logistica/unidad\\_2/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/logistica/unidad_2/DM.pdf)
- Franklin, E. (2004). Organización de Empresas. Mc Graw Hill, 2004.
- Fundación Pública Andaluza. (2019). Cadena de valor. Obtenido de <https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/02/CADENA-DE-VALOR.pdf>
- Fundación Pública Andaluza. (2019). Cadena de Valor. Obtenido de <https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/02/CADENA-DE-VALOR.pdf>
- Galon, P. (2020). Importancia de conocer y aplicar la cadena de valor de una empresa. Obtenido de <https://www.shopify.com/es/blog/cadena-de-valor-de-una-empresa>.
- Garcia, J. (2016). Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46224/1/T39544.pdf>
- Gibson, B. M. (2011). Gestión de la cadena de suministro. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/j.2158-1592.2005.tb00203.x>
- Goyzueta, C. (2018). Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C. para la Formulación de una Propuesta de Mejora, Arequipa 2017. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1351/Christiam%20Goyzueta\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1351/Christiam%20Goyzueta_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R. F. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hurtado, F. (2018). Gestión Logística. Fondo Editorial de la Serie Textos Universitarios. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Jamaica, F. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=06E5A703235310ACA60EAC1EA3C73110?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=06E5A703235310ACA60EAC1EA3C73110?sequence=1)
- Jiménez, D. (2017). Investigación, diseño y desarrollo, que son y sus beneficios comerciales. Productos y procesos. Pymes y Calidad 2.0. Obtenido de <https://www.pymesycalidad20.com/investigacion-diseno-desarrollo-que-beneficios.html>
- Lavado, G. y. (2019). La Gestión Logística y su relación con las fases de contrataciones del Estado en el Gobierno Regional de Huánuco- 2018. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5405/TAD00672L31.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mansilla, B. (2016). Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621338/TESIS+++FINAL+28-10.pdf?sequence=1>
- Marroquín, R. (2012). Metodología de la Investigación. Ecos Ediciones. Obtenido de [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Mora, L. (2021). Gestión Logística Integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Ecos Ediciones.
- Plaza, V. (2020). Gestión de producción y operaciones: ejemplos, sistema y etapas. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/por-que-es-importante-la-cadena-de-valor-de-una-empresa>
- Pueblo, D. d. (2019). Noticia Regional. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/>

# ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión logística	Es un proceso que se realiza en una organización y que abarca desde la gestión de inventarios pasando por compras, almacenamiento, producción y distribución de suministros con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios y/o consumidores.	Se diseñará un cuestionario para evaluar los componentes de cada variable. Se procederá a aplicar el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento. Se realizarán las correcciones necesarias. En la trayectoria se aplicarán los instrumentos a la muestra	Inventarios  Compras y Almacenamiento  Producción y distribución de almacenes  Distribución de carga y transporte	Cronograma Presupuesto de materiales  Resguardo y control de materias primas  Satisfacción de las necesidades del cliente Cantidad/Calidad  Nivel de inventario del producto terminado Tiempo de transporte Tiempo de entrega	Ordinal

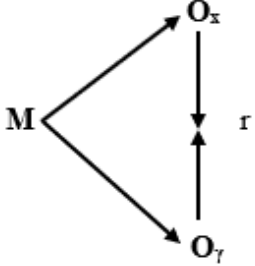
Cadena de valor	Es la labor de descomposición y unión para entender la ventaja competitiva de una organización a través de las actividades primarias, de apoyo y el margen. (Mora, 2010)	seleccionada. Se describirán los resultados a través del estadístico Rho de Spearman para determinar la correlación. Se contrastará la validez de la hipótesis. Redacción del informe final.	Actividades primarias           Actividades de apoyo          Margen	recepción, almacenamiento y distribución.  Operaciones y Producción  Almacenamiento de productos terminados y distribución al consumidor.  Ventas y Marketing  Servicio post venta Mantenimiento  Infraestructura Investigación, Desarrollo y Diseño contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos Abastecimiento  Valor total Costos totales	Ordinal
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------



## Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Influencia de la gestión logística en la cadena de valor en los servicios de salud. Alto Mayo, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera influye la gestión logística en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera influye la gestión logística en la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022?</p> <p>¿De qué manera influye la gestión logística en la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022?</p> <p>¿De qué manera influye la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión logística en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H1: La gestión logística influye significativamente en la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</p> <p>H0: La gestión logística no influye en la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> HE1: La gestión logística influye significativamente en la eficiencia de las actividades primarias de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</p> <p>HE2: La gestión logística influye significativamente en la eficiencia de las actividades de apoyo de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</p> <p>HE3: La gestión logística influye significativamente en la eficiencia del margen de la cadena de valor en los servicios de salud, Alto mayo 2022.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Encuesta</b> <b>Cuestionario</b></p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p data-bbox="235 263 569 289">Esquema: Cadena de Valor</p> 	<p data-bbox="760 263 894 289"><b>Población</b></p> <p data-bbox="760 295 1230 474">La población estuvo conformada por los 25 trabajadores de la Unidad de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo</p> <p data-bbox="760 506 869 532"><b>Muestra</b></p> <p data-bbox="760 539 1230 815">La muestra estuvo conformada por toda la población, es decir, todos los trabajadores de la Unidad de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud de Alto Mayo, que según la Oficina de Recursos Humanos son 25.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1249 295 1507 328">Variables</th> <th data-bbox="1507 295 1728 328">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1249 328 1507 500" rowspan="3">Gestión logística</td> <td data-bbox="1507 328 1728 360">Inventarios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 360 1728 425">Compras y Almacenamiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 425 1728 500">Distribución de carga y transporte</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1249 500 1507 685" rowspan="3">Cadena de valor</td> <td data-bbox="1507 500 1728 565">Actividades primarias</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 565 1728 630">Actividades de apoyo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 630 1728 685">Margen</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión logística	Inventarios	Compras y Almacenamiento	Distribución de carga y transporte	Cadena de valor	Actividades primarias	Actividades de apoyo	Margen	
Variables	Dimensiones												
Gestión logística	Inventarios												
	Compras y Almacenamiento												
	Distribución de carga y transporte												
Cadena de valor	Actividades primarias												
	Actividades de apoyo												
	Margen												

## AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Julio Edmundo Alcántara Rengifo, identificado con DNI N° 40861444, en mi calidad de Director General, de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo con R.U.C N° 20531320060, ubicada en la ciudad de Moyobamba.

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor, Jairo Ochoa Ramirez, Identificado con DNI N° 76734780, y la señorita Luz Nery cordova Calle Identificado con DNI N° 47154400 de la Carrera profesional Contabilidad, para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Estados financieros de los periodos 2021 y 2022.
- Información referente a la gestión logística.

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Informe estadístico,  Trabajo de Investigación,  Tesis para optar el Título Profesional.

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.

  
*M.C. Julio E. Alcántara Rengifo*  
DIRECTOR  
Firma y sello del Representante Legal  
DNI 40861444

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOGÍSTICA

**Edad:**                                      **Sexo:**                                      **Área:**

Estimado encuestado(a) a continuación, le presentamos una serie de interrogantes. le solicitamos responder con sinceridad.

Este cuestionario es estrictamente confidencial y anónimo tan sólo servirán los resultados como insumo para la elaboración de una investigación, en ningún caso será accesible a otras personas.

Marcar en el recuadro según corresponda:

(1) Muy malo          (2) Malo          (3) Regular    (4) Bueno    (5) Excelente

Nº	ÍTEMS/ ESCALA	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: COMPRAS Y ALMACENAMIENTO</b>						
1	Tiene relaciones proactivas, cercanas y retadoras con sus proveedores clave					
2	Cuenta con alguna hoja de ruta en compras que le sirva de guía y le permita evolucionar a niveles o estadios más avanzados de forma progresiva					
3	Tiene personas debidamente calificadas para desarrollar y gestionar las estrategias de compra					
4	Ud. diría que existe un buen control de las materias primas que llegan a la empresa.					
5	Tiene definidas estrategias de compra que se encuentran alineadas con las estrategias de la empresa.					
<b>DIMENSIÓN: INVENTARIOS</b>						
6	Ud. diría que se realiza un cálculo importante de los materiales que se utilizarán en la Unidad Ejecutora.					
7	Conoce de la existencia de estándares que permiten mejorar el proceso de inventarios.					
8	Ud. diría que existe un registro detallado de inventarios permanentemente.					
9	Se prepara un manual de instrucciones escritas que sirva de guía para los empleados que participan en el proceso de inventarios.					
10	Diría que se investigan las variaciones entre los registros permanentes y las tomas físicas					
<b>DIMENSIÓN: PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ALMACENES</b>						
11	Se visualiza de manera ordenada los materiales y son fáciles de ubicar y encontrar.					

12	Mayormente los materiales se encuentran en buenas condiciones.					
13	Se respeta el orden y limpieza en el uso de los materiales.					
14	Existe flexibilidad para usar otros materiales que reemplacen a los que se usan comúnmente en aras de continuar adelante y no retrasar las tareas.					
15	Ud. diría que los materiales adquiridos son de óptima calidad pensando en el beneficio de la población.					
<b>DIMENSIÓN: DISTRIBUCIÓN DE CARGA Y TRANSPORTE</b>						
16	Ud. diría que el tiempo de entrega de los materiales de la unidad logística es el adecuado.					
17	Ud. diría que el proceso de entrega de materiales es eficaz					
18	Los materiales son empacados y enviados una vez se haya confirmado el pedido.					
19	Ud. diría que el tiempo que se transportan los materiales para su entrega es el adecuado.					
20	Ud. diría que se mide y controla el rendimiento.					

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Quezada María de los Ángeles  
 Instituto donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magíster en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa y Docente Metodóloga.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Variable Gestión Logística  
 Autor (s) del instrumento (s) : Córdova Calle, Luz Neri  
 Ochoa Ramirez, Jairo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión logística</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión logística</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Gestión logística</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión logística</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

X. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

XI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50
----

Tarapoto, 20 de junio de 2022



-----  
 Firma de experto  
 DNI: 18131566  
 Teléfono: 949919

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Del Águila Mas, Sonia  
Instituto donde labora : Gobierno Regional San Martín  
Especialidad : Magíster Gestión Pública.  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Variable gestión logística  
Autor (s) del instrumento (s) : Córdova Calle, Luz Neri  
Ochoa Ramirez, Jairo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión logística</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión logística</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Gestión logística</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión logística</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 20 de junio de 2022

  
Mg. CPCC. Sonia Del Águila Mas  
CCPSM Mat. 19 - 1179

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rivera Villacorta Jarol.  
 Instituto donde labora : Gobierno Regional San Martín  
 Especialidad : Magister Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Variable Gestión Logística.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Córdova Calle, Luz Neri  
 Ochoa Ramirez, Jairo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión logística</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión logística</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Gestión logística</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión logística</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		49				

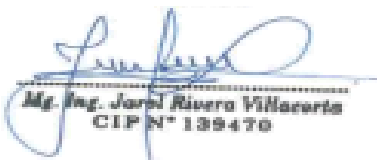
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49
----

Tarapoto, 20 de junio de 2022

  
 Mg. Ing. Jarol Rivera Villacorta  
 CIPN° 139470



## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DE LA CADENA DE VALOR

**Edad:**

**Sexo:**

**Área:**

Estimado encuestado(a) a continuación, le presentamos una serie de interrogantes. le solicitamos responder con sinceridad.

Este cuestionario es estrictamente confidencial y anónimo tan sólo servirán los resultados como insumo para la elaboración de una investigación, en ningún caso será accesible a otras personas.

Marcar en el recuadro según corresponda:

(1) Muy malo      2) Malo      (3) Regular      (4) Bueno      (5) Excelente

Nº	ÍTEMS/ ESCALA	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ACTIVIDADES PRIMARIAS</b>						
1	Se realiza un registro de control de la recepción de los materiales.					
2	Se clasifican y codifican los materiales					
3	Se realiza un seguimiento de la calidad del proceso.					
4	Diría que hay un correcto servicio de entrega del producto					
5	Existe personal encargado y dedicado a contactar con los clientes.					
6	Existe una programación y realización de campañas publicitarias y de promoción					
7	Ud. diría que se utiliza toda la capacidad instalada					
8	Existen políticas de detección de desperdicios, registro y tratamiento.					
9	Existe prestación de servicio post venta					
<b>DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE APOYO</b>						
10	Ud. diría que el personal está informado sobre los objetivos de la empresa y las funciones que debe cumplir					
11	La empresa cuenta con certificación a la calidad					
13	La empresa realiza investigación y Desarrollo de productos.					
14	Existe un buen manejo de internet para la realización de actividades de la empresa.					
15	Se realizan capacitaciones permanentes al personal.					
16	El personal participa en la toma de decisiones y tiene autonomía para realizar sus funciones.					
17	Usted diría que los medios utilizados para reclutamiento y selección del personal son adecuados					
<b>DIMENSIÓN: DE MARGEN</b>						
18	Se identifican claramente los costos de producción.					

19	Se identifican los costos de mantenimiento del inventario.					
19	Conoce de la existencia de rentabilidad en la empresa.					
20	La empresa dispone de un Sistema de análisis de costos financieros.					
21	Se analiza la rentabilidad de los recursos propios.					

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Quezada María de los Ángeles  
 Instituto donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magíster en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa y Docente Metodóloga.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Variable cadena de valor  
 Autor (s) del instrumento (s) : Córdova Calle, Luz Neri  
 Ochoa Ramirez, Jairo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Cadena de Valor</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Cadena de Valor</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Cadena de Valor</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Cadena de Valor</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50
----

Tarapoto, 20 de junio de 2022

  
 .....  
 Firma de experto  
 DNI: 18131566  
 Teléfono: 949919

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Del Águila Mas, Sonia  
 Instituto donde labora : Gobierno Regional San Martín  
 Especialidad : Magíster Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Variable Cadena de Valor.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Córdova Calle, Luz Neri  
 Ochoa Ramirez, Jairo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Cadena de Valor</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Cadena de Valor</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Cadena de Valor</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Cadena de Valor</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 20 de junio de 2022

  
 Mg. CPCC, Sonia Del Águila Mas  
 CCPSM Mat. 19-1179

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rivera Villacorta Jarol.  
 Instituto donde labora : Gobierno Regional San Martín  
 Especialidad : Magister Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Variable Cadena de Valor.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Córdova Calle, Luz Neri  
 Ochoa Ramirez, Jairo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Cadena de Valor</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Cadena de Valor</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Cadena de Valor</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Cadena de Valor</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		47				

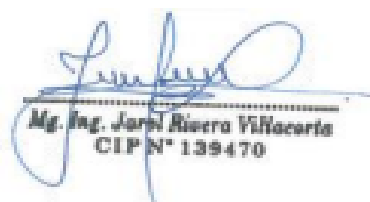
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47
----

Tarapoto, 20 de junio de 2022

  
 Mg. Ing. Jarol Rivera Villacorta  
 CIP N° 139470



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MANUEL AMASIFUEN REATEGUI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "INFLUENCIA DE LA GESTION LOGISTICA EN LA CADENA DE VALOR EN LOS SERVICIOS DE SALUD. ALTO MAYO, 2022", cuyos autores son OCHOA RAMIREZ JAIRO, CORDOVA CALLE LUZ NERI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

TARAPOTO, 16 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MANUEL AMASIFUEN REATEGUI <b>DNI:</b> 45295390 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0587-4060	Firmado electrónicamente por: MAMASIFUENRE el 22-12-2022 16:49:48

Código documento Trilce: TRI - 0491185