



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

La cadena de valor y su influencia con la rentabilidad de la clínica universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo”, Chiclayo 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Bach. Díaz Rojas, Segundo Yancarlo (ORCID 0000-0001-7764-0696)

Bach. Solís Cabrera, Ángel Alberto (ORCID 0000-0001-6433-0437)

ASESORA:

Mg. Vásquez Huatay Kelly (ORCID 0000-0002-3070-2340)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ
2019

DEDICATORIA

Con todo mi corazón a mi hija Angie Natzumy. Porque
Muy grande que estés, siempre serás mi bebe.
Att. Ángelo Alberto

Ante todo, gracias a dios por darme la vida,
cuidarme y protegerme en cada momento de mi
vida, asimismo también agradecer infinitamente a
mi familia en especial a mis padres y hermano por
apoyarme aconsejarme, y siempre cuidando de mí.
Guiándome por el camino del bien y siempre con
responsabilidad y honestidad.

Att. Yancarlo Díaz.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi hermano Rudy, a mi abuelita y mama, Úrsula y Dalila. Por su constante apoyo Religioso y Económico. Agradezco especialmente a la Mg. Sonia Magaly Nuñez Puse.; mi docente de Investigación; quien aclaró nuestras dudas en la elaboración de la presente investigación.

Att. Ángelo Alberto

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles. A mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me inculcaron, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A los docentes que me apoyaron y me brindaron su confianza, apoyo y dedicación de tiempo dedicado, por brindarme sus conocimientos para llevar a cabo la realización de este proyecto

Att. Yancarlo Díaz



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el distrito de Pimentel, siendo las 9:00 AM horas del día viernes 10 de mayo, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0796 de fecha Jueves 09 de mayo del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: **LA CADENA DE VALOR Y SU INFLUENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CLINICA UNIVERSITARIA "SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO", CHICLAYO 2018**, presentado por los bachilleres: **DIAZ ROJAS, SEGUNDO YANCARLO Y SOLIS CABRERA, ANGELO ALBERTO** con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

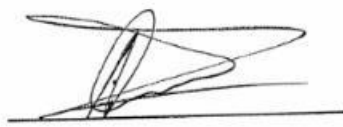
PRESIDENTE : MBA. Oscar Salazar Carbonel
SECRETARIO (A) : Mgtr. José Manuel Armas Zabaleta
VOCAL : Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve: **APROBAR POR UNANIMIDAD**, Siendo las 9:55 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel, 10 de mayo del 2019



MBA. Oscar Salazar Carbonel

Presidente



Mgtr. José Manuel Armas Zabaleta

Secretario (a)


Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse

Vocal

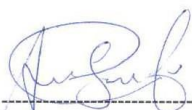
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **Díaz Rojas Segundo Yancarlo** con DNI (73067122) y **Solís Cabrera Ángel Alberto** con DNI (45971180) a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad cesar vallejo, facultad de ciencias empresariales, escuela académica de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que se presenta es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presenta tesis son auténticos y veraces.

Se asume toda responsabilidad por ambos autores que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de los documentos como información aportada por el cual ambos nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad cesar vallejo.

Chiclayo, diciembre del 2018



Solís Cabrera Ángel Alberto



Díaz Rojas Segundo Yancarlo

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DE JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDA.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de Investigación.....	30
2.2. Variables, Operacionalización.....	30
2.3. Población y Muestra	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Métodos y análisis de datos	25
2.6. Aspecto Éticos	25
III. RESULTADOS.....	28
3.1. Resultados por Dimensiones.....	28
3.2. contrastación de hipótesis	34
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	45
ANEXOS.....	49

Índice De Tablas.

<i>Tabla 1: Matriz de Consistencia</i>	32
<i>Tabla 2: Presupuesto</i>	26
<i>Tabla 3: Cronograma de Actividades</i>	27
<i>Tabla 4:Dimensión Actividades Primaria</i>	28
<i>Tabla 5: Dimensión Actividades Secundarias.</i>	29
<i>Tabla 6:Dimensión Rentabilidad Financiera</i>	31
<i>Tabla 7: Dimensión Rentabilidad Económica</i>	32
<i>Tabla 8: Correlación General Cadena de Valor y Rentabilidad.</i>	33
<i>Tabla 9: Prueba de Normalidad Cadena de Valor y Rentabilidad.</i>	34
<i>Tabla 10:Correlación Cadena de Valor y Rentabilidad Financiera.</i>	35
<i>Tabla 11:: Correlación Cadena de Valor Rentabilidad Económica</i>	36
<i>Tabla 12:Indicador Agrupado Logística de Entrada</i>	49
<i>Tabla 13:Indicador Agrupado Sobre Operaciones.</i>	50
<i>Tabla 14: Indicador de Logística de Salida.</i>	51
<i>Tabla 15: Indicador de Marketing Y Ventas.</i>	52
<i>Tabla 16: Indicador de Servicio Post Venta.</i>	53
<i>Tabla 17: Indicador de Infraestructura de la Empresa.</i>	54
<i>Tabla 18: Indicador de Recursos Humanos.</i>	55
<i>Tabla 19: Indicador de Desarrollo Tecnológico.</i>	56
<i>Tabla 20: Indicador de Aprovechamiento.</i>	57
<i>Tabla 21: Indicador de Margen de Beneficio Financiero.</i>	58
<i>Tabla 22: Indicador de Rotación de Patrimonio.</i>	59
<i>Tabla 23: Indicador de Margen de Beneficio Económico.</i>	60
<i>Tabla 24: Indicador de Rotación del Activo.</i>	61
<i>Tabla 25: Margen de Beneficio Financiero.</i>	62
<i>Tabla 26:Rotación del Patrimonio.</i>	63
<i>Tabla 27: Margen de Beneficio Económico.</i>	64
<i>Tabla 28: Rotación del Activos.</i>	65
<i>Tabla 29: Matriz de Operacionalización</i>	69
<i>Tabla 30: Matriz de Operacionalización.</i>	71

Índice De Figuras.

<i>Figura 1: Cadena Valor.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 2:Cadenas de Valor Para Productos y Servicios.</i>	<i>22</i>
<i>Figura 3 Dimensión de Actividades Primarias.....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 4: Dimensión Actividades Secundarias.....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 5: Dimensión Rentabilidad Financiera</i>	<i>31</i>
<i>Figura 6: Dimensión Rentabilidad Económica.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 7: Diagrama de Correlación.</i>	<i>33</i>
<i>Figura 8: Prueba de Normalidad Rentabilidad.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 9: Prueba De Normalidad Cadena De Valor.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 10:Correlación Cadena de Valor y Rentabilidad Financiera.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 11:Correlación Cadena de Valor Rentabilidad Económica.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 12:Logística de Entrada.</i>	<i>49</i>
<i>Figura 13:Operaciones.</i>	<i>50</i>
<i>Figura 14: Tabla 14: Indicador de Logística de Salida.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 15: Indicador de Marketing Y Ventas.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 16: Indicador de Servicio Post Venta.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 17: Indicador de Infraestructura de la Empresa.</i>	<i>54</i>
<i>Figura 18:Indicador de Recursos Humanos.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 19: Desarrollo tecnológico.</i>	<i>56</i>
<i>Figura 20: Tabla 20: Indicador de Aprovisionamiento.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 21: Indicador de Margen de Beneficio Financiero.</i>	<i>58</i>
<i>Figura 22: Indicador de Rotación de Patrimonio.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 23. Indicador de Margen de Beneficio Económico.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 24: Indicador de Rotación del Activo.</i>	<i>61</i>
<i>Figura 25: Margen de Beneficio Financiero.</i>	<i>62</i>
<i>Figura 26: Rotación del Patrimonio.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 27: Margen de Beneficio Económico.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 28: Rotación del Activos.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 29: Prueba Piloto.....</i>	<i>66</i>

Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1: Aplicación de encuesta.....</i>	<i>79</i>
<i>Ilustración 2: Aplicación de encuesta.</i>	<i>79</i>
<i>Ilustración 3:Aplicación de encuesta.....</i>	<i>80</i>
<i>Ilustración 4: Aplicación de encuesta.</i>	<i>80</i>

RESUMEN.

La presente investigación busca determinar la correlación de la Cadena de valor y su influencia en la rentabilidad de la Clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo, Año 2018, la investigación fue de naturaleza descriptiva, diseño no experimental.

La población estuvo formada de 25 colaboradores que ofrecen servicios asistenciales y administrativos en la Clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo, se utilizó el instrumento de análisis documental y entrevista donde se les aplicó un cuestionario tipo de Escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por expertos y se ha determinado la confiabilidad mediante el estadístico SPSS, Alpha de Cronbach 0.902 para las dos variables, del mismo modo que se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Pearson.

Se identificó la determinación influencia de la Cadena de valor en la rentabilidad económica y financiera por especialidades, luego se analizó la rentabilidad por especialidad de la Clínica; la hipótesis como objeto de verificación se emplea y describe a detalle cada uno de las Actividades primarias y secundarias de Cadena de valor y su influencia significativamente en correlación como se demuestra positivamente con un valor alto 0,772 en la rentabilidad de la Clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo. Llegando la conclusión siguiente: Se determinó el efecto de la cadena de valor y su influencia de la rentabilidad, en la cual, tiene un resultado positivo en promedio de rentabilidad generada por la cadena de valor, así mismo el efecto es significativo, ya que si la cadena de valor mejora sus actividades en sus procesos tendrá un efecto positivo o negativo.

Palabras Claves: Cadena de valor y Rentabilidad

ABSTRACT

The present study seeks to determine the correlation of the Value Chain and its influence on the profitability of the Santo Toribio de Mogrovejo University Clinic, Year 2018. The research was of a descriptive nature, non-experimental design.

The population was formed by 25 collaborators that offer assistance and administrative services in the Santo Toribio de Mogrovejo University Clinic, it is an instrument of documentary analysis and an interview where a questionnaire is found like the Likert Scale for the two variables, it is performed The validity of the content of the experts and what is obtained is reliability using the SPSS statistic, Alpha de Cronbach 0.902 for the two variables, the same way that the analysis of the non-parametric test is used and the analysis with the Pearson test.

The determination of the Value Chain in the economic and financial profitability by specialties was identified, then the profitability by specialty of the Clinic was analyzed; The hypothesis as an object of verification can be described and described in detail each of the activities. Primary and secondary. Value chain and its influence. It correlates as it looks positively with a high value. 0,772 in the profitability of the University Hospital Santo Toribio de Mogrovejo.

Arriving at the following conclusion: The effect of the value chain and its influence of profitability was determined, in which, it has a positive result in the average of the profitability generated by the value chain, as well as the effect is significant, since if the value chain improves its activities in its processes, it will have a positive or negative effect.

Keywords: Value chain and Profitability

I. INTRODUCCIÓN

La investigación en administración de empresa nos lleva a conocer cada proceso y actividad de organización, por lo cual nos ayuda a mejorar e innovar los procesos administrativos; ¿Qué tan importante es conocer cadena de valor en una organización de servicio?; el problema de esta investigación es que la clínica universitaria santo Toribio de Mogrovejo no ha definido su cadena de valor; por lo que esta herramienta nos va aportar un análisis de actividades primarias y secundarias de todos los procesos administrativos de organización, a partir de los siguientes rasgos que configuran la siguiente realidad problemática:

La cadena de valor empresarial hoy en día, es una herramienta estratégica que fue creada por Michael Porter en los años 1985; en su obra, Ventaja Competitiva. Refiriéndose al tema también, López y Aguayo (2016) afirman que “El diseño de la cadena de valor sanitaria de los tratamientos del Cáncer cervicouterino en el Hospital Oncológico Julio Villacreses Colmont, le aporta a la organización una herramienta que facilita la gestión de sus procesos” (p.140). Esto asegura el problema que se sigue dando en los tratamientos del cáncer en el mundo; y como el diseño de la herramienta de la cadena de valor ayuda al Hospital Oncológico; definiendo las actividades en gestión de sus procesos.

La cadena de valor para las empresas de servicios es muy esencial ya que permite que estas tengan un mejor control de sus procesos, sus actividades y hace que la organización brinde mejores servicios a la población. Ya que si hablamos de empresa que se dedica a brindar servicios médicos tienen que tener grandes índices de calidad, ya sea en los procesos internos como en el apoyo a ciudadanos en el servicio oncológicos; por lo cual los autores lo relacionan con el cáncer, debido a que si se tiene un control y un proceso eficiente se tendrá unos mejores resultados en los clientes.

Según Valdivieso, J. (2014). En su tesis “Diseño de la Cadena de Valor para el Proceso de Prestación de Servicios Asistenciales de la Fundación Instituto Latinoamericano Para el Desarrollo de la Tecnología en Salud "Ildetecsa" en su Modulo de Gestión "CIED" sede Bolarqui” Esto permite que la empresa cumpla con sus objetivos a través de las actividades y procesos que realice la organización, es vital que una empresa cuente con recursos de

tecnología ya que hace que tenga mayor rendimiento en las operaciones y una efectividad en las actividades de la empresa.

Según López, V. (2010) en su tesis “Plan de Negocio Para la Instalación de una Clínica Privada Especializada en el Tratamiento de Trastornos Alimenticios”, Es decir que la gestión de valor permite identificar las acciones más importantes de cada organización para así analizar cuál de todas estas generar mayor ingreso e identificar la importancia de cada actividad para lo cual esto permite alinear a los problemas que existen dentro de ella y esto genera proponer estrategias y políticas basados en el entorno de la empresa.

Según Villalobos, E. (2012) en su tesis “Reingeniería de Proceso Aplicada al Servicio de Atención Ambulatoria de un Centro de Salud Privado, fomenta que estos factores hacen que los pacientes perciban una atención diferenciada de los pacientes que no hacen uso del servicio, se logra un paso muy importante para lograr su fidelización” (p. 91). La herramienta de gestión de valor implica todos los conocimientos de la organización desde los inputs hasta los outputs esto permite que una empresa tenga la facilidad de generar mejores servicios con el fin de solucionar una necesidad. Además de esto mientras mejor sean los procesos internos y externos la empresa se verá en un ambiente competitivo más adecuado lo cual obtendrá mayor rentabilidad.

En el ámbito nacional; se refleja como trabajos de investigación dan aporte a planes de negocios relacionados en su estrategia la cadena de valor.

Según Huaras, M.(2014) en su tesis “Plan de Negocios para el establecimiento de una Clínica Gineco-Obstetrica en Lima Norte”. Es decir, para poder mantener un crecimiento constante en el tiempo, al igual que las clínicas también quieren adquirir este nivel de desarrollo basado en la calidad del servicio, diagnosticando los estudios de las fortalezas de la empresa en sus actividades de administrativas.

Según Abregu y Soncco. (2011). En su tesis “Plan de Negocios Clínica Santander” analiza que lo que busca esta empresa es tener una herramienta que les ayude a mejorar sus costos por actividades y ser más competitivo en el mercado por lo cual el análisis se va hacer identificando su cadena de valor y como esta va influir en su

rentabilidad. Mejorando los procesos por atención asistencial dentro las actividades por especialización, por el cual se va analizar la actividad primaria y la de apoyo para que este a lineado a los objetivos del negocio de la clínica.

Segun Berdejo y López. (2014). En su tesis “Plan de negocios centro de salud Especializado en enfermedades urológicas” concluye que: Para realizar un plan de negocio también se debe hacer un análisis competitivo del sector para ello debe utilizar un conocimiento de gestión como es la cadena de valor que prioriza marketing y venta; como una actividad de mayor impacto, para la publicidad y médicos asociados.

La clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo, es un establecimiento de salud que tiene orígenes desde 2010, ubicada en la calle Predio María Cruz S/N. Parcela N°4 Ciudad del Chofer. Esta infraestructura tiene un área de 2,431 metros cuadrados que se formó con la finalidad de prestar servicios asistenciales; para la atención en pediatría, medicina general, cardiología, rayos X, emergencia, ginecología, urología, nutrición y desarrollo.

La clínica cuenta con una unidad nueva de negocio de Salud ocupacional en cual se realizará exámenes médicos para los trabajadores de distintos sectores en cual; las empresas medianas y pequeñas podrán ser atendidas, con diferentes protocolos que están establecidos por bajo todas las medidas de seguridad necesaria.

Se prevé que la economía peruana crecerá 3.5% en el 2018, frente el 2.5% estimado para 2017. El principal reto será asegurar las condiciones para que el sector privado impulse el crecimiento, para el caso de la región Lambayeque mantiene un crecimiento parecido en los últimos 10 años, ha experimentado crecimientos promedios cercanos al 5.4% anual.

Plan de reconstrucción Lambayeque 2018; en la parte social se vio afectada por las lluvias o inundaciones en el 2017, el gobierno ha establecido un plan de reconstrucción con intervención en tres frentes (i) Reconstruir la infraestructura dañada (ii) obras de prevención y ordenamiento urbano (iii) generación de capacidades, para ello ha destinado una inversión de 3,115 millones de soles (Fuente PCM)

En lo que se respeta en la problemática; la clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo; aún no ha definido su cadena de valor o no establecido una cadena de valor para mejorar la rentabilidad en el sector salud.

Asimismo Dilip Y Rajeev, (2016). Concluyen que. “Value chain is a process through which, we can looked up each and every steps from the procurement up to the end users of goods or services (...). The value chain concept is originated from supply chain but it elucidates the value that is created at each stage of the chain which has vital role to satisfying consumers. It undertake the development purpose, redistribution of risk and provides benefits and services to participate because it has difficult or impossible to obtain any specific approach for value chain that is appropriate in all circumstance” (p.77).

Con respecto a lo que fundamenta el autor la cadena de valor, dice que nace de la cadena de suministro esto quiere decir que una empresa debe analizar cada uno de los procesos desde la llegada de medicamentos, insumos, maquinarias etcétera para poder tener un control interno más completo y así poder analizar, los puntos donde se genera cuello de botella para que con la cadena de valor eliminar proceso y hacer que cada una de las actividades funciones de manera correcta incurriendo en menores costos para tener una rentabilidad estable orientada a objetivos.

Según (Bidyutword, 2016) Define, tal y como lo menciona el autor que las clínicas están evolucionando de manera constante y en esto ha tenido mucho impacto en la sociedad actual es por ello que la cadena de valor permite que cada uno de los servicios que se brinda sean de calidad.

Las investigaciones que van aportar el conocimiento de la herramienta de valor en la parte administrativa de la Clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo, nos ayudara a poder entender el enfoque administrativo de las actividades primarias y secundarias. Para ello se propone los siguientes antecedentes de investigación:

Márquez (2015). En su tesis “Diseño de cadena de valor del sistema de gestión por procesos para un laboratorio clínico ubicado en la ciudad de Quito”. Concluye que: la principal debilidad encontrada es la inexistencia de un enfoque por procesos para gestionar la calidad. En este sentido, se realizó el diseño del mapa de procesos y así mismo, se incluyeron dos procesos: marketing y pos-venta dentro de su cadena de valor.

Según Velez y Sanchez (2016). En sus tesis “La cadena de valor y su efecto en la competitividad de las clínicas privadas de la ciudad de Portoviejo”. Concluyen que la utilización de la cadena de valor agiliza el funcionamiento de las operaciones administrativas y comerciales y de salud de una clínica privada (p.140) La evaluación de los procesos en el funcionamiento de operaciones en el sector salud cuenta con diferentes actividades que crea valor al cliente finales, para ello se debe identificar su funcionamiento administrativos y comerciales.

Según Zambrano, A (2015), sustenta en su tesis “Cadena de Valor y su Efecto en el Desarrollo Competitivo del Hospital San Agustín. Ecuador”. Que “la cadena de valor de la empresa lo que conlleva al desarrollo competitivo de la misma, a través de procesos que engloben el crecimiento empresarial con un valor agregado para el cliente en su servicio, a más de lidiar con éxito en el mercado competitivo” (p.17). La cadena de valor busca mejorar la calidad del servicio de las clínicas para así poder mejorar sus procesos basados en cada especialidad y así puedan ser trascendente en el tiempo es decir competitividad con el tiempo, asiendo de cada aspecto de la empresa interna y externamente fundamentales para la prestación de servicio. Mediante un correcto seguimiento y valor agregado de cada entidad. Basados en las políticas, desde la logística de entrada hasta el servicio post venta, como también las actividades secundarias.

Según Guillén, M. (2014), en su tesis “Renovando la Cadena de Valor del Sector de la Sanidad Privada”. Madrid fomenta que la tecnología fomente un desarrollo sostenible tanto para empresas de bienes sino como también para empresa de servicios, es por esta razón que la cadena de valor busca mejorar el proceso de cada área y hacer un proceso más eficiente de manera correlativa según las necesidades de cada segmento, en el tema

de la clínica USAT, se pretende identificar los costos y la liquidez de cada especialidad que genera mayores ingresos y al mismo tiempo impulsar al crecimiento de las demás.

El aporte (Singh, Kashfipour, Susko, Sekhri, Y Boyle, 2016) sostiene que, “Value chain provides a systems framework in which production, processing, and sale of a given product are operated and analyzed comprehensively, as opposed to one in which each component operates independently, without consideration for linkages among activities. Alignment of governance and incentives are critical value-chain characteristics. Value is added along the course of the chain by different clusters of activities until a final product (or health outcome) is produced” (p.300)

Lo que plantea el autor es que la cadena de valor funciona de manera individual cada una de sus actividades, para que así se pueda potenciar cada una de ellas tanto en las actividades primarias como actividades secundarias, lo cual esto permitirá que con el tiempo se genere un servicio de calidad, la cual se va agregando valor a cada de manera directa en cada una de las actividades de la empresa.

En esta investigación en los antecedentes nacionales; nos comprueba el uso de la herramienta y su adecuado uso en cada proceso administrativo por lo cual nos orienta al valor de actividades para obtener una ventaja competitiva. Por lo tanto se propone las siguientes investigaciones:

Según Acuña, M Y Corihuaman, S. (2015) en sus tesis “La Cadena de Valor y los efectos en los costos de operación del programa de certificación ocupacional Gerencia Zonal Sencico -Cusco 2015”. Sostienen que el autor identifico en su investigación es que si la cadena de valor se implementa de manera correcta permitirá que todos los involucrados de la empresa tengan conocimiento de los procesos que desarrolla la empresa, esto permite tener personal más calificada, y así mismo también la cadena de valor permite simplificar actividades que no le generan valor a la empresa, y así de esta manera poder identificar los aspectos más importante dentro de la cadena de valor en los que se debe priorizar para generar mayores ingresos.

Según Zúñiga, L (2016), en su tesis “Proyecto de tesis presentado en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud”. Sustenta que observando la cadena de valor se aplica en cualquier tipo de empresa con diferente rubro, esto nos da a entender que si aplicamos una cadena de valor a una empresa de salud será de gran ayuda porque permite que sus procesos y sean mejor definidos y brinde una mejorar calidad de atención y servicio para sus beneficiarios.

Según Paredes y Silva (2014), En su tesis “Propuesta de un plan estratégico basado en la cadena de valor de Michael Porter para mejorar el proceso de atención al usuario de la clínica san juan de Dios-Chiclayo 2014”, enfocan: la cadena de valor en los servicios asistenciales; para mejorar los procesos de servicio a los clientes externos, brindando una mayor eficacia de una atención personalidad. En la investigación que define el autor se aplica la cadena de valor para mejorar la calidad de atenciones, para poder tener un mayor rendimiento y rotación de pacientes y así mismo también se genere mayores ingresos, ya que la cadena de valor cada uno de sus actividades busca mejorar la competitividad de cada negocio en el caso de nuestra investigación está enfocada a servicios, y esto permite que la clínica pueda identificar bien cuáles son sus actividades primarias y secundarias para que así tenga sostenibilidad en el tiempo y generando ingresos necesarios.

Nos referimos al tema de los procesos que se enlaza por actividades que genera valor en la organización. En este sentido Porter. (2002). Manifiesta que “La cadena de valor está integrada en un flujo más amplio de actividades; de otras organizaciones relacionadas al que da como nombre, sistemas de valor” (p. 645)



Figura 1: Cadena Valor

Fuente: Libro Ventaja Competitiva Michael Porter (2002)

Tal y como menciona el autor la cadena de valor es un eslabón que involucra todas las actividades de un producto o servicio, lo cual permite que una empresa tenga un mejor rendimiento con relación a diferentes áreas.

Estas actividades primarias dentro del libro de Porter se encuentran en la (pp.68-69)

Las actividades principales que formula el autor son las más importantes dentro, de cada empresa ya que permite que todos los procesos de fabricación, o de brindar un servicio sea a través de estándares de calidad lo cual se evidencia desde el proveedor hasta el producto final. Es decir, mientras mejor se definen las actividades principales mayor sostenibilidad en el tiempo se obtendrá.

Las actividades de apoyo por su parte cumplen un rol muy importante porque sin estas las actividades principales no funcionan, cada una de las actividades secundarias intervienen de manera positiva para la empresa. Es decir, mientras más eficientes los recursos que se utilizan, menor margen de error en las actividades primarias, y sobre todo para los costos de la empresa debido a que estas actividades buscan disminuir los costos de operación para así tener una mayor liquidez a final de cada periodo, la cadena de valor en general nos permite disminuir tiempos y generar una ventaja dentro de la organización.

Asimismo, también la cadena de valor permite que una empresa pueda tener un alcance competitivo, a razón de cuatro tipos que intervienen en ella, siendo estas el alcance industrial. Lo cual permite que la empresa tenga una mejor ventaja sostenible en el tiempo ya que permite que toda una empresa pueda mejorar sus aspectos externos de la organización.

Refiriéndose al tema de cadena de valor en Productos y diferenciación. Por cual Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015). Fundamentan que. “La cadena de valor de una empresa es incierta es un sistema mayor de actividad es que abarca las cadenas de valor de sus proveedores y las de todo aliado en la cadena de distribución que participe en la entrega del producto a los usuarios finales. Este sistema de cadena de valor tiene implicaciones que trascienden los costos de la empresa. Afecta atributos como la calidad del producto, que aumente su diferenciación y tiene importancia en la propuesta de valor” (p. 91).

Referido a lo expone el autor la cadena de valor es un sistema incierto dentro de una empresa debido a que abarca varios aspectos como son los proveedores los clientes, es decir permite que la empresa tenga un control más amplio de sus procesos, y de esta manera poder tener costos más bajos y productos o servicios de mejor calidad, permitiendo así tener mayores ingresos en cada uno de sus periodos, asimismo también poder cumplir con sus metas y objetivos propuestos.

Benchmarking. Herramienta para evaluar si los costos y eficiencia de la cadena de valor de una empresa son adecuados.

“Una vez que una empresa cuenta con buenos estimados de costes y eficacia de cada uno de las principales actividades en su propia cadena de valor y tiene suficientes datos relativos a las actividades de la cadena de valor de los proveedores y socios de distribución, está lista para analizar cómo se compara con los rivales claves” Thompson et al. (2015:92).

Dado que la cadena de valor permite identificar los costes y la eficiencia de una organización, el benchmarking es una herramienta que permite identifica si estos costes y eficiencia son los correctos es decir, identifica los procesos internos y externos desde que se crea un producto hasta el proceso de comercialización, también el benchmarking dentro de la cadena de valor nos permite evaluar todos los procesos de empresas dependiendo al rubro, y así poder identificar falencias en la elaboración de productos o también el brindar un servicio de calidad, y así poder disminuir los costos en cada una de las áreas para tener mayores ingresos al finalizar un ejercicio (periodo).

El análisis de la cadena de valor y el benchmarking puede revelar las desventajas de costos; o del valor de los rivales claves. Esta información es vital para formular acciones estratégicas con el fin de eliminar cualquier de las dos desventajas y mejorar la rentabilidad. Hay tres áreas principales en el sistema de la cadena de valor de una empresa en las que los administradores pueden mejorar su eficiencia y eficacia. 1) Las actividades internas de la compañía, 2) la parte de la cadena de valor de los proveedores, 3) la porción del canal siguiente de la cadena de valor Thompson (2015:93).

Los costos de una empresa pueden ser variable o fijos, pero lo que permite el benchmarking es identificar cada uno de las desventajas de costos en la cadena de valor y de esta manera poder mejorar cada uno de los procesos a través de tres actividades internas como los muestra el autor en el párrafo anterior. Como son las actividades internas, la cadena de valor de los proveedores.

Mejorar las actividades de la cadena de valor desempeñadas internamente

Los administradores pueden evaluar varios enfoques para reducir los costos de las actividades de la cadena de valor Thompson (2015:95).

Thompson relaciona la cadena de valor con los costos es decir que mientras más definido se tenga cada actividad mejor control de costos se tiene, para así poder analizar cada una de las tareas de la organización y poder mejorarlos con el fin de entregar mayor eficiencia al momento de brindar un producto o servicio, y mantener una ventaja competitiva con la competencia, es decir mientras más se conozcan los procesos internos se tendrá mayor facilidad de mejorar un servicio ya sea en la atención, en el uso de la tecnología, etcétera.

Refiriéndose al tema de cadena de valor como ventaja competitiva. Aporta a Marín (2009). “Para definir una estrategia empresarial es necesario mirar hacia el interior de la organización, para tratar de encontrar aquellos elementos que constituyen o pueden constituir las fuentes de ventaja competitiva en su mercado. Para ello se necesitar saber

cómo mirar en el interior de la empresa, encontrar criterios que aporten un orden y una estructura del conglomerado de actividades, funciones, tareas; entre otras, que son los elementos constitutivos de la empresa” (p.29).

El autor relaciona a la cadena de valor con el orden y estructura conglomerada de actividad lo cual permite a la empresa tener funciones y actividades de manera correcta.

Las cadenas de valor de los proveedores

“Son las que crean y le aportan los abastecimientos esenciales a la propia cadena de valor de la empresa” Marín (2009:35).

- Los proveedores incurren en costos al producir y despechar los suministros que requiere la cadena de valor de la empresa.
- El costo y la calidad de estos insumos influyen en los costos de la empresa y en sus capacidades de diferenciación.

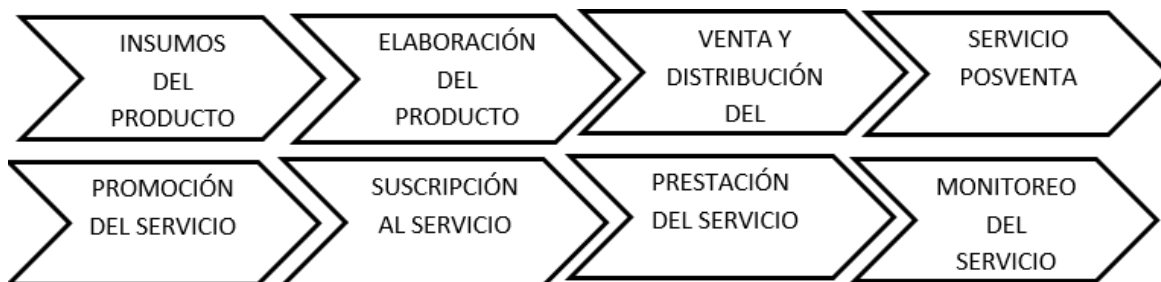
La cadena de valor de los proveedores permite que las empresas puedan tener un control de los costos que incurren en materias primas o suministros permite tener un control correcto, y eficiente de todo el control de procesos de gastos que influyen directamente en los costos de la empresa, y cuál de ellos es más trascendente.

Refiriéndose al tema de la cadena de valor y creación de crear éxito. En este sentido Kotler y Keller (2010) manifiesta: “Para tener éxito en la creación de valor es necesario entregar con éxito ese valor del producto. Los especialistas en el marketing holístico entienden cada vez más de sus negocios como una cadena de generación de valor”. (p.467). con relación el autor cadena de valor lo relación con la parte de procesos, básicamente se dirige a empresas industriales, ya que permite que una empresa explote al máximo el valor de cada producto, y así poder tener sostenibilidad en el tiempo lo cual esto genera una ventaja sector salud.

Define la cadena de valor como la suma de actividades que da valor. Aporta Louffat (2017). “El concepto de cadena de valor, incluso, puede ampliarse al de red de valor, la cual está constituida por la sumatoria integrada de la cadena de valor proveedores, distribuidores y clientes de una empresa, lo que fortalecería al mismo sector empresarial al

unir capacidades que reducirían costos y aumentaría la calidad en beneficios de los clientes finales”. (p.6)

La cadena de valor puede ser aplicada tanto empresas que ofrecen productos finales (tangibles), como la prestación de servicios personales.



*Figura 2: Cadenas de Valor Para Productos y Servicios.
Fuente: diseño organización basado en procesos de Enrique Louffat (2017)*

Refiriéndose a tema de rentabilidad en ratios de resultados. En este sentido Francis, Stickney, Weil y Schipper (2012). Sobre la rentabilidad refiere lo siguiente: “Las ratios de rentabilidad evalúan los resultados de la gestión empresarial. Constituyen los índices más importantes porque reflejan el poder de generación de utilidades de la empresa y la capacidad de obtener un rendimiento sobre los recursos invertidos” (p. 281).

La rentabilidad en la organización es importante para que una empresa pueda continuar sus operaciones a corto y largo plazo. Los accionistas e identidades financieras siempre buscan generar valor en los resultados de inversión que se pueda generar durante el ciclo de los procesos en la organización, por lo cual su análisis es fundamental para maximizar recursos y minimizar costos en los activos, buscando un óptimo rendimiento en los activos y para obtener una mayor productividad en la organización y tomar decisiones basadas en indicadores de gestión mejorando las operaciones de la organización.

El índice principal de la rentabilidad es ROE que ayuda a comparar la inversión de capital de patrimonio que los accionistas pueden generar durante un año; son aportaciones que cada miembro de una organización pueda atribuir para que la empresa

pueda generar un mayor crecimiento distribuyendo el ingreso de capital para la compra de un activo o el pago de una deuda financiera. El análisis de ROE nos ayuda a comparar que tan eficiente fueron las aportaciones del accionista en los procesos de organización, ya sea por la compra de maquinaria, terreno, o mueble. Buscando un beneficio neto de las Ventas para el aumento y liquidez de la empresa, es un indicador muy utilizado para los socios de la empresa.

El patrimonio se da por tres factores importantes que es el margen neto, evaluando los ingresos de ventas entre la utilidad neta para comparar entre el año anterior y el año actual. La Compra de activo es segundo factor que podemos analizar como la compra de un activo tiene efecto en las ventas y por último la evaluación de la aportación del patrimonio para la adquisición de un activo.

Rentabilidad del activo

Así mismo, Francis et al. (2012). Sobre la rentabilidad del activo: “La rentabilidad del activo permite mostrar la eficiencia en el uso de los activos de una empresa, relacionando las utilidades operativas con el monto de los activos. Al igual que la rentabilidad del patrimonio, los índices varían según el tipo de negocio y la industria en la que se encuentran”. (p.283).

$$\text{Rentabilidad del Activo (ROA)} = \frac{\text{Utilidad operativa, después de impuestos}}{\text{Activo total promedio}}$$

El activo de una empresa se caracteriza para mejorar la eficacia de sus actividades y se relaciona con la adquisición de compra: Es decir para el uso operativo de sus actividades puede variar al giro de negocio; ya que una empresa de servicio es muy poco que se compre activos; en cambio una empresa industrial el activo es indispensable para su funcionamiento. El análisis de ROA se caracteriza por la eficiencia de los activos y su óptimo rendimiento en los procesos de la organización es un indicador de gestión.

Rentabilidad sobre ventas

De igual forma, Francis et al. (2012), manifiesta: “La rentabilidad sobre ventas relaciona el nivel de utilidades obtenidas respecto al nivel de ventas generadas. Al igual que el resto de índices de rentabilidad, este también depende del tipo de negocio y la industria en la que se encuentra” (p.283).

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

Define la rentabilidad como uso de recursos de operaciones. Aporta Rodríguez (2012), manifiesta que: “La administración en la empresa es responsable de la utilización de los recursos que los accionistas le dan, pero el uso de esos recursos implica la interrelación de muchos componentes que van desde la operación y combinación de diferentes niveles de ventas, de costos y gasto, de inversiones en activos y de diferentes niveles de financiamiento entre pasivos y capital. (...). La rentabilidad también puede considerarse como un parámetro que puede servir para comparar los resultados entre diferentes empresas y ayudar a los inversionistas a determinar en qué deben invertir su dinero y optimizar sus beneficios” (p.164).

Las inversiones en administración es un papel muy fundamental para que pueda seguir creciendo y compitiendo con otras organizaciones. Mejorando los recursos de financiamiento entre posible préstamo bancario para una nueva inversión optimizando los beneficios de sus propietarios.

Rentabilidad de los activos operativos

Siguiendo a Rodríguez (2012), se afirma: “Los activos son los recursos que tienen la empresa para operarla, y el resultado serán las utilidades. La relación entre estos dos factores será la rentabilidad, pero esta relación puede ser utilidades de operación con activos operativos y de utilidades totales con activos totales” (p.165).

Los activos operativos pueden ser rentable; cuando su compra o uso sea factible para la empresa es decir el uso que puedas realizar; para mejorar un proceso o una actividad que necesariamente se necesite una inversión planificada a largo plazo como la compra de un nuevo equipo.

Rentabilidad de los activos operativos

Esta rentabilidad resulta de la relación de las utilidades operativas o de operación y los activos operativos.

$$\frac{\text{Utilidades operativas}}{\text{Activos operativos promedio}}$$

Todos los activos no brindan una utilidad equitativa; ya que hay activos que se le da una mayor utilidad en caso de una máquina que te puede producir productos terminados que necesariamente tiene que clasificarse segundo su utilidad.

Rentabilidad del activo total

Según, Rodríguez (2012) sobre los activos totales refiere lo siguiente: “El activo total se toma del balance general, que son todos los recursos que tiene la empresa, y se relaciona con las utilidades netas del ejercicio, es decir, la última partida de estado de resultados que representan las utilidades obtenidas del uso de la totalidad de los recursos que se tienen en la compañía”. (p.169)

El recurso obtenido por la empresa es gracias al activo total respecto a su balance general; se debe analizar la última partida de la empresa (debe y haber) para sí obtener activos totales y ganancias para la organización.

$$\frac{\text{Utilidades netas}}{\text{Activos totales promedio}}$$

Rentabilidad del capital

En efecto, Rodríguez (2012), afirma “El capital que aportan los accionistas a la empresa es para ellos una inversión y como tal les debe producir beneficios” (p.170).

$$\frac{\text{Utilidades netas}}{\text{Capital contable promedio}}$$

El capital es el motor de iniciativa para que la empresa pueda realizar una planificación a corto y largo plazo para inversiones que pueda producirse durante un periodo determinado, optimizando sus recursos y obteniendo un mayor beneficio de utilidad.

Rentabilidad de los accionistas

Cabe agregar que, Rodríguez (2012), manifiesta: “Los recursos que los accionistas le dan a la empresa se catalogan en dos tipos de aportaciones. Unas son las aportaciones de capital común y se les reconoce como acciones comunes, y las otras son las de capital preferente y se les llama acciones preferentes” (p.171).

Refiriéndose al tema de rentabilidad en su estado de resultado. De igual forma Fraile, Preve y Sarria (2010), considera: “El concepto de generación de valor puede ser fácil de comprender de manera superficial, pero una vez que ahondamos en el mismo se torna complejo y difícil de abarcar. Es claro que para que una empresa genere valor necesita ser rentable y ganar plata en su estado de resultado” (p.247).

Comparando la Rentabilidad Obtenida con la Rentabilidad Esperada

Según Fraile, et al. (2010), manifiesta: “Tanto la rentabilidad por un inversor en el mercado de capitales, como el ROE o el RONA, nos entregan un valor numérico. La dificultad reside en saber si ese valor número es alto o bajo o, en otras palabras, se

resultada suficiente o insuficiente para los inversores (...). Como conclusión, diremos que una empresa genera valor para sus accionistas si su ROE es mayor o igual que su K. Del mismo modo, diremos que una empresa genera valor para sus inversores (independientemente de sus mix de financiación), si su RONA es mayor o igual que su WACC” (p.253).

El valor Económico Añadido (EVA)

Siguiendo a Fraile, et al. (2010), considera: “El cálculo del costo del capital empleado. El primer paso requiere, ante todo, estimar el monto de capital empleado. Para nosotros, este ya es un paso muy sencillo, del que hemos venido hablando con cierta extensión: el monto de capital empleado es el activo neto (es decir, el total de activos menos aquella parte que fue financiada por los proveedores)” (p.254).

$$\text{Costo del Capital Empleado} = \text{Activo Neto} \times \text{WACC}$$

Asimismo, Fraile, et al. (2010), define: “El cálculo del retorno obtenido por los negocios de la empresa. Dado que el costo del capital empleado se ha calculado a nivel de todos los inversores financieros, deberemos ser consistentes con estos, y estimar el retorno obtenido en la empresa para todo ellos. Para ello, tomaremos el beneficio ante de intereses e impuesto y lo afectaremos por el costo impositivo correspondiente. De esta manera obtendremos un valor, que se ha dado en llamar NOPAT (...), que simboliza el retorno obtenido por los inversores” (p.254).

$$\text{NOPAT} = \text{EBIT} \times (1-T)$$

Una vez obtenido estos dos elementos, ya estamos listos, para calcular el EVA; simplemente deberemos restar ambos conceptos. Es decir:

$$\text{EVA: Retorno sobre el Capital Invertido} - \text{Costos del Capital Empleado}$$

Define en el tema los índices de rentabilidad en organizaciones. En este sentido Dumrauf (2010), define: “Existe una gran cantidad de medidas de rentabilidad que utilizan los estados financieros de la firma. Una característica común a todos los

índices de rentabilidad contables es que en el numerador tenemos siempre una medida de resultado, ya sea resultado operativo, el resultado neto” (p.67).

El margen de utilidad sobre ventas

El margen de utilidad sobre ventas nos indica que porcentaje representa la utilidad neta sobre las ventas que se realizaron.

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{Utilidades netas}}{\text{Ventas}}$$

El retorno sobre los activos (ROA)

Dumrauf (2010:67), Si bien el ROA es un índice utilizado con frecuencia, lo extraño es que relaciona el resultado de los accionistas con el capital total de la firma (acciones y deuda). Cuando sería más apropiado relacionar el resultado de los accionistas con el patrimonio neto que es el capital invertido por estos.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidades netas}}{\text{Activo Total}}$$

El retorno sobre el patrimonio neto (ROE)

Según Dumrauf (2010), considera: “Una de las medidas de rentabilidad favoritas y ampliamente extendida entre analistas y directivos es el ROE (...), rendimiento sobre el patrimonio neto. El ROE nos dice el porcentaje de rendimiento que representa la utilidad neta o final después de los impuestos sobre el patrimonio neto (p.68).

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidades netas}}{\text{Patrimonio total}}$$

El rendimiento sobre el capital invertido (ROIC)

Una medida más coherente es relacionar el resultado operativo (ajustado por los impuestos sobre ese resultado) con el activo que los produce.

Tomando como referencia el problema de investigación y antecedentes que se han propuesto llegamos a definir con esta pregunta de: ¿Cómo la cadena de valor influye en la rentabilidad de la clínica universitaria Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-2018? Y cómo influye la cadena de valor en la rentabilidad económica y financieras en las decisiones.

Refiriéndose a justificación de la investigación por lo cual se realizó este estudio de las teorías planteadas y el problema de los procesos administrativos y como cadena de valor de soporte al servicio de prestación asistencial en la clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo:

A través del análisis de las herramientas de gestión estratégica cadena en esta investigación se verá el nivel de influencia que existe entre la cadena de valor de la clínica con la rentabilidad tanto económica como financiera, lo cual esto determinara si los servicios que brinda la empresa son los adecuado, con Seguridad y Salud en el Trabajo dirigido para el sector empresarial de la región Lambayeque, mediante la prestación de los servicios asesoría en seguridad en el trabajo y salud ocupacional, basado en tratamientos y estudios relacionados con la detección temprana de las enfermedades, que incluya una valoración inicial y la elaboración de un programa que debe seguir cada paciente hasta la valoración final con las recomendaciones acerca de los hábitos y estilo de vida. Con el fin de que la empresa obtenga mayor rentabilidad haciendo que sus procesos sean más eficientes.

Teórico: Uso del concepto “Cadena de Valor”; que fue creada por Michael Porter en el año 1985 en su obra: “Ventaja Competitiva”. Presento al mundo; donde definía como un modelo teórico.

Practico: Se pretende medir el nivel de influencia de la cadena de valor (en las actividades primarias y de apoyo) en la rentabilidad económica y financiera.

Metodológico: Para lograr el estudio, se aplica una entrevista para ver cómo se encuentra la empresa e identificar un mal proceso, asimismo se aplicada una encuesta a todos los colaboradores, se hará uso de las fichas de observación para tener una información más real.

Refiriéndose a la hipótesis general nos llega plantear que tan importante es la cadena de valor en la organización y como ayuda mejorar los procesos administrativos: La cadena de valor influye en la rentabilidad de la empresa clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” Chiclayo 2018. Muchas organizaciones planifican anualmente sus costos en procesos o infraestructura, la cadena de valor influye en los objetivos de la clínica como objetivo principal determinar la rentabilidad financiera o económica.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Hernandez, Carlos, y Baptista (2010). Correlacional/causal, “Puede delimitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de casualidad o pretender analizar relaciones casuales (...) del mismo modo, cuando busca evaluar vinculaciones casuales, se basan en planteamientos e hipótesis”. Puesto que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, teniendo como objetivo describir dos o más variables, y analizar su incidencia o interrelación. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales” (p.157).

Diseño de correlaciones causales

X1 → Y2

Dónde: X1: cadena de valor
Y2: Rentabilidad

2.1.1. Enfoque de investigación

Según Hernández, Carlos, y Baptista (2010). La investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya que se hará uso de técnicas de análisis para responder a los objetivos planteados

2.1.2. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva correlacional tienen como intención calcular la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. En el proceso de ilustraciones correlacionales cuantitativos se mide el valor de relación entre dos variables.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable Independiente: Cadena de Valor

2.2.2 Variable Dependiente: Rentabilidad

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título De La Tesis:	La Cadena De Valor Y Su Influencia En La Rentabilidad La Clínica Universitaria Santo Toribio De Mogrovejo Chiclayo 2018				
Línea De Investigación	Gestión De Organizaciones				
Autores: Solís Cabrera Ángelo Y Díaz Rojas Segundo Yancarlo					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cómo la cadena de valor influye en la rentabilidad de la clínica universitaria santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo 2018?	Determinar la influencia de la cadena de valor en la rentabilidad de la clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” Chiclayo 2018	La cadena de valor influye en la rentabilidad de la empresa clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” Chiclayo 2018	VD: Cadena de Valor	1. Actividades Primarias. 2. Actividades Secundarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Nivel: Investigación Básica • Tipo: Descriptiva Cualitativa • Diseño: correlación Causal • Unidad de análisis: Empresa Clínica Universitaria Santo Toribio De Mogrovejo.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
PE-1 ¿Cómo influye la cadena de valor en la rentabilidad económica en la clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” en la ciudad de Chiclayo 2018?	Determinar la influencia de la cadena de valor en la rentabilidad económica en la Clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” en la ciudad de Chiclayo 2018?	La cadena de valor influye en la rentabilidad económica de la Clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” en la ciudad de Chiclayo 2018?	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades Primarias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logística Entrada 2. Operaciones 3. Logística Salida 4. Marketing y Venta 5. Servicios de Post venta 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Revisión documental.

			<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Secundarias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abastecimiento 2. Tecnología 3. Recursos Humanos 4. Infraestructura 	
<p align="center">PE-2</p> <p>¿Cómo influye la cadena de valor en la rentabilidad financiera de la Clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” en la ciudad de Chiclayo 2018?</p>	<p>¿Determinar la influencia de la cadena de valor en la rentabilidad financiera de la Clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” en la ciudad de Chiclayo 2018?</p>	<p>¿La cadena de Valor influye en la rentabilidad financiera de la Clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo en la ciudad de Chiclayo 2018?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad Económica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Margen de beneficio Económico 2. Rotación de los activos 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad Financiera 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Margen de Beneficio Financiero 2. Rotación del patrimonio 	

Tabla 1: Matriz de Consistencia

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y Muestra

Hernández, Carlos, y Baptista (2010). “Una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (Pg.174).

2.3.1. Población:

En esta investigación serán todos los trabajadores de la clínica universitaria USAT, específicamente en el área de salud ocupacional donde se tiene como población de 25 colaboradores entre doctores y asistentes de dicha área

Población objetivo.

Es la población que se desea investigar o se desea obtener información necesaria y para el cual se deben hacer las inferencias de generalización de los hallazgos realizados para lo cual en nuestra investigación la población objetivo es toda la unidad de negocio salud ocupacional.

2.3.2. Muestra:

La muestra para esta población la muestra se realizará según la fórmula para determinar la cantidad de encuestas.

FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

Z =	nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
p =	Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q =	Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
	Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o nó el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
N =	Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
e =	Error de estimación máximo aceptado
n =	Tamaño de la muestra

Reemplazando datos.

$$n = \frac{1.96^2 * 25 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (25 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 25$$

Reemplazando datos nuestra muestra será de un total de 25 personas de la cuales sacaremos la información necesaria para la investigación e interpretar para dar soluciones a

la empresa, con las cuales en la investigación se tiene que evaluar a cada uno de ellos para poder sacar los resultados correctos.

2.3.3. Muestreo

Mellado, J. “Afirma que cuando se realiza un muestreo, donde se seleccionan los elementos al azar y todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, a este muestreo se le llama Simple Aleatorio o Muestreo Irrestricto Aleatorio” (Pg.2). El muestreo permite es una herramienta permite identificar la población evaluar lo cual permite obtener los resultados que se pretende investigar.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

A. Técnicas de campo

- Entrevista

Según Hernández, Carlos y Baptista (2010). “La entrevista sirve como herramienta de recolección de información de manera directa entre una y otra persona, básicamente. También se pretende realizar una información de manera más correcta para identificar los aspectos más relevantes dentro de la empresa y así poder implementar mejor una herramienta para mejorar los procesos que estén deficientes dentro de esta”.

- Encuesta.

Para esta investigación se realiza un cuestionario para calcular el nivel de complejidad de cada una de las áreas con relación a las variables de estudios como son cadena de valor y rentabilidad, las cuales cada una de ellas están definidas por indicadores, la encuesta permite identificar cual es la percepción de cada uno de los colaboradores con relación a cómo marcha la organización. Y también es una herramienta que se usa para métodos estadísticos.

- Revisión Documental

Para Gómez, Grau, Guilia Y Jabbaz “La investigación social basada en documentos se dedica a reunir, seleccionar y analizar datos que están en forma de “documentos” producidos por la sociedad para estudiar un fenómeno determinado. También se conoce como investigación basada en fuentes secundarias” (p.4). Esto nos da a entender que los documentos son muy importantes para una investigación ya que nos permite tener una idea más clara sobre cómo está la empresa en temas económicos, como es el caso de esta investigación.

- **Ficha de Verificación**

Se utiliza para reunir datos basados en la observación del comportamiento de un proceso con el fin de detectar tendencias, por medio de la captura, análisis y control de información relativa al proceso. Básicamente es un formato que facilita que una persona pueda tomar datos en una forma ordenada y de acuerdo al estándar requerido en el análisis que se esté realizando. Las hojas de verificación también conocidas como de comprobación o de chequeo organizan los datos de manera que puedan usarse con facilidad más adelante.

2.5. Métodos y análisis de datos

Para poder validar cada una de las respuestas de la encuesta y ver la viabilidad del proyecto, la investigación se usa el SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) con la finalidad de adecuar cada una de las preguntas para poder medir el nivel de significancia, en caso para ver la influencia de una variable en otra es decir nivel de correlación. También se usa el Excel para poder hacer los gráficos de manera más ordenada y tener la eficiencia.

2.6. Aspecto Éticos

Para el desarrollar de la investigación se realizó de manera honesta con sinceridad y teniendo en cuenta normas APA para que nuestra investigación se valida, los datos que presenta la tesis son netamente auténticos, y reales los cuales permiten que nuestra investigación se realizó de manera ética tanto como futuros administradores, personas correctas, que cumpla con las normas de la universidad.

Confiabilidad del instrumento cadena de valor y rentabilidad:

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a realizar la encuesta a 25 colaboradores de la clínica universitaria santo Toribio de Mogrovejo, se midió con el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach, cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

Donde

K: Número de ítems

: Varianza muestral
de cada ítem

: Varianza del total
de puntaje de los
ítems

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	39

El coeficiente obtenido del Alfa de Cronbach fue de 0,902, esto indica una excelente consistencia interna entre los ítems que conforman el cuestionario, lo que la demostración que las interrogaciones del cuestionario favorecen de manera significativa a la definición de los conceptos que se quieren investigar, tanto para cadena de valor como para rentabilidad, por lo que cuando el coeficiente se aproxima a uno (1) sugiere que el instrumento aplicado es altamente confiable.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos y presupuesto

Durante toda la investigación se tuvo un gasto total de S/2,533 soles referidos a gasto de movilidad y otros como se muestra en el cuadro.

RUBROS	CANTIDAD	UNIDAD	PRECO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
BIENES					
PAPEL	1	MILLAR	30	30	
LIBRETA DE CAMPO	6	UNIDAD	8	48	
CD. SPSS	2	UNIDAD	15	30	
LAPICEROS / LAPIZ	3	DOCENA	15	45	
USB	2	UNIDAD	40	80	
					233
SEVICIOS					
ASESORIAS				900	
MOVILIDAD				400	
VIATICOS				200	
IMPRESIONES				200	
FOTOCOPIAS				300	
OTROS				300	
					2300
				TOTAL	2533

Tabla 2: Presupuesto
Fuente: Elaboración propia

Financiamiento

La investigación ha sido realizada por los autores no se tuvo ningún financiamiento externo, se ha hecho con una inversión propia de los cuales se costearon todos los gastos; y así gestionar la investigación.

Cronograma de ejecución del desarrollo

actividades	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
1 Reunión de coordhación	■	■	■										
2 Presentación de esquema de proyecto de investigación		■	■										
3 Asignación de los temas de investigación			■										
4 Pautas para la búsqueda de información			■	■									
5 Planteamiento del problema y fundamentación teórica				■	■								
6 Justificación de hipótesis y objetivo de la investigación					■	■							
7 Diseño, tipo y nivel de investigación					■	■	■						
8 Variables, operacionalización							■	■					
9 Presenta el diseño metodológico								■	■				
10 Población y muestra matriz de consistencia									■				
11 validación de instrumentos de recolección de datos									■	■			
12 Carta de aceptación para aplicar los instrumentos de recolección de datos										■			
13 Aplicación de instrumentos											■	■	
14 Descripción de resultados													■
15 Discusión													■
16 Conclusiones													■
17 Recomendaciones													■
18 Jornada de sustentación final													■
19 Levantamiento de Observaciones													■

Tabla 3: Cronograma de Actividades
Fuente: Elaboración Propia

II. RESULTADOS.

3.1. Resultados por Dimensiones.

- **Actividades Primarias**

Tabla 4: Dimensión Actividades Primaria

Fuente: Encuesta

	Logística de entrada		Operaciones		Logística de Salida		Marketing y Ventas		Servicio Post Venta	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No Estoy Seguro							3	12,0	2	8,0
De Acuerdo	7	28,0	8	32,0	14	56,0	10	40,0	11	44,0
Totalmente de Acuerdo	18	72,0	17	68,0	11	44,0	12	48,0	12	48,0
Total	25	100,0	25	100,0	25	100,0	25	100,0	25	100,0

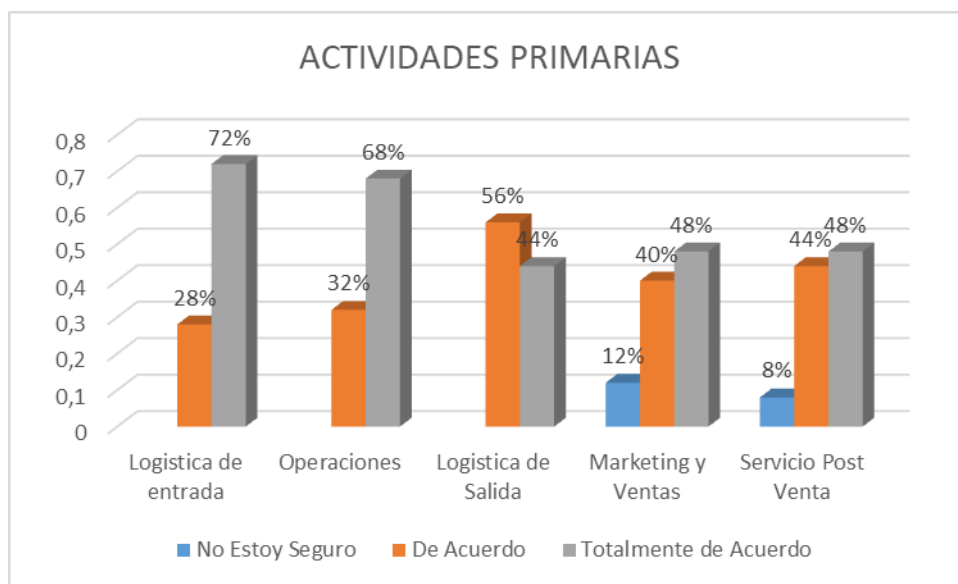


Figura 3 Dimensión de Actividades Primarias.

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la cadena de valor nos demuestra que el resultado de que actividad tiene mejor desempeño internamente en la clínica; por lo cual su actividad que tiene mayor porcentaje de la cadena de valor es LOGÍSTICA DE ENTRADA con un 72 % que están TOTALMENTE DE ACUERDO que los controles de logística desempeña un costo importante para la siguientes actividades, como las OPERACIONES que tiene un 32 % y están DE ACUERDO que desarrollar un plan de mantenimiento anual en los equipos e infraestructura, aumentaría la productividad de los servicios clínicos; en el cuestión de la

LOGÍSTICA DE SALIDA están de ACUERDO que 56 % que cada especialidad debería identificar la estructura de costos que incurren por servicio, en la siguiente actividad de MARKETING Y VENTA tiene un porcentaje NO ESTOY SEGURO de 12 % que los colaboradores tenga identificados que enfermedades principales presentan los clientes y con un 48 % que están TOTALMENTE DE ACUERDO que la clínica cuenta con una estrategia de publicidad y promoción en redes sociales, Facebook, WhatsApp y otros servicios que ofrece la clínica y por última Actividad es el SERVICIO POS VENTA de 8 % que no están seguro que los reclamos y sugerencias (no) son evaluadas de manera adecuada y que 48 % están TOTALMENTE DE ACUERDO que la comunicación efectiva ayuda a paciente, pueda recomendar a otros posibles clientes. El resultado nos manifiesta que la cadena de valor influye en la rentabilidad y en la mejora las actividades primarias y por ende esto genera valor para el cliente.

- **Actividades Secundarias o de Apoyo.**

Tabla 5: Dimensión Actividades Secundarias.

	Infraestructura		Recursos Humanos		Tecnología		Aprovisionamiento	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No Estoy Seguro	4	16,0			4	16,0		
De Acuerdo	17	68,0	10	40,0	14	56,0	11	44,0
Totalmente De Acuerdo	4	16,0	15	60,0	7	28,0	14	56,0
Total	25	100,0	25	100,0	25	100,0	25	100,0

Fuentes: Encuesta

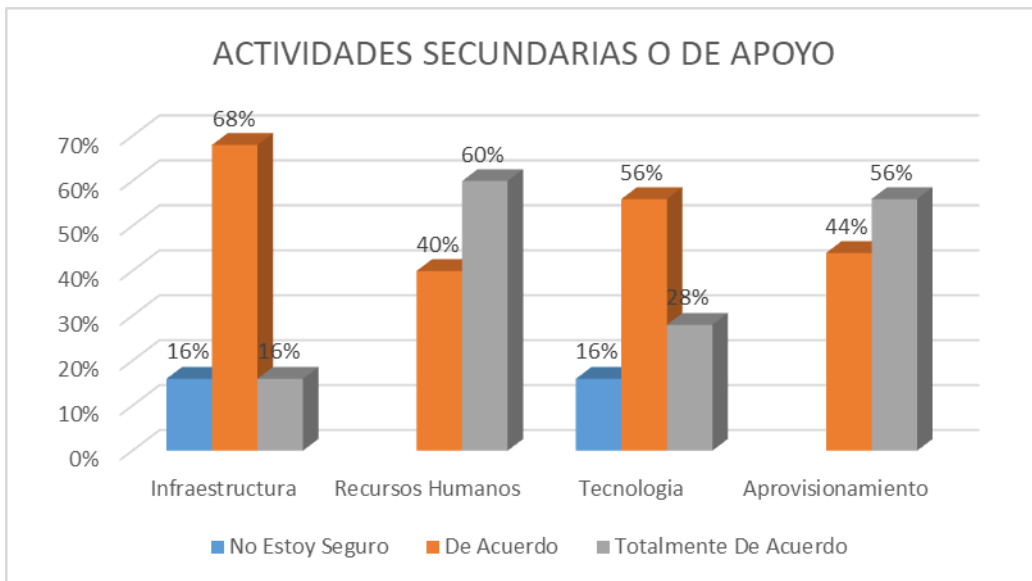


Figura 4: Dimensión Actividades Secundarias.
Fuente: Elaboración propia

Los cálculos obtenidos del análisis de las actividades secundaria nos demuestra que tienen una relación con la rentabilidad de la clínica; de todos los ítems analizados la **INFRAESTRUCTURA** tiene el mayor con 68 %, los colaboradores están **DE ACUERDO** que la clínica cuenta con la capacidad de implementar nuevas especialidades, en la actividad de **RECURSOS HUMANOS** arroja un resultado de 60 % que están **TOTALMENTE DE ACUERDO** que las políticas de Recursos Humanos permiten mejorar el nivel de atenciones. Para el caso de la **TECNOLOGÍA** tiene un resultado de 16 % que **NO ESTÁN SEGUROS** de que implementar equipamiento y mejor tecnología de soporte mientras no se mejore la rentabilidad en la clínica y un 56 % manifiestan que están **DE ACUERDO** que la implementación de equipos y tecnología mejoraría la eficiencia del servicio y aumentaría las atenciones por especialidad, en **APROVISIONAMIENTO** el 56 % están **TOTALMENTE DE ACUERDO** que al comprar medicamento e insumos en mayor volumen y a menor costo mejoraría el nivel de ingresos. Este análisis nos demuestra que mejorar los recursos de soporte para como apoyo para las actividades primarias, ayudaría a aumentar su rentabilidad e internamente mejorar el desempeño de la clínica.

- **Rentabilidad Financiera.**

Tabla 6: Dimensión Rentabilidad Financiera.

	Margen de Beneficio		Rotación de Patrimonio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No Estoy Seguro	2	8,0	2	8,0
De Acuerdo	13	52,0	17	68,0
Totalmente De Acuerdo	10	40,0	6	24,0
Total	25	100,0	25	100,0

Fuente: Encuesta.

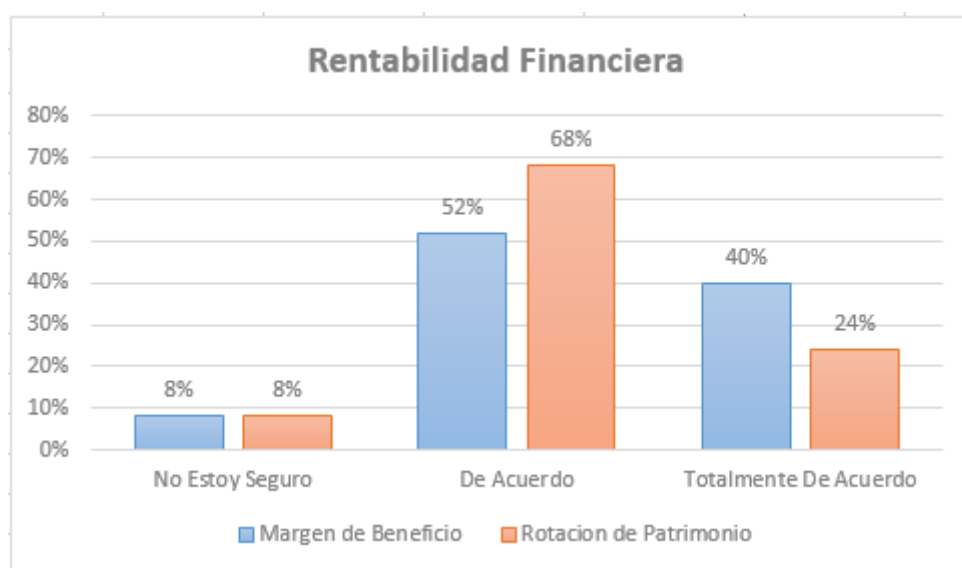


Figura 5: Dimensión Rentabilidad Financiera

Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta al MARGEN DE BENEFICIO, tal y como se muestra en la gráfica, podemos identificar que el 8 % de los encuestados considera que NO ESTÁ SEGURO, el 52 % considera que si está DE ACUERDO y el 40 % está TOTALMENTE DE ACUERDO, esto nos demuestra que el margen de beneficio se rige al nivel de atenciones que hace la clínica de manera mensual, ya que esto sustenta que haya más o menor rentabilidad, por lo cual consideramos que la cadena de valor es un factor muy importantes para el incremento de los ingresos, debido a que si se genera mayor publicidad o se invierta en equipamiento, permitirá que el nivel de atenciones se incrementen y así se pueda cumplir con las metas que tiene la empresa. Asimismo, estos aspectos o cambios que se generen, tendrán impacto en la ROTACIONES DEL PATRIMONIO, que como se muestra en la gráfica un 68 % de los encuestados están DE ACUERDO en y un 24 % están TOTALMENTE DE ACUERDO en que las rotaciones de activos se generan por el nivel de ingresos y gastos que tiene la clínica.

- **Rentabilidad Económica.**

Tabla 7: Dimensión Rentabilidad Económica

	Margen de Beneficio		Rotación del Activo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No Estoy Seguro	0	0	2	8,0
De Acuerdo	13	52,0	8	32,0
Totalmente De Acuerdo	12	48,0	15	60,0
Total	25	100,0	25	100,0

Fuente: Encuesta.

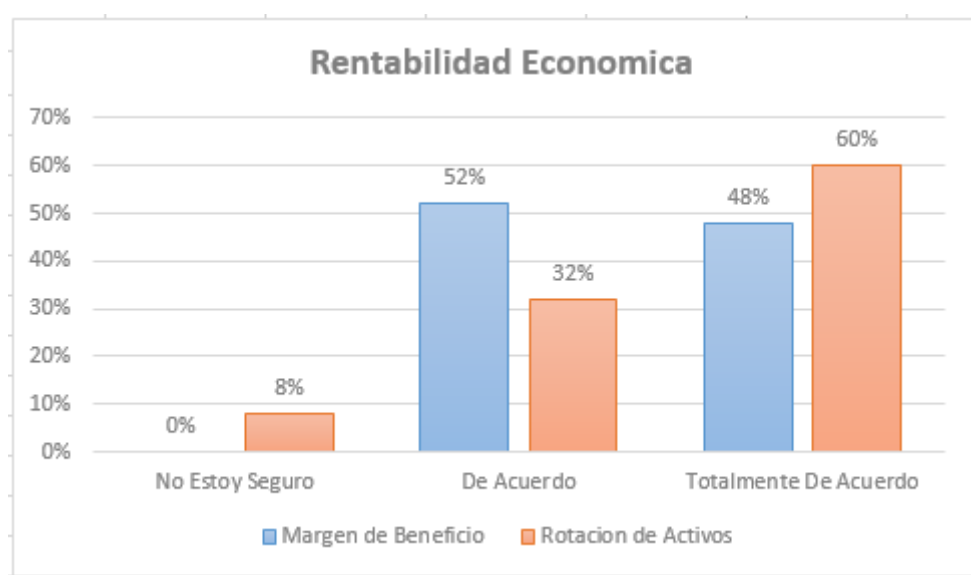


Figura 6: Dimensión Rentabilidad Económica.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la rentabilidad Económica se analizaron dos indicadores, como es el MARGEN DE BENEFICIO que nos muestra que el 52 % están DE ACUERDO y un 48 % indican una respuesta de TOTAL MENTE DE ACUERDO, lo cual podemos concluir que tanto los precios, las promociones que hace la clínica es muy notoria, genera ingresos positivos para la clínica, teniendo en cuenta que no se cuenta con muchas especialidades, ya que es una clínica sin fines de lucro y atención primaria, se dedica mayormente a brindar servicios para las personas de bajos recursos. En lo que respecta a la ROTACIÓN DEL ACTIVO la gráfica nos demuestra que el 8 % de los encuestados consideran que NO ESTAN MUY SEGURO, el 32 % de los encuestados están DE ACUERDO con los ambientes que tiene la clínica son los adecuados, tienes los implementos necesarios para brindar un servicio de calidad; y también se identifica que un 60 % del total de encuestados indican que están TOTALMENTE DE ACUERDO. Que la ROTACIÓN DE ACTIVO, tiene relación con su aprovisionamiento, porque si se implementa una nueva especialidad se tiene que contar con un nuevo ambiente, esto permitirá un mayor uso de la capacidad instalada de la infraestructura y un mayor ingreso de pacientes. Además de ello el patrimonio también está incluido las donaciones que recibe la clínica.

- **Correlación general entre las entre las variables estrategias de Cadena de Valor y Rentabilidad.**

Tabla 8: Correlación General Cadena de Valor y Rentabilidad.

Correlaciones			
		Cadena de Valor	Rentabilidad
Cadena de Valor	Correlación de Pearson	1	,778**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,778**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta

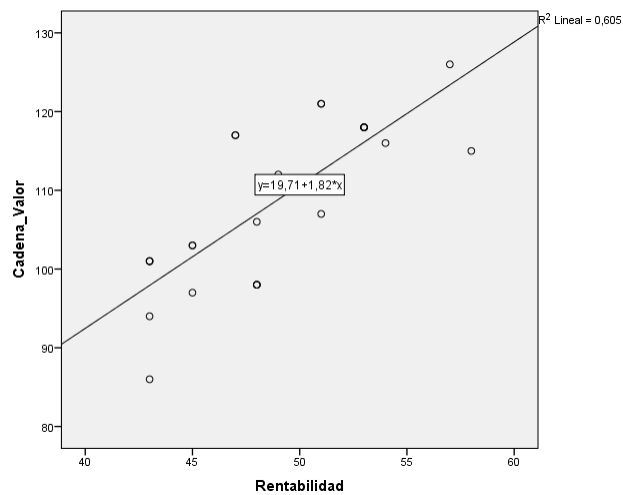


Figura 7: Diagrama de Correlación.
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 06 se llegó a ver que, el total del coeficiente de correlación de Pearson es altamente significancia ($P < 0.01$). Lo que muestra que existe correlación alta de (0.778) entre la cadena de valor y la rentabilidad en favor de la clínica. Asimismo, podemos indicar que si se generar cambios; como inversiones, campañas publicitarias o mejorar los servicios de cada especialidad, en la cadena de valor automáticamente tendrá un impacto en la rentabilidad de la clínica.

3.2. contrastación de hipótesis

- Prueba de Normalidad.

Tabla 9: Prueba de Normalidad Cadena de Valor y Rentabilidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cadena de Valor	,169	25	,062	,936	25	,121
Rentabilidad	,127	25	,200 [*]	,933	25	,101

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

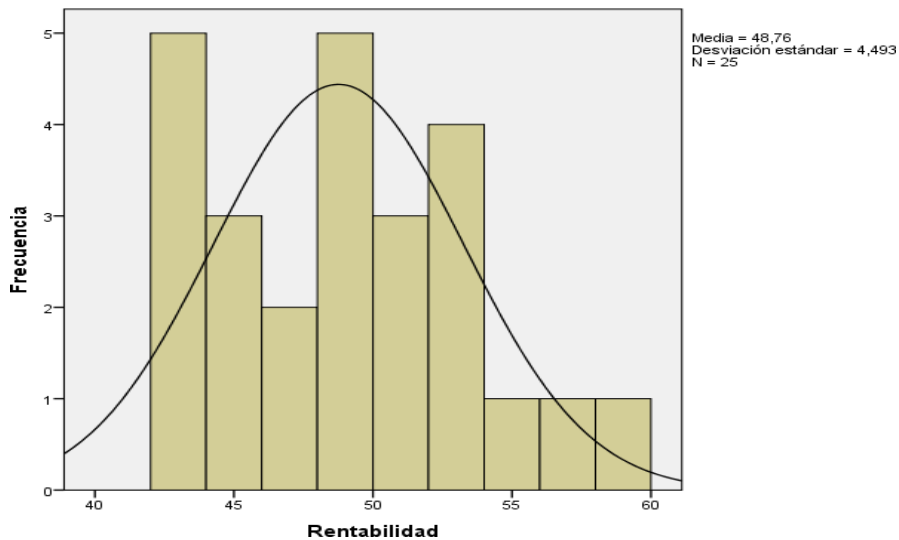


Figura 8: Prueba de Normalidad Rentabilidad
Fuente: Elaboración propia

Analizando el gráfico de rentabilidad, podemos ver que la media es de 48,76 y tiene una desviación estándar de 4,493. Por lo cual el número de muestra es de 25 por lo que se realizó una prueba no paramétrica de cuando el tamaño del modelo es menor que 50. El SIG es 0,101 mayor que 0.05.

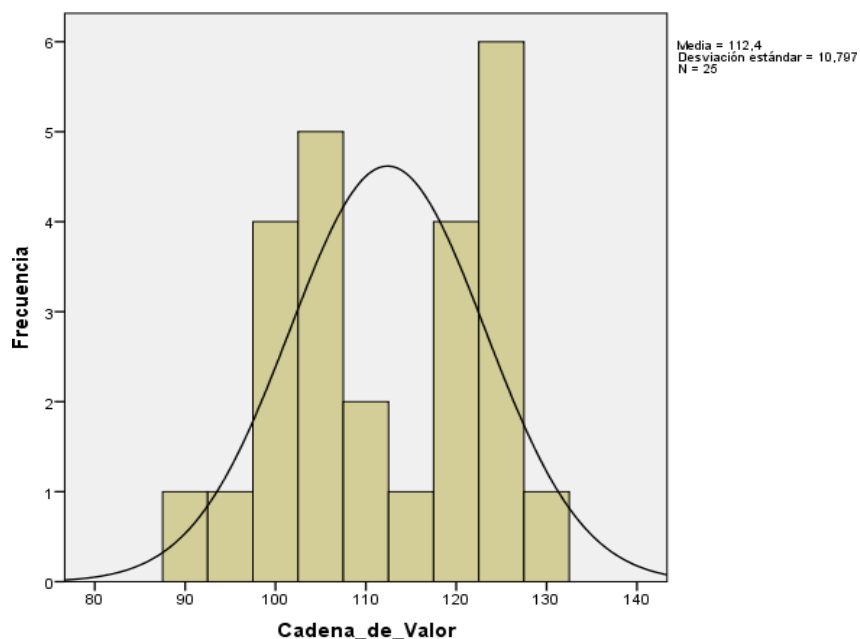


Figura 9: Prueba De Normalidad Cadena De Valor.
Fuente: Tabla 7

Analizando el grafico de Cadena de Valor, podemos ver que la media es de 112,4 y tiene una desviación estándar de 10,797. Por lo cual el número de muestra es de 25 por lo que se realizó una prueba no paramétrica cuando el tamaño del modelo es menor que 50. El SIG es 0,121 mayor que 0,05, Lo cual la Cadena de Valor tiene una distribución Normal.

3.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

- **Correlación Cadena De Valor Y Rentabilidad Financiera Pearson**

Tabla 10: Correlación Cadena de Valor y Rentabilidad Financiera.

Correlaciones			
		Cadena de Valor	Rent. Financiera
Cadena de Valor	Correlación de Pearson	1	,772**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Rent. Financiera	Correlación de Pearson	,772**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Spss

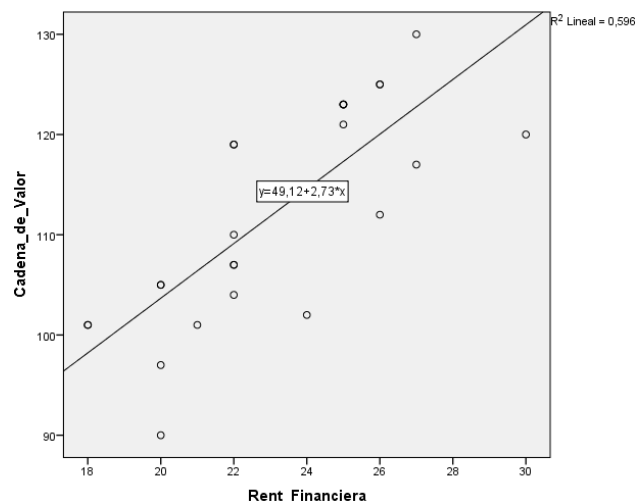


Figura 10: Correlación Cadena de Valor y Rentabilidad Financiera.

Fuente Tabla 8

Interpretación: Se aceptó la hipótesis específica de investigación. Se demuestra que existe una correlación positiva alta con valor 0,772, que representa el 77% de correlación entre el Cadena de Valor y la Rentabilidad Financiera de la clínica “Santo Toribio de Mogrovejo” Chiclayo 2018.

1.6.1 Hipótesis Específicas

La cadena de Valor influye en la rentabilidad financiera de la Clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” Chiclayo 2018.

- **Correlación Cadena De Valor Y Rentabilidad Económica Pearson**

Tabla 11:: Correlación Cadena de Valor Rentabilidad Económica.

		Correlaciones	
		Cadena de Valor	Rent. Económica
Cadena de Valor	Correlación de Pearson	1	,457*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	25	25
Rent. Económica	Correlación de Pearson	,457*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

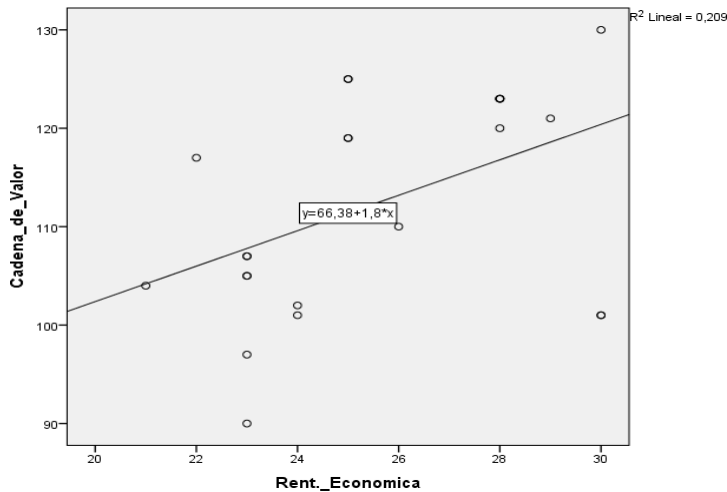


Figura 11: Correlación Cadena de Valor Rentabilidad Económica.
Fuente: Tabla 9

Interpretación: Se aceptó la hipótesis específica de investigación. Se demuestra que existe una correlación positiva moderada con valor 0,457, que representa el 46% de correlación entre el Cadena de Valor y la Rentabilidad Económica la clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” Chiclayo 2018.

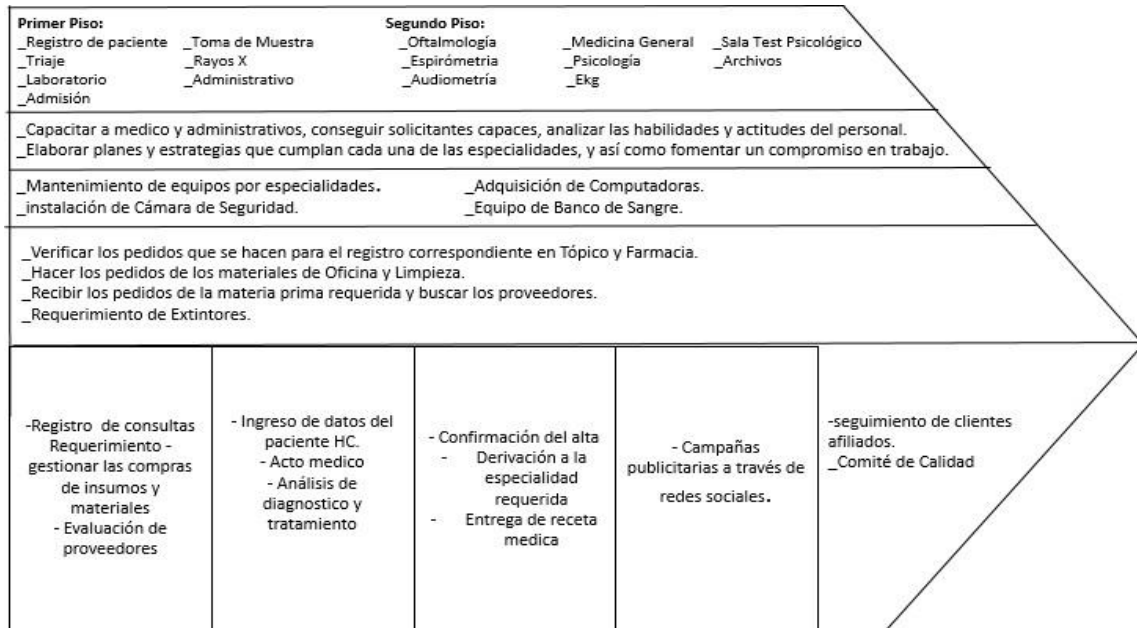
1.6.1 Hipótesis Específicas

La cadena de valor influye en la rentabilidad Económica de la Clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” Chiclayo 2018.

Justificación

La justificación de este proyecto; es la creación de la cadena de valor y que estrategias se podrían utilizar a definir su elaboración detallada de cada actividad y que margen de costos tiene mayor relevancia a la duración de cada proceso. Esto permitirá conocer más profundamente *Core Business* que es la actividad más importante de los procesos y que solo lo puede identificar con un análisis de la cadena de valor y su relación con los costos y su utilidad bruta. La cadena de valor hoy en día sigue siendo una herramienta que ayuda a muchas empresas a lograr una ventaja competitiva en sus procesos con unos análisis desagregados de actividades.

Cadena de valor clínica Universitaria Santo Toribio De Mogrovejo



Logística de entrada:

- Registro de consultas según especialidad
- Decepcionar los medicamentos que se han adquirido según el tiempo de adquisición
- Realizar los convenios con proveedores para las compras de medicamento según las necesidades de cada especialidad
- Contratación de nuevo personal medio ya sea tiempo completo o tiempo parcial la demanda.
- verificar si los procesos de lección a proveedores son los correctos.
- Registro de pago según los clientes afiliados o no afiliados.
-

Operaciones:

- Generar el historial de cada paciente para tener antecedente de atención de salud.
- Realizar la evaluación médica al paciente para detectar posibles enfermedades.
- Generan campañas medicas orientadas a la población
- Hacer campañas publicitarias
- Hacer convenios con empresas para la unidad de salud ocupacional
- Generar exámenes médicos para estudiantes afiliado al seguro estudiantil de la universidad USAT.

- Establecer las recetas médicas según diagnóstico de cada paciente y especialidad a derivar según sea el caso.

Logística de salida

- Dar el alta médica y los resultados arrojados de cada diagnóstico según el paciente.
- Entregar receta médica a cada uno de los pacientes atendidos en la especialidad.
- Pago a los doctores, tanto de tiempo parcial como de tiempo completo.

Marketing y ventas

El marketing y ventas en la clínica CLUSAT se basan en fomentar la responsabilidad social, a través de las redes sociales, campañas publicitarias, charlas a la población con bajos recursos que están a los alrededores, y al mismo tiempo generar conciencia, mediante la labor social, promociones y sorteos para consultas (pediatría, crecimiento y desarrollo, obstetricia).

Servicio post venta

- Hacer un seguimiento para ver la evolución del paciente según los resultados obtenidos en el acto médico, correspondiente.
- Comité de calidad

Actividades Secundarias.

Infraestructura de la empresa

- Mantenimiento correctivo de todos los ambientes de la clínica.
- Mantenimiento de los equipos tecnológicos y de soporte.
- Monitores y vigilancia de las áreas internas y externas de la clínica.
- Ambientar cada uno de oficinas y laboratorios de que son fundamentales para brindar el servicio de calidad

Gestión de recursos humanos

- Reclutar al personal idóneo y capaz y con experiencia para dar un servicio de calidad.
- Capacitar al personal en las diferentes campañas que genera la empresa a favor del bienestar social.
- Elaborar planes y estrategias que cumplan cada una de las especialidades, y así fomentar un compromiso de trabajo.

- Monitorear al personal para que cumplan con los horarios y las fechas precisas.
- Elaborar planes de carrera para que los médicos para tener mayor conocimiento de la sociedad.

Desarrollo tecnológico

- Compra de equipos de alta calidad para poder brindar un buen servicio, tanto a personal, docentes, estudiantes, personas afiliadas no afiliadas-
- Compra de equipos de cómputo.
- Compra de e instalación de cámaras de seguridad.

Aprovisionamiento

- Verificar los pedidos que se hacen para el registro correspondiente en tópicos y farmacia.
- Hacer los pedidos de los insumos necesarios, de productos farmacéuticos genéricos.
- Hacer el pedido de los materiales de limpieza.
- Requerimiento de accesorios de seguridad en caso de incendios como extintores.
- Verificar que los ambientes sean los correctos para evitar accidentes innecesarios para brindar el servicio correcto y de calidad.

III. DISCUSIÓN

4.1. Hipótesis y Objetivo General

Se tuvo como objetivo general establecer la influencia de la cadena de valor en la rentabilidad de la clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo” Chiclayo 2018. Utilizando la prueba de Pearson demostró que existe un nivel de significancia (2 colas) menor a 0.05, expresada en la siguiente significancia “ $0.02 < 0.05$ ”, aceptando la hipótesis de investigación. Además, ambas variables poseen una correlación de 0,772, lo que significa que existe una influencia positiva alta entre la cadena de valor y la rentabilidad.

Con relación a Zambrano (2015), en su tesis *Cadena de Valor y su Efecto en el Desarrollo Competitivo del Hospital San Agustín*. Ecuador, la cadena de valor de la empresa lo que conlleva al desarrollo competitivo de la misma, a través de procesos que engloben el crecimiento empresarial con un valor agregado para el cliente en su servicio, a más de lidiar con éxito en el mercado competitivo permitiendo así que la rentabilidad positiva periodo a periodo, para que así cumpla con las metas propuesta.

4.2. Hipótesis y Objetivo Específicos 01

Se obtuvo como objetivo específico comprobar la relación de la cadena de valor en la rentabilidad económica en la Clínica Universitaria. Utilizando la prueba de Pearson demostró que existe un nivel de significancia (2 colas) menor a 0.05, expresada en la siguiente significancia “ $0.05 < 0.05$ ”, aceptando la hipótesis de investigación. Además, ambas variables poseen una correlación de 0,456, lo que significa que existe una influencia moderada entre la cadena de valor y la rentabilidad económica.

Con respecto a esta investigación y a partir de la encuesta los trabajadores de la Clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo”; según los datos recolectados de la encuesta los trabajadores consideran que la cadena de valor es muy importante para la rentabilidad económica tal y como se ve en la Figura 07 se observa que el margen de beneficio obtuvo el 52% de los encuestados están de acuerdo y el 48% consideran que están en total mente de acuerdo, y con lo que respecta a Rotación de patrimonio se muestra que un 8% consideran que no están seguros, asimismo también el 32% están de acuerdo y el 60% consideran que están totalmente de acuerdo. Lo cual esto indica en que si la cadena de valor mejora sus procesos estos también mejorarán la rentabilidad económica.

4.3. Hipótesis y Objetivo Específicos 02

Determinar la influencia de la cadena de valor en la rentabilidad financiera de la Clínica Universitaria. Utilizando la prueba de Pearson demostró que existe un nivel de significancia (2 colas) menor a 0.05, expresada en la siguiente significancia “ $0.002 < 0.05$ ”, aceptando la hipótesis de investigación. Además, ambas variables poseen una correlación de 0,772, lo que significa que existe una influencia positiva alta entre la cadena de valor y la rentabilidad financiera.

Con respecto a esta investigación y a partir de la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Universitaria “Santo Toribio de Mogrovejo”; según los datos recolectados de la encuesta los trabajadores consideran que la cadena de valor es muy importante para la rentabilidad financiera tal y como se muestra en la figura 06 con respecto al margen de beneficio de los 25 trabajadores encuestados se muestra que un 8% indican que no están seguros, 52% considera que si está de acuerdo y un 40% indicaron que están totalmente de acuerdo, asimismo con respecto a los datos recolectados para rotación de activos, la figura muestra que un 8% indican que no están seguros, un 68% están de acuerdo y por ultimo tenemos que un 24% del total de encuestados se muestran totalmente de acuerdo esto indica que los trabajadores son consiente de que si la cadena de valor indica cambios o mejoras también se verá reflejado

Con relación a Según Berdejo y López (2014). En su tesis: “*Plan de negocios centro de salud Especializado en enfermedades urológicas*” concluye que: Del análisis de la cadena de valor se concluye que el núcleo de la fuente ventaja competitiva estará basado en el personal de contacto y en la prestación del servicio médico especializado. Las sinergias de considerar simultáneamente, junto a la dos actividades anteriores, a las actividades de marketing y del soporte físico, proporcionarán mayor solidez esto permite que toda empresa mientras más invierte en mejora sus proceso y su cadena de valor generará mayor número de atención lo que nos conlleva a una conclusión de que sus ingresos mejoraran de manera positiva, tal y como se muestra en la investigación de que la influencia de la variable independiente con la dependiente es totalmente positiva.

V. CONCLUSIONES.

Se llegó a concluir que consta una relación real entra la cadena de valor y la rentabilidad, tal y como lo muestra la tabla 06 el valor de correlación es de 0,772 , para lo cual esto es muy importante para la empresa debido a que si se hace mejoras en las cadena de valor esto automáticamente tendrá una incidencia ya sea positiva o negativa en la rentabilidad de la clínica Santo Toribio de Mogrovejo, además de ello tal y como lo menciona, autor la cadena de valor identifica tanto actividades primarias como actividades secundarias es una herramienta estratégica con un enfoque de ventaja competitiva en la organización analizando las actividades de forma interna y mejorando los procesos de atención médica.

En la vigente investigación se llegó a comprobar que existe una relación positiva entra la cadena de valor y la rentabilidad financiera tal y como lo muestra la tabla 08 el valor de correlación es de 0,772, para lo cual esto es muy importante para la empresa debido a que si se hace mejoras en las cadena de valor esto automáticamente tendrá una incidencia ya sea positiva o negativa en la rentabilidad financiera de la clínica Santo Toribio de Mogrovejo, además de ello tal y como lo menciona, autor actividades primarias como actividades secundarias lo cual esto permite que la clínica tenga identificados cada uno de sus procesos y así poder tener una mayor rentabilidad periodo a periodo.

En el presente trabajo se llegó a comprobar como lo muestra la tabla 09 el valor de correlación es de 0,457, para lo cual esto es muy importante para la empresa debido a que si se hace mejoras en las cadena de valor esto tendrá una incidencia ya sea positiva o negativa en la rentabilidad económica de la clínica Santo Toribio de Mogrovejo, además de ello tal y como lo menciona, Michael Porter, la cadena de valor identifica tanto actividades primarias como actividades secundarias lo cual esto permite que la clínica tenga identificados cada uno de sus procesos y así poder tener una mayor rentabilidad periodo a periodo.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la clínica que se debe implementar, investigación de mercado para brindar un mejor servicio basado en las necesidades de la comunidad, cumpliendo una responsabilidad social y asimismo tener un crecimiento estable en sus actividades como también en su rentabilidad, lo cual esto potenciará a sus especialidades para tener una liquidez.

La clínica debe realizar un manual de actividades para que así se tenga un mejor control y desempeño del personal, mostrando una eficiencia adecuada en sus procesos para brindar una prestación de calidad y generando mayores ingresos.

Analizar la demanda real para tener datos exactos y así fijar proyección según basado en las especialidades, esto permita que la clínica tenga un mejor control de su nivel de ingresos y gastos, asimismo también se podrán analizar los objetivos de manera adecuada teniendo así con el tiempo proyecciones exactas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abregú Castro, W. (08 De 11 De 2011). *Plan De Negocio Clínica Santander*. Obtenido De https://Repositorioacademico.Upc.Edu.Pe/Bitstream/Handle/10757/622300/Abregu_Cw.Pdf?Sequence=5
- Acuña, M., & Corihuaman, S. (2016). *La Cadena De Valor Y Los Efectos En Los Costos De Operación Del Programa De Certificación Ocupacional Gerencia Zonal Sencico-Cusco 2015*. Obtenido De <file:///C:/Users/Alexis/Desktop/Tesis%202018-Ii/Desarrollo%20de%20tesis/Antecedentes/Nacional/La%20cadena%20de%20valor%20y%20los%20efectos%20en%20los%20costos%20de%20operaci%C3%B3n%20del%20programa%20de%20certificaci%C3%B3n%20ocupacional%20%20cusco%20201>
- Berdejo, R., & López , P. (2014). *Plan De Negocios Centro De Salud Especializado En Enfermedades Urológicas*. Recuperado El 18 De 05 De 2018, De file:///C:/Users/Ucv/Downloads/Romy_Tesis_Maestria_2014%20pacifico.Pdf
- Berjedo Hurtado, R., & López Concha, P. (2014). *Plan De Negocios Centro De Salud Especializado En Enfermedades Urológicas*. Obtenido De http://Repositorio.Up.Edu.Pe/Bitstream/Handle/11354/983/Romy_Tesis_Maestria_2014.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
- Bidyutword. (4 de 07 de 2016). *Value chain –in clinical research industry*. Obtenido de <https://bidyutword.wordpress.com/2016/07/04/value-chain-in-clinical-research-industry/>
- Dumrauf, G. (2010). *Finanzas Corporativas* (Segunda Ed.). Buenos Aires, Argentina: Alfaomega. Recuperado El 18 De 04 De 2018
- Dilip , K., Y Rajeev, P. (2016). *Value chain: a conceptual framework*. Recuperado el 20 de 09 de 2018, de [http://scienceandnature.org/IJEMS-Vol7\(1\)-Jan2016/IJEMS%20Vol7\(1\)-12.pdf](http://scienceandnature.org/IJEMS-Vol7(1)-Jan2016/IJEMS%20Vol7(1)-12.pdf)
- Fraile, G., Preve, L., & Sarria, V. (2010). *Finanzas Para La Pequeña Y Mediana Empresa*. Buenos Aires, Argentina: Coleccion Iae Press.
- Gomez, J., Grau, A., Giulia, A., & Jabbaz, M. (S.F.). *Tecnicas Cualitativas De Investigacion Social*. Recuperado El 20 De 05 De 2018, De http://Ocw.Uv.Es/Ciencias-Sociales-Y-Juridicas/Tecnicas-Cualitativas-De-Investigacion-Social/Tema_6_Investigacion_Documental.Pdf

- Guillén Martínez, M. (2014). *Renovando La Cadena De Valor Del Sector De La Sanidad Privada*. Obtenido De <https://Repositorio.Comillas.Edu/Xmli/Bitstream/Handle/11531/333/Tfg000153.Pdf?Sequence=1>
- Hernandez, R., Carlos, F., & Baptista, P. (2010). *Metodologia De La Investigacion* (Quinta Ed.). Mexico: Mcgrawhill.
- Huaraz Zuloaga , E. (S.F.). *Plan De Negocios Para El Establecimiento De Una Clínica Gineco-Obstétrica En Lima Norte*. Recuperado El 14 De 08 De 2018, De [Http://Repositorio.Up.Edu.Pe/Bitstream/Handle/11354/1005/Eliana_Tesis_Maestria_2014.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Up.Edu.Pe/Bitstream/Handle/11354/1005/Eliana_Tesis_Maestria_2014.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Kotler, P., & Keller, K. (2010). *Direccion De Marketing* (12 Ed.). Mexico: Pearson.
- López Córdova, V. (02 De 2010). *Plan De Negocio Para La Instalación De Una Clínica Privada Especializada En El Tratamiento De Trastornos Alimenticios*. Obtenido De File:///C:/Users/Alexis/Downloads/Lopez_Verna_Plan_Negocios_Clinica.Pdf
- Lopez, C., & Aguayo, M. (10 De Enero De 2016). *La Cadena De Valor Sanitaria De Los Tratamientos Del Cáncer Cervicouterino En Solca Manabí, Núcleo De Portoviejo, Ecuador*. Obtenido De [Http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2073-60612016000200007](http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2073-60612016000200007)
- López, F. (2009). *La Cuenta De Resultados*. España: Llorenc Rubio. Recuperado El 10 De 06 De 2018
- Louffat, E. (2017). *Diseño Organizacional Basado En Procesos*. Mexico: Cengage Learning.
- Marín, Y., & Marín, M. (2009). *Proceso Productivos Y Administrativos*. Colombia: Texto Academicos.
- Marquez, A. (2015). *Diseño De Cadena De Valor Del Sistema De Gestión Por Procesos Para Un Laboratorio Clínico Ubicado En La Ciudad De Quito*. Obtenido De [Http://Repositorio.Puce.Edu.Ec/Bitstream/Handle/22000/10009/Tesis%20final.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Puce.Edu.Ec/Bitstream/Handle/22000/10009/Tesis%20final.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Mellado, J. (S.F.). *Muestreo Estadístico*. Recuperado El 05 De 05 De 2018, De [Http://Www.Uaaan.Mx/~Jmelbos/Muestreo/Muapu1.Pdf](http://Www.Uaaan.Mx/~Jmelbos/Muestreo/Muapu1.Pdf)
- Paredes , M., & Silva, H. (2014). *Propuesta De Un Plan Estratégico Basado En La Cadena De Valor De Michael Porter Para Mejorar El Proceso De Atención Al*

- Usuario De La Clínica San Juan De Dios-Chiclayo 2014*. Recuperado El 20 De 04 De 2018, De <Http://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Xmli/Bitstream/Handle/Uss/690/Administraci%C3%93n.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Porter, M. (2002). *Ventaja Competitiva*. Madrid: Grupo Editorial Patria.
- Rodriguez, L. (2012). *Análisis De Estados Fncancieros*. Mexico: Mcgrawhill.
- Stickney, C., Well, R., Schipper, K., & Francis, J. (2011). *Contabilidad Financiera*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Singh, H., Kashfipour, F., Susko, M., Sekhri, N., Y Boyle, C. (2016). *Establishing a regulatory value chain model: An innovative approach to strengthening medicines regulatory systems in resource-constrained settings*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/309528205_Establishing_a_regulatory_value_chain_model_An_innovative_approach_to_strengthening_medicines_regulatory_systems_in_resource-constrained_settings.
- Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., & Strickland, A. (2015). *Administración Estrategica*. Mexico: Mcgrawhill Educaition.
- Valdivieso Palomino, J. (2014). *Diseño De La Cadena De Valor Para El Proceso De Prestación De Servicios Asistenciales De La Fundación Instituto Latinoamericano Para El Desarrollo De La Tecnología En Salud "Ildetecsa" En Su Módulo De Gestión "Cied" Sede Bolarqui*. Obtenido De <Https://Repository.Javeriana.Edu.Co/Bitstream/Handle/10554/16437/Valdiviesopalominojuandavid2014.Pdf?Sequence=1>
- Velez , D., & Sanchez, P. (2016). *La Cadena De Valor Y Su Efecto En La Competitividad De Las Clinicas Privadas De La Ciudad De Portoviejo*. Recuperado El 20 De 04 De 2018, De <Http://Repositorio.Utm.Edu.Ec/Handle/123456789/431>
- Villalobos Acuña, E. (2012). *Reingeniería De Procesos Aplicada Al Servicio De Atención Ambulatoria De Un Centro De Salud Privado*. Recuperado El 12 De 09 De 2018, De <File:///C:/Users/Alexis/Desktop/Tesis%202018-ii/Desarrollo%20de%20tesis/Problematica/Nacional/Reingenieria%20de%20procesos%20aplicada%20al%20servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20ambulatoria%20de%20un%20centro%20de%20salud%20privado%20-%20lima%202012.Pdf>

Zambrano Segovia, A. (2015). *“Cadena De Valor Y Su Eefecto En El Desarrollo Competitivo Del Hospital San Agustín.* Recuperado El 4 De 08 De 2018, De [Http://Repo.Uta.Edu.Ec/Bitstream/123456789/8956/1/9%20gis.Pdf](http://Repo.Uta.Edu.Ec/Bitstream/123456789/8956/1/9%20gis.Pdf)

Zuñiga Tintaya , L. (07 De 2016). *Proyecto De Tesis Presentado En Satisfacción Parcial De Los Requerimientos Para Obtener El Grado De Magíster En Gerencia De Servicios De Salud.* Obtenido De [File:///C:/Users/Alexis/Desktop/Tesis%202018-Ii/Desarrollo%20de%20tesis/Antecedentes/Nacional/Clinica%20quirurgica%20ambulatoria%20familiar.Pdf](file:///C:/Users/Alexis/Desktop/Tesis%202018-Ii/Desarrollo%20de%20tesis/Antecedentes/Nacional/Clinica%20quirurgica%20ambulatoria%20familiar.Pdf)

ANEXOS

Resultados por indicadores Indicadores de Cadena de Valor

Tabla 12: Indicador Agrupado Logística de Entrada.

	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	7	28,0
Totalmente de Acuerdo	18	72,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta

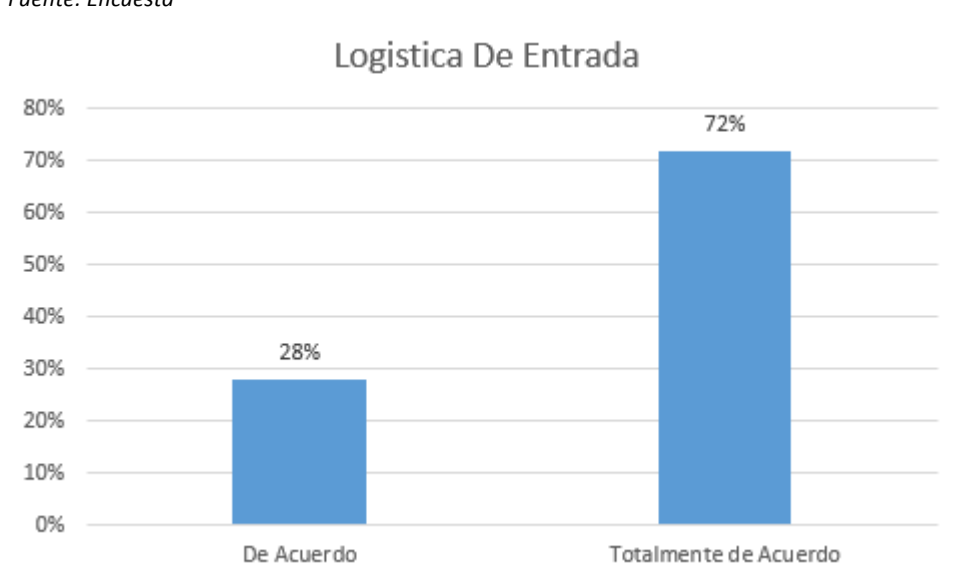


Figura 12: Logística de Entrada.

Fuente: Encuesta

Los resultados de la encuesta que se realizó a los colaboradores de la clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo tienen como resultado que la primera actividad primaria de la cadena de valor indica que un 28% está de acuerdo que los controles de las entradas y salidas de los productos farmacológicos, permitirá tener mayor control de las ventas y provisiones, por lo que también un 72% están totalmente de acuerdo que los medicamentos e insumos y materiales forman parte de un petitorio institucional, es el diagnóstico que corresponde al requerimiento que se encuentra establecido en los protocolos de atención. Por lo cual la gestión primaria de la logística de entrada es muy importante para el orden de sus productos e insumos para disminuir los costos y aumentar su rentabilidad. Ya que su estrategia de la Clínica está orientada a la política del perfil epidemiológico “Enfermedades” por lo cual los médicos diagnostican un petitorio farmacológico con productos genéricos y de marca con un volumen de las cantidades de las atenciones que realiza la farmacia y tópicos.

Tabla 13:Indicador Agrupado Sobre Operaciones.

	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	8	32,0
Totalmente de Acuerdo	17	68,0
Total	25	100,0

Fuente: encuestas

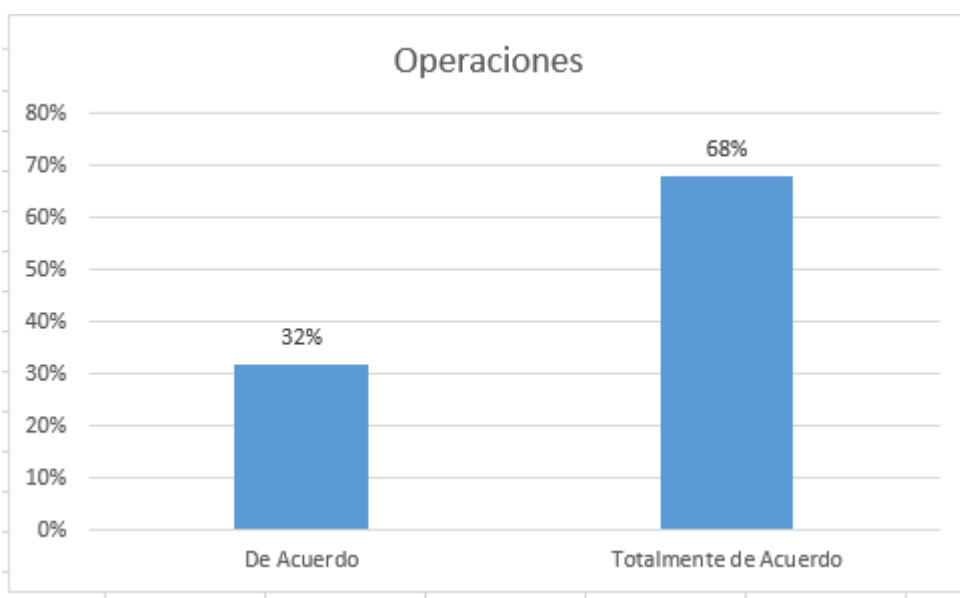


Figura 13:Operaciones.

Fuente: encuestas

El resultado de las encuestas realizado a los colaboradores de la Clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo tiene como indicador 32 % que están de acuerdo que las operaciones que se realizan son ingresadas por contabilidad y sirve para actualizar el precio y consideran un margen de utilidad por lo que su mayor indicador es de 68 % que están Totalmente de Acuerdo que un sistema de inventarios que controle los movimientos realizados por los actos médicos que genera cada atención. Por lo cual la clínica universitaria cuenta con una estrategia de un Plan de mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura de cada servicio para aumentar su productividad por atención y también incluyendo el costo por uso y mantenimiento de equipos, mejoraría su rentabilidad dentro la cadena de valor en las operaciones

Tabla 14: Indicador de Logística de Salida.

	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	14	56,0
Totalmente De Acuerdo	11	44,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta

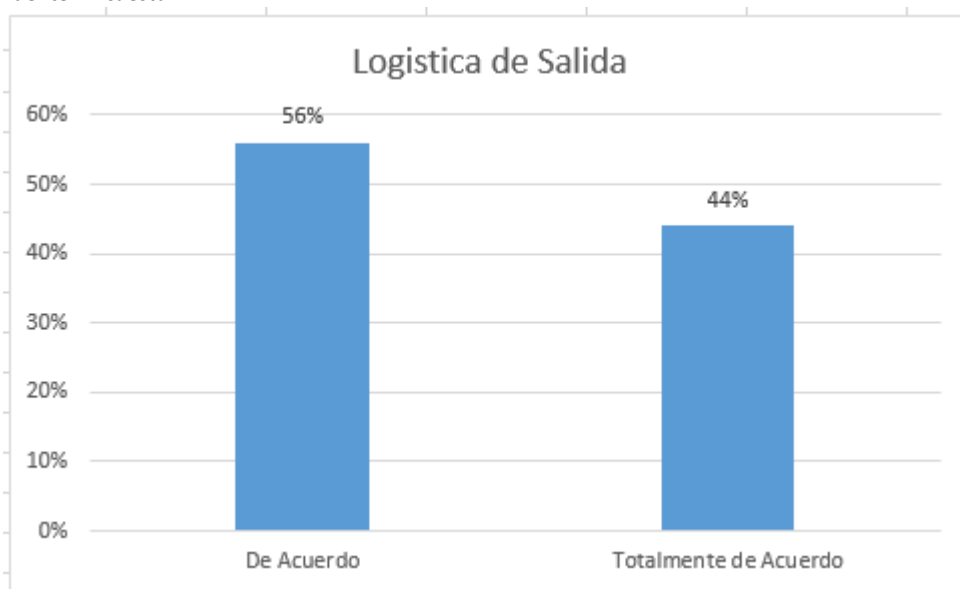


Figura 14: Tabla 14: Indicador de Logística de Salida.

Fuente: Encuesta

Los resultados de las encuestas de los colaboradores de la clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo tiene un porcentaje de 56% que están de acuerdo que la clínica debería Invertir en un plan de capacitación Anual que sirve para fortalecer el trabajo y la eficiencia de cada una de las actividades, por lo que también un 44% están totalmente de acuerdo que cada especialidad tiene que tener identificado los costos que se incurren para brindar el servicio diferenciado según la especialidad. Por lo tanto, la clínica universitaria debería contar con otras especialidades, que tenga una mayor demanda que permitirá generar mayores ingresos para la clínica.

Tabla 15: Indicador de Marketing Y Ventas.

	Frecuencia	Porcentaje válido
No Estoy Seguro	3	12,0
De Acuerdo	10	40,0
Totalmente De Acuerdo	12	48,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

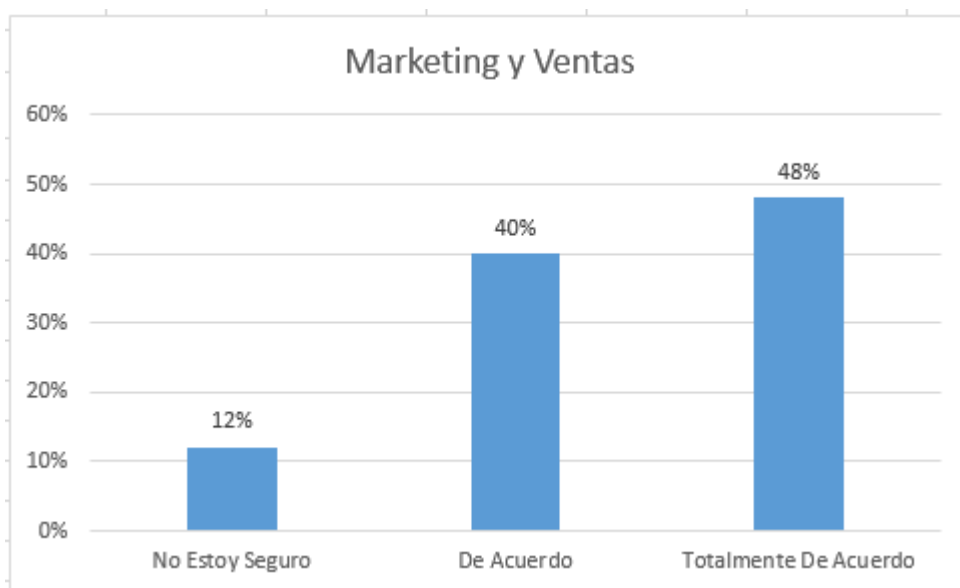


Figura 15: Indicador de Marketing Y Ventas.

Fuente: encuesta

El resultado de la gráfica indica que un 12% no están muy seguros que los colaboradores tengan identificados cuales son las principales enfermedades que presentan los clientes y con un mayor porcentaje un 48% indica que están totalmente de acuerdo que si se tiene identificado que enfermedades principales presentan los clientes. Por lo cual el 40 % están de acuerdo que la clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo cuentan con una estrategia de medios, como radio, televisión, diarios, Facebook, WhatsApp y YouTube y otros servicios que ofrece la clínica. Las actividades más representativas son las campañas que realizan periódicamente para dar conocer los servicios médicos que ofrece la clínica Universitaria, aumentando su rentabilidad en las atenciones.

Tabla 16: Indicador de Servicio Post Venta.

	Frecuencia	Porcentaje
No Estoy Seguro	2	8,0
De Acuerdo	11	44,0
Totalmente De Acuerdo	12	48,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

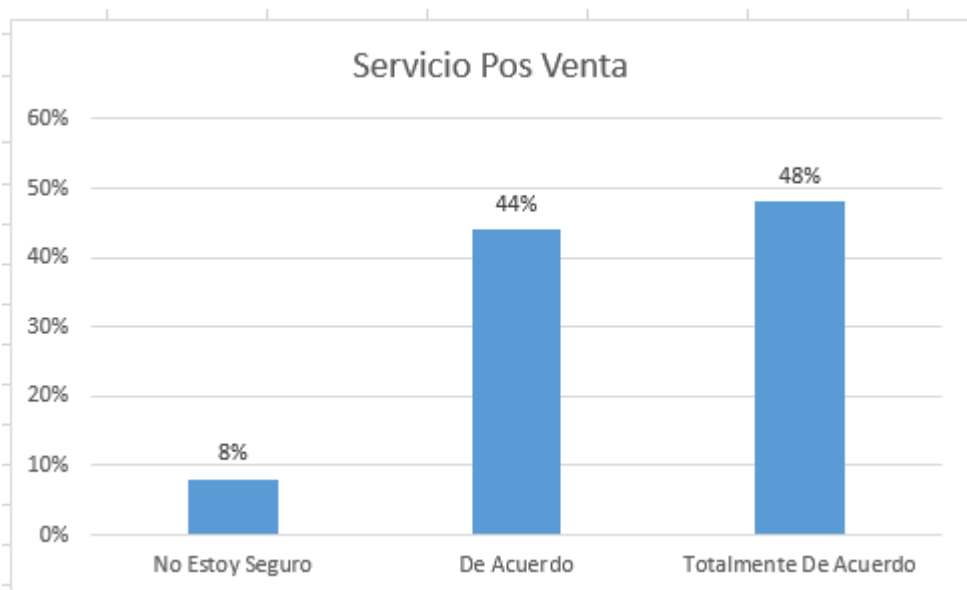


Figura 16: Indicador de Servicio Post Venta.
Fuente: encuesta

Los resultados de los colaboradores de la clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo tienen un indicador menor de 8% que no están muy seguro que los reclamos y sugerencias no son evaluadas de manera adecuada por el comité de calidad de la clínica Universitaria, por lo tanto, el 48 % si están totalmente de acuerdo que los reclamos y sugerencia son evaluadas de manera adecuada por el comité de calidad y se toman medidas correctivas. Por lo cual el 44% están de acuerdo que la comunicación efectiva ayuda que el paciente, pueda recomendar a otros posibles clientes. La última etapa de la cadena de valor en actividades primaria es muy importante que los clientes puedan volver a ser atendidos sí que hubo una atención personalizada y pueda generar mayores ingresos a la clínica.

Tabla 17: Indicador de Infraestructura de la Empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
No Estoy Seguro	4	16,0
De Acuerdo	17	68,0
Totalmente De Acuerdo	4	16,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

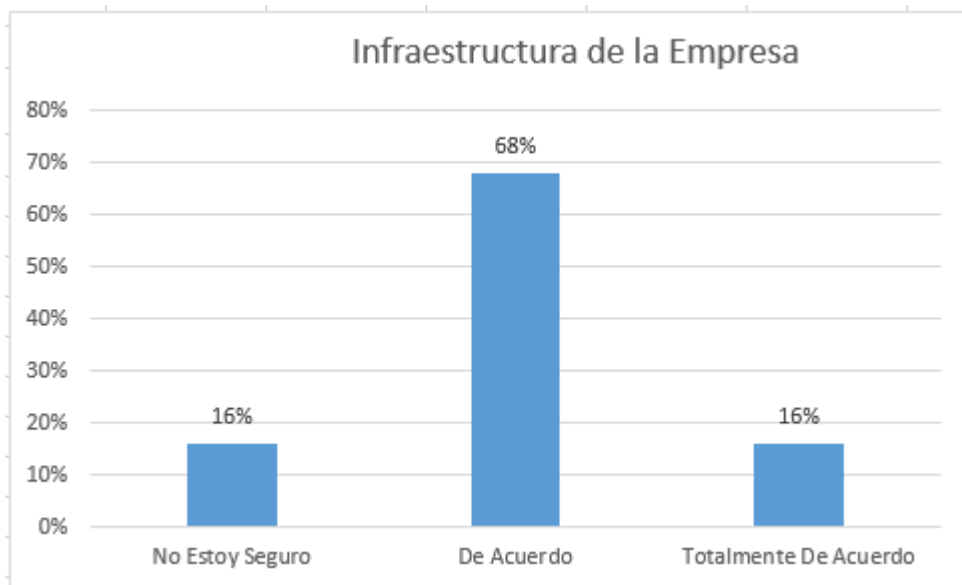


Figura 17: Indicador de Infraestructura de la Empresa.

Fuente: encuesta

Los resultados de los colaboradores de la clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo en las actividades de apoyo tiene un indicador 16% que no están muy seguro que la clínica cuenta con la capacidad de ambientar o implementar nuevas especialidades Médicas, por lo tanto, el 68 % están de acuerdo que la clínica cuenta con la capacidad de implementar nuevas especialidades, sin tener que afectar los estándares de calidad de los servicios. Por lo cual un 16 % están totalmente de acuerdo que las condiciones de higiene, limpieza general son adecuados para el desarrollo de las actividades y que hay una preocupación por el mantenimiento de la imagen de la empresa.

Tabla 18: Indicador de Recursos Humanos.

	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	10	40,0
Totalmente De Acuerdo	15	60,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

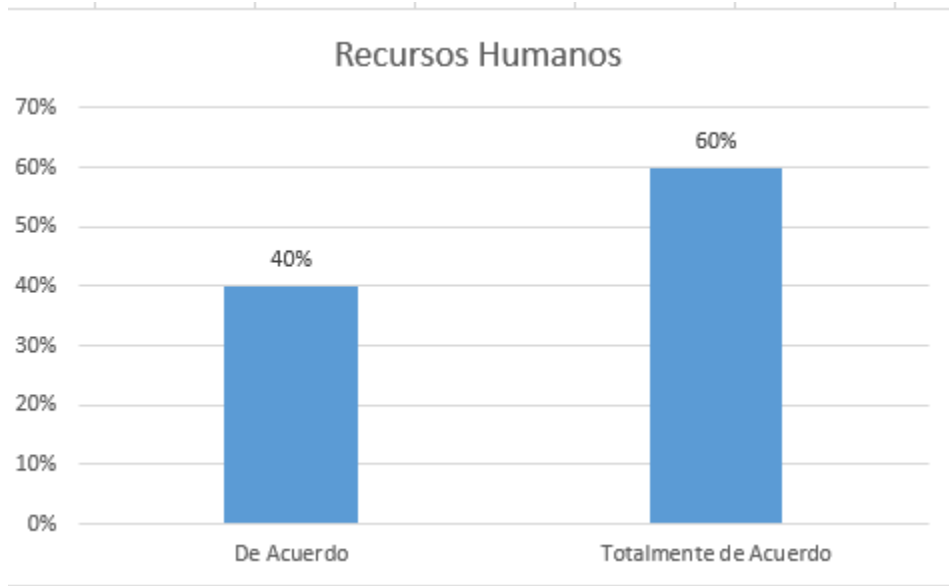


Figura 18: Indicador de Recursos Humanos.

Fuente: encuesta

Los resultados de la gráfica que se realizó a los colaboradores de la clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo tiene como finalidad conocer la cadena de apoyo en Recursos humanos indican que el 40% están de acuerdo que al contratar un nuevo personal asistencial para una especialidad disminuye la utilidad la clínica y por lo tanto el 60% están totalmente de Acuerdo que las políticas de recursos humanos permiten mejorar el nivel de atenciones en la clínica. En las actividades secundarias en recursos humanos es crear ofertas de las campañas médicas de ayuda social, que ayudan a mejorar el nivel de ingresos en la clínica.

Tabla 19: Indicador de Desarrollo Tecnológico.

	Frecuencia	Porcentaje
No Estoy Seguro	4	16,0
De Acuerdo	14	56,0
Totalmente De Acuerdo	7	28,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

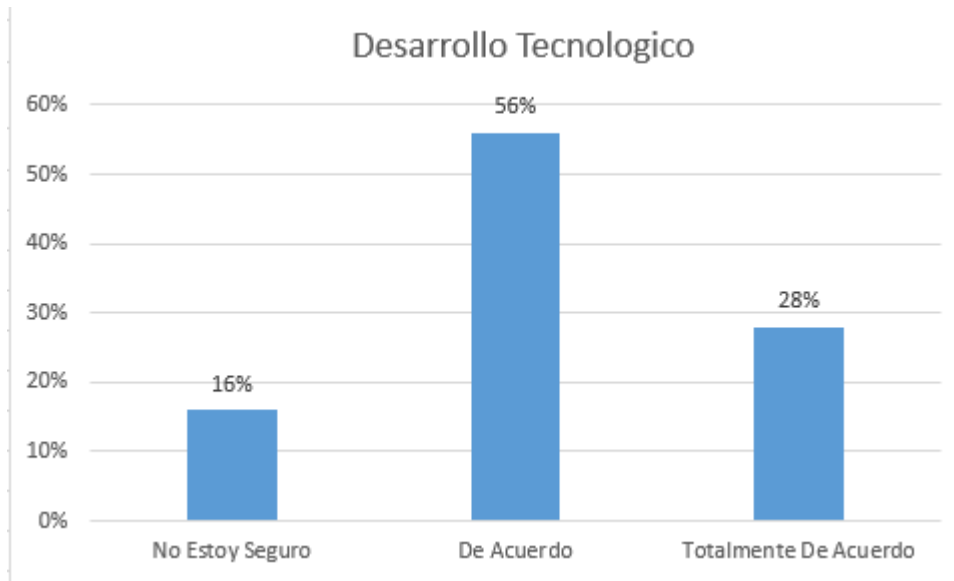


Figura 19: Desarrollo tecnológico.

Fuente: encuesta

Los resultados de la gráfica que se realizó a los colaboradores de la clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo tiene como indicador menor 16% que no están muy seguro que implementar equipamiento y mejor tecnología de soporte para brindar las especialidades médicas mejorarían la imagen comercial de la clínica por lo tanto con un mayor porcentaje tiene como indicado de 56% están de acuerdo que implementar equipamiento y mejor tecnología de soporte mejoraría la imagen comercial de la clínica. Por lo cual el 28 % están de acuerdo que contar con nuevas tecnologías aumentaría la rotación de los medicamentos, equipos e insumos.

Tabla 20: Indicador de Aprovisionamiento.

	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	11	44,0
Totalmente De Acuerdo	14	56,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

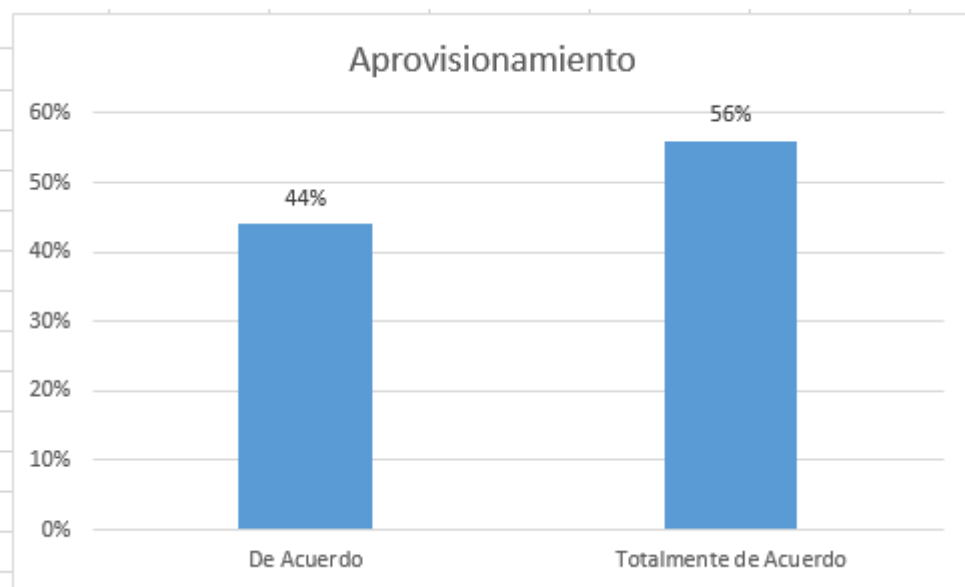


Figura 20: Tabla 20: Indicador de Aprovisionamiento.
Fuente: encuesta

Los resultados obtenidos de la encuesta hacia colaboradores de la Clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo tienen como indicador en aprovisionamiento de 44% que están de acuerdo que al comprar medicamentos e insumos en mayor volumen y a menor costo mejoraría el nivel de ingresos de la clínica por lo tanto con un mayor porcentaje de 56% están totalmente de acuerdo que considerar que tener o dos más proveedores de insumos generan invertir menor al momento de comparar. Por lo tanto, el aprovisionamiento ayuda que los procesos continúen de forma eficiente.

Indicadores de rentabilidad

Tabla 21: Indicador de Margen de Beneficio Financiero.

	Frecuencia	Porcentaje
No Estoy Seguro	2	8,0
De Acuerdo	13	52,0
Totalmente De Acuerdo	10	40,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta

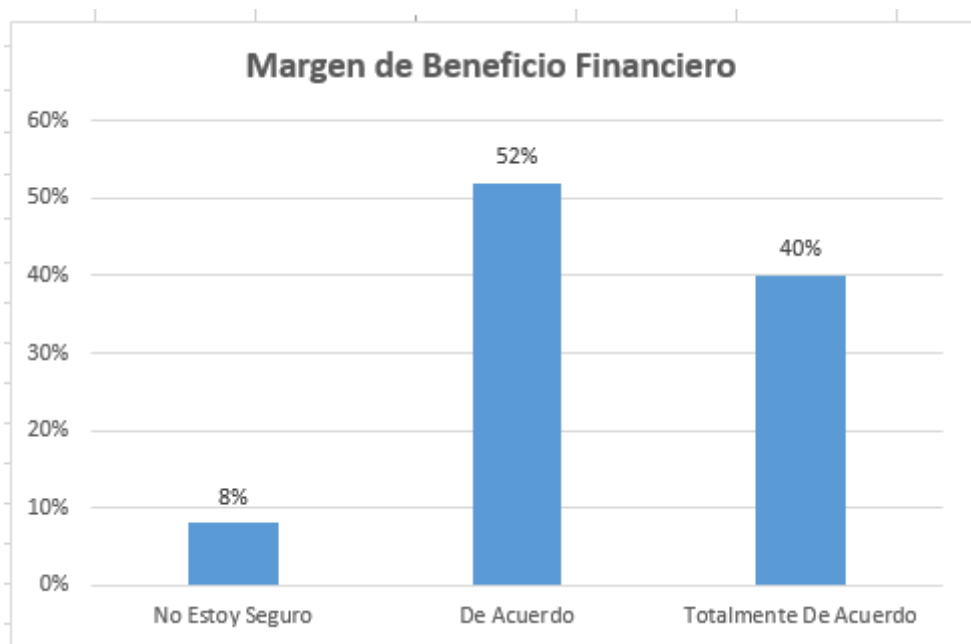


Figura 21: Indicador de Margen de Beneficio Financiero.

Fuente: Encuesta

De total de trabajadores encuetados con respecto a las preguntas planteados a margen de beneficio financiero, un total del 52% considera están de acuerdo en que los ingresos, la publicidad, y el mercado meta de la clínica son muy importante para generar un mayor nivel de ingresos y así mantener un beneficio o utilidad positiva a final del ejercicio, ya que no solo influye en los ingresos sino que también toda la cadena de valor de la clínica, asimismo también tenemos que en un 8% del total de encuestados considera que no están seguros, de que el margen de beneficio tenga un mayor porcentaje a razón del nivel de ingresos de la clínica, ya que los ingresos no solo se miden por el nivel de tenciones sino también por la cantidad de alumnado que tenga un seguro. Ya que según la investigación cada el margen beneficio ira cambiando según las modificaciones que tengan dichos procesos, ya sea en inversión, o también en la contratación de nuevos médicos.

Tabla 22: Indicador de Rotación de Patrimonio.

	Frecuencia	Porcentaje
No Estoy Seguro	2	8,0
De Acuerdo	17	68,0
Totalmente De Acuerdo	6	24,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta

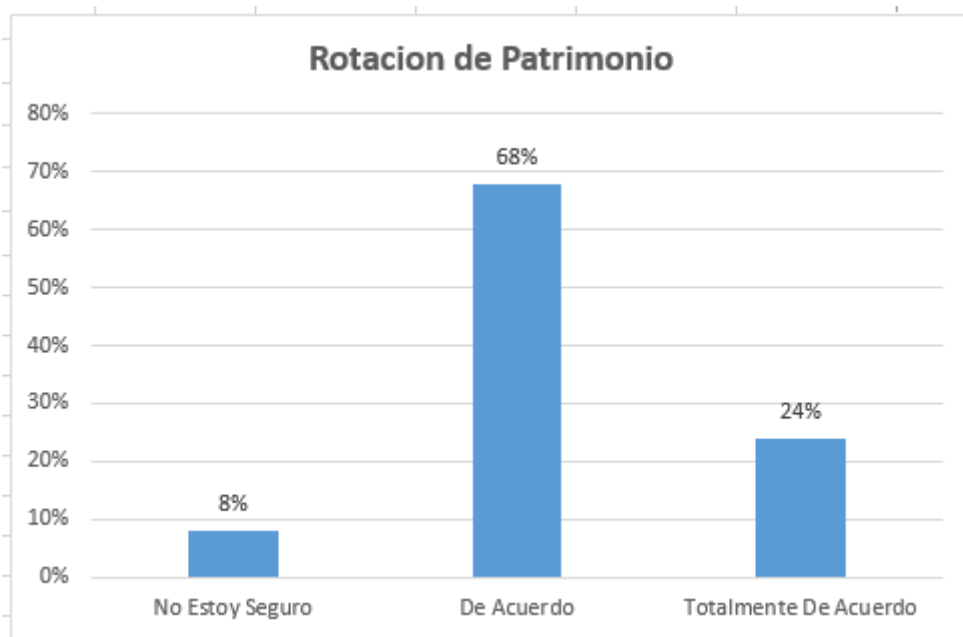


Figura 22: Indicador de Rotación de Patrimonio.

Fuente: Encuesta

Con respecto a la rotación de patrimonio se refiere a todos los bienes que tiene la clínica para desarrollar sus actividad, es por ello que el 68% de los encuetados nos indican que están de acuerdo con los ambiente de la clínica, los equipos médicos el ambiente laboral, pero lo cual también esto influye en que si se implementa una nueva oficina sería de gran beneficio para la clínica, lo cual la gráfica también muestra que un 8% han adoptado por un respuesta que cada uno de ello considera ya se por la implementación de quipos, o también por la capacidad de la clínica.

Tabla 23: Indicador de Margen de Beneficio Económico.

	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	13	52,0
Totalmente De Acuerdo	12	48,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta

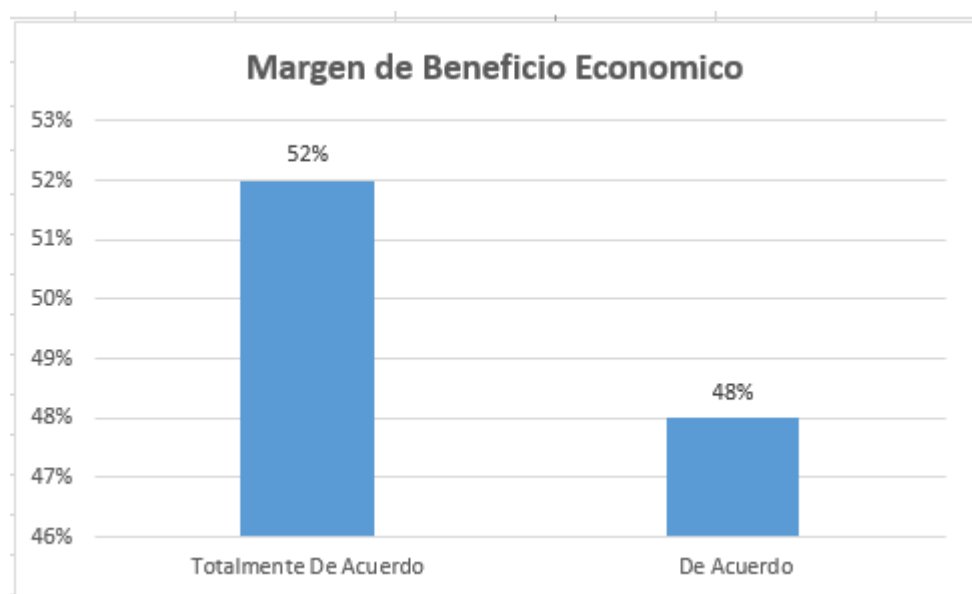


Figura 23. Indicador de Margen de Beneficio Económico.

Fuente: Encuesta

Del total de encuestados el 52% están Totalmente de acuerdo que para tener un mayor margen de Beneficio Económico se tiene que tener precios de consulta adecuados para la población, también están de acuerdo en que se debe implementar más especialidades para poder tener una mayor cantidad de atenciones al día, lo cual esto genera que la rotación de su margen de atenciones puedan ser mayores, lo cual les permitirá cumplir con sus metas según especialidades, también se puede observar en la gráfica que el 48% de los encuestado opinan que están de acuerdo en que implementar o mejorar servicios es gran beneficio para la clínica. Otro de los puntos más importante es que la clínica se dedica a mejora la calidad de vida de personal vulnerables.

Tabla 24: Indicador de Rotación del Activo.

	Frecuencia	Porcentaje
no estoy seguro	2	8,0
de acuerdo	8	32,0
totalmente de acuerdo	15	60,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta

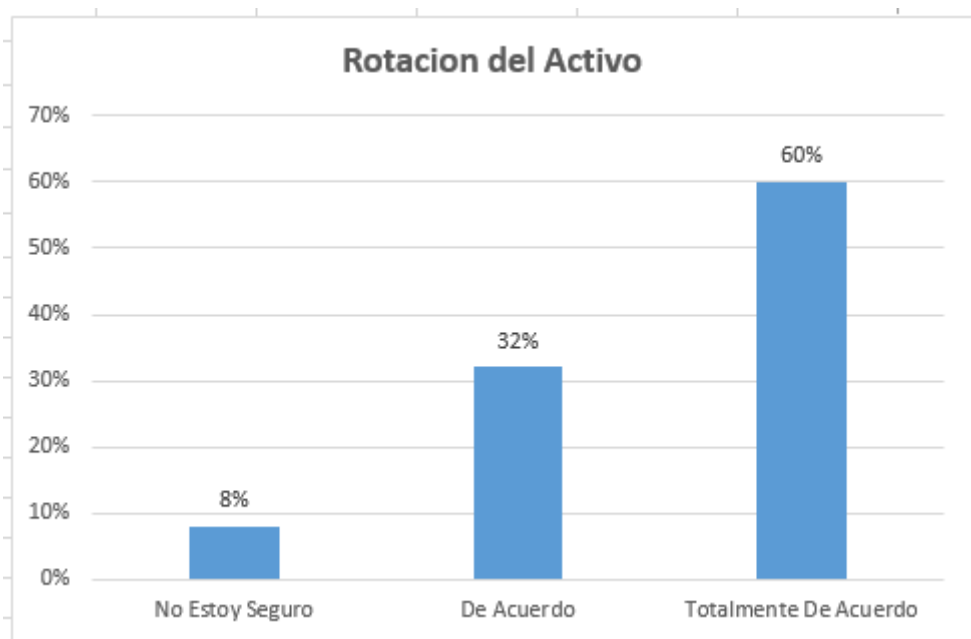


Figura 24: Indicador de Rotación del Activo.

Fuente: Encuesta

Considerando la gráfica mostrada nos indica que del total de encuestados vemos que un 60% considera que está de acuerdo con las preguntas planteadas, son importante para tener una mejor rotación de los activos, esto nos permite identificar que si la clínica invierte por ejemplo en publicidad, o en la compra de equipos de última tecnología esto ayudara a que la clínica tenga mayor reconocimiento y lo cual por ende esto ocasionara tener un mercado objetivo más extenso donde se tendrá con mayores consultas al mes y esto hará que nuestros activos tengan una mayor rotación en bien de la sociedad y de la empresa en sí asimismo se cuenta con un 8% de los encuestado que no están seguros, de cuáles serían las actividades que permitirá aumentar el nivel de atenciones, pero para que este ratio tenga una rotación más constante dependerá de la cadena de valor ya que si dentro de la cadena de valor se generan grandes inversión para mejorar el servicio el cuadro de ingresos y atenciones mejorar significativamente.

La presente investigación recopila información de las operaciones e ingresos que tuvo la clínica para los meses de marzo a julio de 2018, estos resultados han servido para construir indicadores para medir la rentabilidad, conforme se muestra a continuación:

Tabla 25: Margen de Beneficio Financiero.

Margen de Beneficio Financiero					
Meses	Utilidad Netas		Ventas Netas		%
mar-18	S/	13,393.96	S/	86,579.54	15%
abr-18	S/	44,660.98	S/	91,475.00	49%
may-18	S/	12,782.62	S/	70,907.00	18%
jun-18	S/	14,764.67	S/	73,776.00	20%
jul-18	S/	52,732.92	S/	143,891.65	37%

Fuente: Estados de Resultados

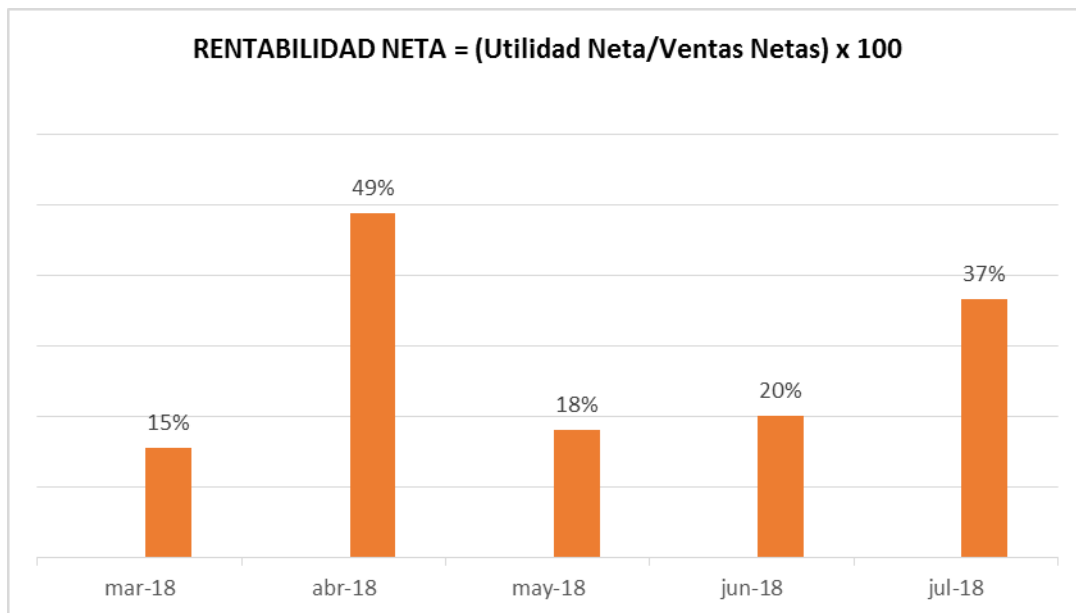


Figura 25: Margen de Beneficio Financiero.

Fuente: elaboración propia

El análisis de rentabilidad de Operación en el mes de MARZO fue de 15% por lo cual la clínica genero pocos ingresos en los servicios por especialidad y en el mes de ABRIL con 49% la clínica mejoro su utilidad neta; porque sus ventas aumentaron en las especialidades asistenciales y su unidad de negocio Salud Ocupacional, en el mes de mayo su rentabilidad fue 18% por las disminuciones de atenciones por servicio, en el mes de JUNIO mejoro un 20% en su rentabilidad por la eficiencia Administrativas. En mes de JULIO tiene una rentabilidad de 37% por lo cual sus ventas aumentaron por las atenciones en servicios de salud ocupacional y asistencial.

Tabla 26: Rotación del Patrimonio.

Rotación del Patrimonio					
Meses	Utilidad Netas		Patrimonio		%
mar-18	S/	13,393.96	S/	440,550.00	3%
abr-18	S/	44,660.98	S/	440,550.00	10%
may-18	S/	12,782.62	S/	440,550.00	3%
jun-18	S/	14,764.67	S/	440,550.00	3%
jul-18	S/	52,732.92	S/	440,550.00	12%

Fuente: Balance general

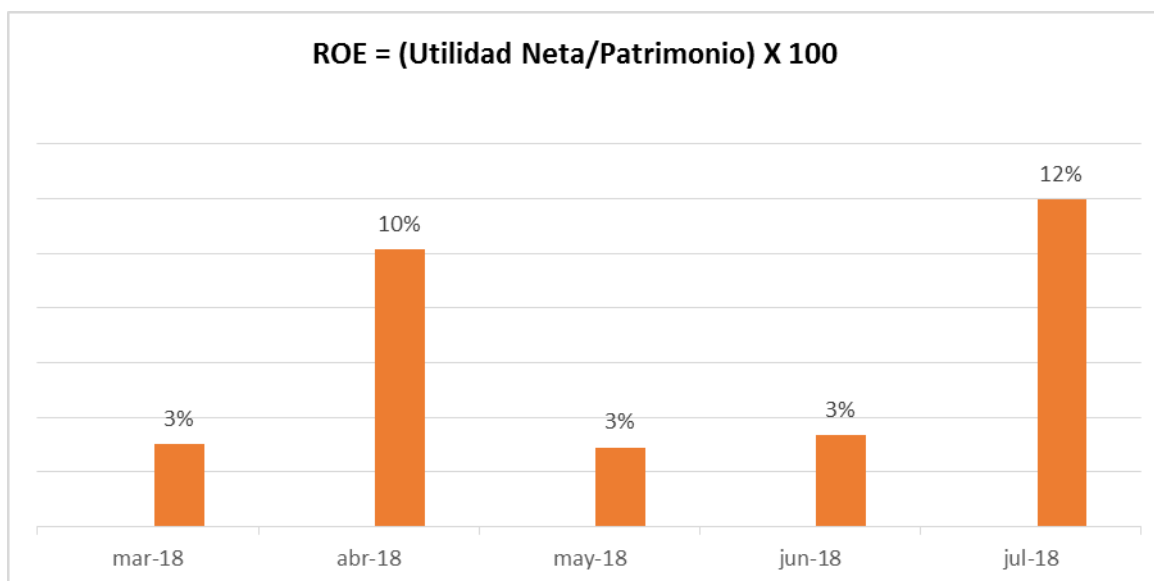


Figura 26: Rotación del Patrimonio.

Fuente: elaboración propia

La representación gráfica de ROE en un indicador que mide cuanto fue rendimiento del patrimonio entre la utilidad neta en el mes de MARZO tiene un indicador de 3% por lo cual la clínica no genero ingresos por las donaciones en los servicios, en el mes de ABRIL la clínica mejoro en su rendimiento en patrimonio con un 10% en el cual sus ingresos fueron mayores por los servicios médicos y su unidad de negocio salud Ocupacional. En los meses de MAYO y JUNIO su rentabilidad se mantuvo con un 3% debido a las pocas atenciones por servicio, en el mes de JULIO la clínica aumento su Rentabilidad por los convenios que hizo la clínica en su unidad de Salud Ocupacional.

Rentabilidad Económica

Tabla 27: Margen de Beneficio Económico.

Margen de Beneficio Económico					
Meses	Utilidad Operativa ante Impuesto		Ventas Netas		%
mar-18	S/.	13,576.96	S/.	86,579.54	16%
abr-18	S/.	44,739.73	S/.	91,475.00	49%
may-18	S/.	12,933.58	S/.	70,907.00	18%
jun-18	S/.	14,826.87	S/.	73,776.00	20%
jul-18	S/.	52,920.62	S/.	143,891.65	37%

Fuente: Balance general

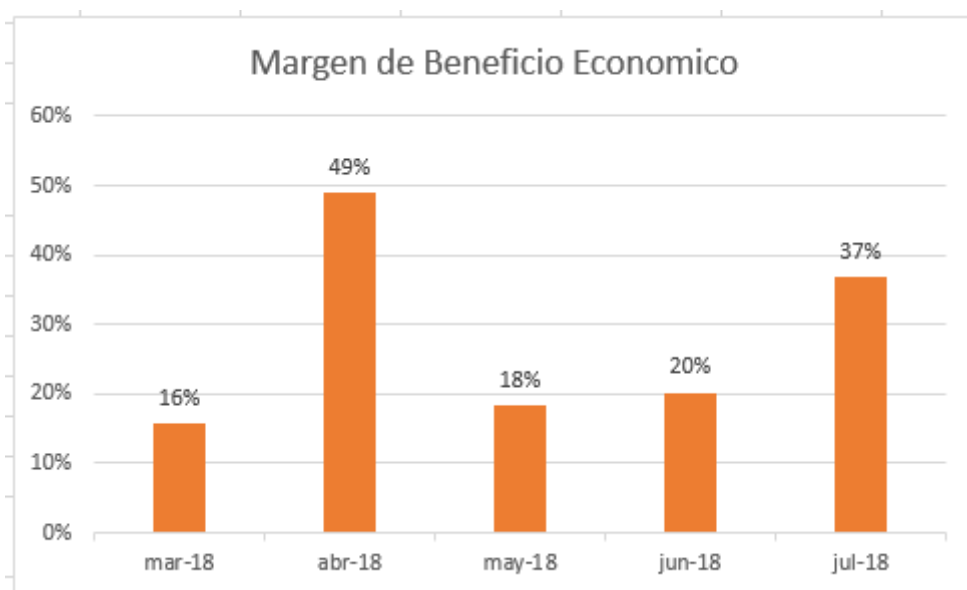


Figura 27: Margen de Beneficio Económico.

Fuente: elaboración propia

Con los resultados obtenidos en el periodo de marzo a julio 2018 se elaboró el indicador para medir la Rentabilidad de Margen de Beneficio Económico, solo hasta la utilidad operativa antes de impuestos, considerando que la clínica en ese periodo no tiene compromisos financieros en el mes de MARZO obtuvo un margen de 16% de ventas, por lo cual en el mes de ABRIL mejoro su margen de venta 49% por las atenciones asistenciales y salud ocupacional. En el mes de MAYO la clínica disminuyo su margen de beneficio a un 18% por lo cual la clínica no genero muchas atenciones. En el mes de JUNIO margen de beneficio aumento un 20% en atenciones. En el mes de JULIO el margen de beneficio económico creció a un 37% por los convenios de salud ocupacional y las ventas en farmacia.

Tabla 28: Rotación del Activos.

Rotación del Activo					
Meses	Utilidad Operativa ante Impuesto		Activos Totales		%
mar-18	S/.	13,576.96	S/.	330,357.00	4%
abr-18	S/.	44,739.73	S/.	349,104.00	13%
may-18	S/.	12,933.58	S/.	334,040.00	4%
jun-18	S/.	14,826.87	S/.	344,539.00	4%
jul-18	S/.	52,920.62	S/.	355,182.39	15%

Fuente: Balance general

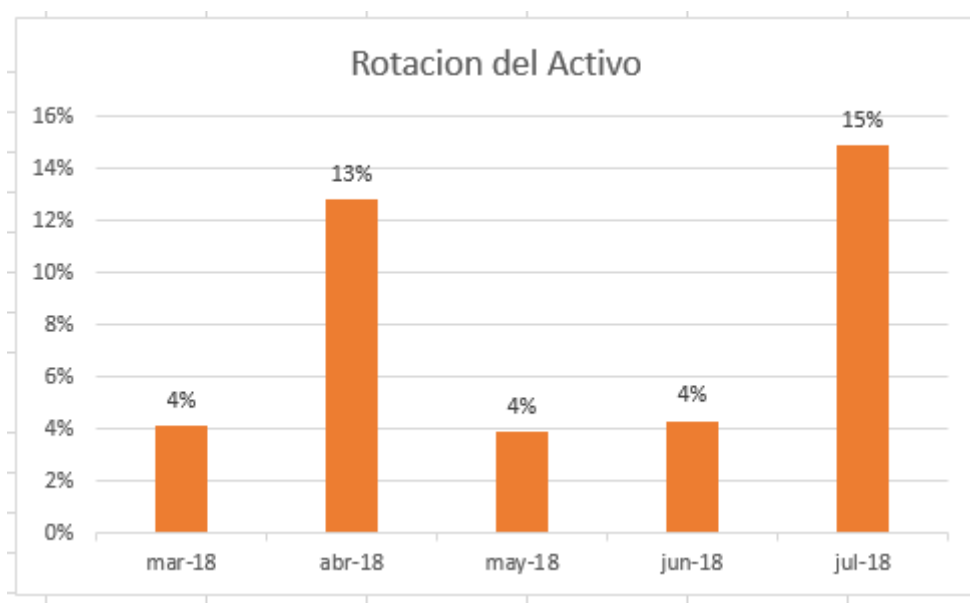


Figura 28: Rotación del Activos.

Fuente: elaboración propia

Con los resultados obtenidos en el periodo de marzo a julio 2018 se elaboró el indicador para medir la Rentabilidad del Activo - ROA (*Return on Assets*), obteniendo los siguientes resultados, en el mes de MARZO muestra una rentabilidad del 4 %; por lo cual su rotación de atenciones por activo fue menor en comparación con el mes de ABRIL que arrojó una rentabilidad de 13 %, caso contrario para los meses de MAYO y JUNIO tuvo una rentabilidad de solo de solo 4 %, esto debido que esos meses la clínica no generó mayores ingresos en sus especialidades médicas y adicionalmente tuvo que cumplir con otras obligaciones como el pago de CTS, plan de mantenimiento eléctrico y equipos, para el mes de JULIO la rentabilidad de la clínica aumento en 15 % debido al incremento de ventas en su unidad de Salud Ocupacional, Oftalmología, Rayos X, Pediatría, Crecimiento y Desarrollo y Laboratorio.

Prueba piloto.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	100,88	575,610	,841	,944
VAR00002	101,92	648,910	-,579	,953
VAR00003	100,36	552,073	,897	,942
VAR00004	101,92	637,827	-,445	,952
VAR00005	101,12	600,943	,376	,947
VAR00006	100,56	583,257	,852	,944
VAR00007	101,00	564,667	,930	,943
VAR00008	101,48	625,843	-,283	,949
VAR00009	101,36	629,323	-,276	,951
VAR00010	100,56	547,257	,916	,942
VAR00011	101,12	606,193	,267	,947
VAR00012	100,96	568,457	,967	,943
VAR00013	101,44	628,673	-,477	,949
VAR00014	100,76	573,690	,722	,944
VAR00015	102,08	641,077	-,490	,952
VAR00016	100,44	553,423	,817	,943
VAR00017	101,52	624,593	-,333	,949
VAR00018	101,92	609,743	,196	,948
VAR00019	100,40	550,500	,922	,942
VAR00020	100,72	541,793	,909	,942
VAR00021	101,12	600,110	,715	,946
VAR00022	100,88	575,777	,678	,945
VAR00023	101,60	620,417	-,132	,948
VAR00024	100,64	543,657	,930	,942
VAR00025	101,68	617,810	-,022	,948
VAR00026	100,76	575,523	,855	,944
VAR00027	101,80	615,000	,071	,948
VAR00028	100,52	546,093	,928	,942
VAR00029	100,96	567,707	,945	,943
VAR00030	100,64	543,657	,930	,942
VAR00031	101,68	617,810	-,022	,948
VAR00032	100,76	575,523	,855	,944
VAR00033	101,80	615,000	,071	,948
VAR00034	100,52	546,093	,928	,942
VAR00035	100,96	567,707	,945	,943
VAR00036	100,76	575,523	,855	,944
VAR00037	101,80	615,000	,071	,948
VAR00038	100,52	546,093	,928	,942
VAR00039	100,96	567,707	,945	,943

Figura 29: Prueba Piloto.

Fuente: Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	39

Para poder identificar si nuestro instrumento era confiable se hizo una prueba piloto la cual aplicó en la clínica MAX SALUD ubica en la calle 07 de enero y Bolognesi de la

ciudad de Chiclayo, el cual aplicando la encuesta a 25 trabajadores se pudo identificar que nuestro instrumento era altamente confiable con un alfa de Cronbach de 94%.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1

Variable: CADENA DE VALOR		
Definición conceptual: Michael P. (2002) manifiesta que. La cadena de valor está integrada en un flujo más amplio de actividades; de otras organizaciones relacionadas al que da como nombre, sistemas de valor que crean y entregan los recursos elaborados en ellas. No solo suministra un producto, sino que también influye en el rendimiento de la empresa en muchas áreas		
Instrumento: Encuesta		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Actividades Primarias	Indicador 1: Logística Entrada	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tener un control de los stocks de entrada y salida de los productos farmacológicos e insumos, permitirá tener mayor control de las ventas y una mejor provisión de los productos? • ¿La unidad encargada de la logística maneja un Kardex para controlar los stocks de los medicamentos, insumos e inventario de equipos de toda la clínica? • ¿Para el caso de los medicamentos, insumos y materiales, responden a cada uno de los requerimientos que se encuentran establecidos en los protocolos de atención?
	• Indicador 2: Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cada vez que se compra un producto es ingresado en la contabilidad y sirve para actualizar el precio y considerar el margen de utilidad? • ¿A través de un sistema y los inventarios se controla los movimientos de los productos en los actos médicos que se generan por cada atención? • ¿La clínica cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura, incluido el costo por uso y mantenimiento para sostener el plan de mantenimiento?
	Indicador 3: Logística de Salida	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La clínica invierte en un plan de capacitación anual que sirve para fortalecer el trabajo y la eficiencia de cada una de las actividades? • ¿Cada especialidad tiene identificado los costos que se incurren para brindar el tipo de servicio diferenciado según

		<p>especialidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿El contar con otras especialidades, con mayor demanda permitiría generar mayores ingresos para la clínica?
	Indicador 4: Marketing y Venta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se tienen identificados cuales son las principales enfermedades que presentan los clientes, (¿afiliado, no afiliados?) • ¿Cuenta con una estrategia de medios, como radio, televisión diarios, Facebook, WhatsApp, YouTube y otros para publicitar los servicios que ofrece la clínica? • ¿Realiza periódicamente campañas publicitarias para dar a conocer los servicios médicos que ofrece la clínica?
	Indicador 5: Servicio de Pos Venta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los reclamos y sugerencias son evaluados de manera adecuada por comité de calidad de la clínica y se toman medidas correctivas? • ¿Se dedica tiempo y recursos para identificar un defecto en el servicio? • ¿La comunicación efectiva ayuda que el paciente, pueda recomendar a otros posibles clientes?
Dimensión 2: Actividades Secundarias	Indicador 1: Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Crees que al comprar medicamentos e insumos en mayor volumen y a menor costo mejoraría el nivel de ingresos de la clínica? • ¿Considera importante que tener dos o más proveedores de insumos generan invertir menos al momento de comparar? • ¿El abastecimiento ayuda que los procesos continúen en forma eficiente?
	Indicador 2: Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Implementar equipamiento y mejor tecnología de soporte para brindar las especialidades médicas mejoraría la imagen comercial de la clínica incrementaría las ventas de las especialidades? • ¿Contar con nuevos canales de venta ayuda a incrementar el uso de los ambientes de la clínica lo cual permitiría incrementar las ventas de los servicios médicos? • ¿La tecnología aumenta la rotación de

		los medicamentos, equipos e insumos?
	Indicador 3: Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Crees que al contratar un nuevo personal asistencial para una especialidad disminuye la utilidad la clínica? • ¿Crees que las políticas de recursos humanos permiten mejorar el nivel de atenciones en la clínica? • ¿Cree que la oferta de las campañas médicas de ayuda social, ayudan a incrementar las ventas y mejorar en el nivel de ingresos para la clínica?
	Indicador 4: Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La clínica cuenta con la capacidad de ambientes para implementar nuevas especialidades médicas, sin tener que afectar los estándares de calidad de los servicios? • ¿Las condiciones de higiene, limpieza general? ¿Son adecuados para el desarrollo de actividades? • ¿Hay preocupación por el mantenimiento de la imagen de la empresa?

Tabla 29: Matriz De Operacionalización
Fuente: Elaboración Propia

Operacionalización De La Variable 2

Variable: RENTABILIDAD		
Definición conceptual: Según Francis, Stickney, Weil y Schipper (2012) sobre la rentabilidad refiere lo siguiente: Las ratios de rentabilidad evalúan los resultados de la gestión empresarial. Constituyen los índices más importantes porque reflejan el poder de generación de utilidades de la empresa y la capacidad de obtener un rendimiento sobre los recursos invertidos		
Instrumento: Encuesta		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Rentabilidad Económica	Indicador 1: Margen de beneficio	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los ingresos por servicios están dirigidos a un sector, externo de la población? • ¿Considera que las ofertas de Servicios médicos a los

		<p>clientes proporciona una productividad a corto plazo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Delimitar el mercado según los sectores nos ayudaría a captar una población con necesidades médicas a corto plazo para lograr el incremento de venta?
	Indicador 2: Rotación de los activos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que la adquisición de equipo de última tecnología le genera mayor rentabilidad a la clínica? • ¿Considera que la constante inversión en publicidad impulsa nuestros servicios a un mayor mercado? • ¿Considera que el servicio de farmacia; esta abastecido para todo tipo de requerimientos de los pacientes?
Dimensión 1: Rentabilidad Financiera	Indicador 1: Margen sobre ventas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Crees que el precio de los servicios clínicos es flexible para el tipo de población que atiende la empresa? • ¿Crees que falta promocionar más servicios para incrementar las atenciones? • ¿Consideras que un nuevo servicio por especialidad como urología, debería promocionarse al inicio con campañas médicas?
	Indicador 2: Rotación del patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted como trabajador que invertir en equipos modernos que formen parte del patrimonio de la clínica optimizara tener una rentabilidad a corto Plazo? • ¿Usted como trabajador de la clínica considera que

		<p>el inmueble de la Clínica; ¿podría distribuirse de acuerdo a las escuelas de la USAT, permitiendo generar nuevos servicios médicos para la población aledaña de la Clínica?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que los precios por servicios en la Clínica son competitivos ante el mercado externo de salud o debemos disminuir el margen de precio para tener una rentabilidad óptima?
--	--	---

Tabla 30: Matriz Operacionalización.

Fuente: Elaboración Propia

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CUESTIONARIO

Objetivo: La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer la opinión que tiene usted como colaborador acerca de los procesos internos de la clínica, sobre la cadena de valor y la rentabilidad, para lo cual su aporte es de gran importancia para esta investigación, el cual le indicamos que marque con sinceridad las siguientes preguntas.

Género: F ___ M ___

Edad: ____

Profesión: _____

Indicadores De Respuesta:				
1. Totalmente En Desacuerdo	2. En Desacuerdo	3. No Estoy Seguro	4. De Acuerdo	5. Total Mente De Acuerdo

N°	CONTENIDO	Indicadores				
		1	2	3	4	5
	Cadena De Valor					
	logística de entrada					
1	¿Tener un control de los stocks de entrada y salida de los productos farmacológicos e insumos, permitirá tener mayor control de las ventas y una mejor provisión de los productos?					
2	¿La unidad encargada de la logística maneja un Kardex para controlar los stocks de los medicamentos, insumos e					

	inventario de equipos de toda la clínica?					
3	¿Para el caso de los medicamentos, insumos y materiales, responden a cada uno de los requerimientos que se encuentran establecidos en los protocolos de atención?					
	Operaciones					
4	¿Cada vez que se compra un producto es ingresado en la contabilidad y sirve para actualizar el precio y considerar el margen de utilidad?					
5	¿A través de un sistema y los inventarios se controla los movimientos de los productos en los actos médicos que se generan por cada atención?					
6	¿La clínica cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura, incluido el costo por uso y mantenimiento para sostener el plan de mantenimiento?					
	logística de salida					
7	¿La clínica invierte en un plan de capacitación anual que sirve para fortalecer el trabajo y la eficiencia de cada una de las actividades?					
8	¿Cada especialidad tiene identificado los costos que se incurren para brindar el tipo de servicio diferenciado según especialidad?					
9	¿El contar con otras especialidades, con mayor demanda permitiría generar mayores ingresos para la clínica?					
	marketing y ventas					
10	¿Se tienen identificados cuales son las principales enfermedades que presentan los clientes, (¿afiliado, no afiliados)?					
11	¿Cuenta con una estrategia de medios, como radio, televisión diarios, Facebook, WhatsApp, YouTube y otros para publicitar los servicios que ofrece la clínica?					

12	¿Realiza periódicamente campañas publicitarias para dar a conocer los servicios médicos que ofrece la clínica?					
	servicios post – venta					
13	¿Los reclamos y sugerencias son evaluados de manera adecuada por comité de calidad de la clínica y se toman medidas correctivas?					
14	¿Se dedica tiempo y recursos para identificar un defecto en el servicio?					
15	¿La comunicación efectiva ayuda que el paciente, pueda recomendar a otros posibles clientes?					
	Aprovisionamiento					
14	¿Crees que al comprar medicamentos e insumos en mayor volumen y a menor costo mejoraría el nivel de ingresos de la clínica?					
15	¿Considera importante que tener dos o más proveedores de insumos generan invertir menos al momento de comparar?					
16	¿El abastecimiento ayuda que los procesos continúen en forma eficiente?					
	Tecnología					
17	¿Implementar equipamiento y mejor tecnología de soporte para brindar las especialidades médicas mejoraría la imagen comercial de la clínica incrementaría las ventas de las especialidades?					
18	¿Contar con nuevos canales de venta ayuda a incrementar el uso de los ambientes de la clínica lo cual permitiría incrementar las ventas de los servicios médicos?					
19	¿La tecnología aumenta la rotación de los medicamentos, equipos e insumos?					
	Recursos humanos					

20	¿Crees que al contratar un nuevo personal asistencial para una especialidad disminuye la utilidad la clínica?					
21	¿Crees que las políticas de recursos humanos permiten mejorar el nivel de atenciones en la clínica?					
22	¿Cree que la oferta de las campañas médicas de ayuda social, ayudan a incrementar las ventas y mejorar en el nivel de ingresos para la clínica?					
	Infraestructura					
23	¿La clínica cuenta con la capacidad de ambientes para implementar nuevas especialidades médicas, sin tener que afectar los estándares de calidad de los servicios?					
24	¿Las condiciones de higiene, limpieza general: Son adecuados para el de desarrollo de actividades?					
27	¿Hay preocupación por el mantenimiento de la imagen de la empresa?					
	RENTABILIDAD					
	Margen De Beneficio					
28	¿Los ingresos por servicios están dirigidos a un sector externo, de la población aledaña a clusat?					
29	¿Cree usted que las ofertas de Servicios médicos a los clientes proporcionan una productividad a corto plazo?					
30	¿Considera que delimitar el mercado según los sectores nos ayudaría a captar una población con necesidades médicas a corto plazo para lograr el incremento de venta?					
	Rotación De Activos					
31	¿Considera que la adquisición de equipo de última tecnología le genera mayor rentabilidad a la					

	clínica?					
32	¿Considera que la constante inversión en publicidad impulsa nuestros servicios a un mayor mercado?					
33	¿Considera que el servicio de farmacia; esta abastecido para todo tipo de requerimientos de los pacientes?					
	Margen de Beneficio Económico					
34	¿Crees que el precio de los servicios clínicos es flexible para el tipo de población que atiende la empresa?					
35	¿Crees que falta promocionar más servicios para incrementar las atenciones?					
36	¿Consideras que un nuevo servicio por especialidad como urología, debería promocionarse al inicio con campañas médicas?					
	Rotación Del Patrimonio					
37	¿Considera usted como trabajador que invertir en equipos modernos que formen parte del patrimonio de la clínica optimizara tener una rentabilidad a corto Plazo?					
38	¿Considera usted como trabajador de la clínica el inmueble de la Clínica; podría distribuirse de acuerdo a las escuelas de la USAT, permitiendo generar nuevos servicios médicos para la población aledaña de la Clínica?					
39	¿Considera que los precios por servicios en la Clínica son competitivos ante el mercado externo de salud o debemos disminuir el margen de precio para tener una rentabilidad óptima?					

Fuente: elaboración propia

ENTREVISTA

Objetivo: La entrevista se aplicó al Sr. Administrador de la Clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo

Logística de entrada:

1. ¿Cómo están definidos y establecidos los controles de insumos y materias primas decepcionados?
2. ¿En que ayuda a tener un inventario de insumos y materias primas?
3. ¿De qué manera el control de inventarios influye en la rentabilidad de la Clínica Universitaria Santo Toribio?

Operaciones:

1. ¿Utiliza técnicas específicas para la planeación y programación del servicio?
¿Cuáles son?
2. ¿en qué ayuda tener, instalaciones, máquinas y equipos fácilmente adaptables para satisfacer cambios en la demanda?
3. ¿Cuáles son los indicadores para evaluar el desempeño del proceso?
4. ¿Alguna vez han modificado la estructura de sus precios en las operaciones; para diferenciarse y aumentar su rentabilidad ¿qué resultados obtuvo la Clínica Universitaria Toribio?

Logística de salida:

1. ¿En qué ayuda tener inventario de servicio terminado?
2. ¿Se dispone de un seguro para los productos terminados almacenados?
¿En que consta?
3. ¿Qué genera la pérdida de ventas por falta de stock de medicamentos?

Marketing y ventas:

1. ¿Cuál es el tipo de mercado al que se orienta?
2. ¿En qué le beneficia a la empresa el tener un registro actualizado de los clientes?
3. ¿Cómo es la forma de relacionarse con los clientes dentro de la clínica?
¿Cuál es el clima laboral?

Servicio:

1. ¿Por qué la empresa no hace un servicio posventa?
2. ¿Qué es lo más importante al momento de brindar el servicio?
3. ¿Tiene alguna estrategia para medir la satisfacción del cliente?

Recursos humanos:

1. ¿Cuáles son las políticas de Recursos Humanos en la organización?
2. ¿A lo largo de este año, ¿en qué tipo de especialidades se ha llevado a cabo capacitaciones?

3. ¿Cuáles son los canales de comunicación con la dirección?
4. ¿De qué manera calificaría Ud. la rentabilidad de la Clínica Universitaria Santo Toribio? ¿Por qué?

Aprovisionamiento:

1. ¿Cuál es la política de compras que tiene la empresa?
2. ¿Cuenta con un proceso o procedimiento de compras definido?
3. ¿Existe dificultad para la adquisición de los insumos o materia prima?
4. ¿La Clínica Universitaria Santo Toribio consideran como factor la tasa de crecimiento de mercado en las decisiones financieras?

Infraestructura:

1. ¿Cuál es el organigrama de la organización?
2. ¿Posee la empresa un plan de inversión en el que se incluya, entre otros, la renovación de vehículos, la remodelación o ampliación de instalaciones, la sustitución total o parcial de su sistema informático, etc.?
3. ¿Cuáles son los permisos con los que cuenta la clínica para tener el funcionamiento?

Desarrollo tecnológico:

1. ¿Qué nuevos equipos tecnológicos ha comprado la clínica?
2. ¿Cuáles son actividades de Investigación y desarrollo que genera la clínica?
3. ¿Cuenta con un departamento de Investigación y desarrollo? Si o No ¿Por qué?

Fuente: Elaboración Propia

Ficha de validación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

OBJETIVO: ADJUNTAR LOS DATOS DOCUMENTALES DE LA RENTABILIDAD

Dimensiones	Indicadores	Formula	Dato Obtenido	Evidencia	Comentario
Rentabilidad financiera	• Margen de Beneficio	$(\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas Netas}) \times 100$			
	• Rotación del patrimonio	$(\text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}) \times 100$			
Rentabilidad económica	• Margen de Beneficio	$(\text{Utilidad ante impuesto} / \text{Ventas Netas}) \times 100$			
	• Rotación del Activo	$(\text{Utilidad ante impuesto} / \text{Activo Totales}) \times 100$			

Evidencias de la recolección de datos.



Ilustración 1: Aplicación de encuesta.

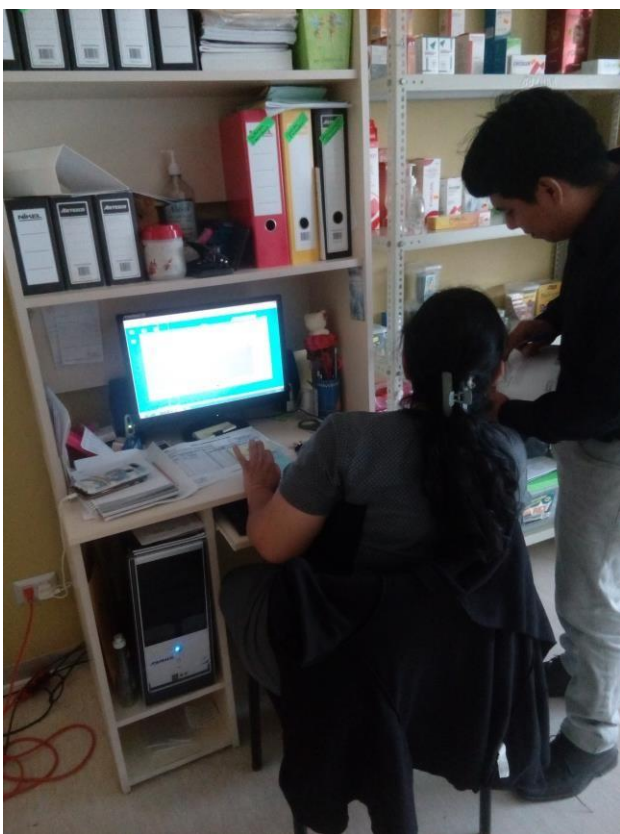


Ilustración 2: Aplicación de encuesta.



Ilustración 3: Aplicación de encuesta.



Ilustración 4: Aplicación de encuesta.

Validaciones referentes a la encuesta:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(CUESTIONARIO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

LA CADENA DE VALOR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CLINICA UNIVERSITARIA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO-2018

1.2 Investigador (a) (es):

- DIAZ ROJAS SEGUNDO YANCARLO
- SOLIS CABRERA ANGELO

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Ricdy Salazar Cabana DNI: 16738641

Grado académico: MAGISTER Centro de Trabajo: USAT

Firma: [Firma] Fecha: 06.09.18



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(CUESTIONARIO Y ENCUESTA)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

LA CADENA DE VALOR Y SU INFLUENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CLINICA UNIVERSITARIA "SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO", CHICLAYO 2018.

1.2 Investigador (es):

- DIAZ ROJAS SEGUNDO YANCARLO
- SOLIS CABRERA, ANGELO ALBERTO

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				/	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				/	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
Organización	Existe una organización lógica				/	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				/	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				/	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				/	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				/	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Rosales Fox, Edmundo DNI 41041342
 Grado académico: Escorpión Centro de Trabajo: CRD LAMBAYEQUE

Firma:  Fecha: 10/09/18

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(CUESTIONARIO Y ENCUESTA)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

LA CADENA DE VALOR Y SU INFLUENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CLINICA UNIVERSITARIA "SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO", CHICLAYO 2018.

1.2 Investigador (es):

- DIAZ ROJAS SEGUNDO YANCARLO
- SOLIS CABRERA, ANGELO ALBERTO

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: CARLOS ANTONIO BANCES FERMONIN DNI: 41508609
 Grado académico: MAESTRO EN GESTION PUBLICA Centro de Trabajo: GREP - LA OLA DEL SUR
 Firma:  Fecha: 10/09/18

Validaciones referentes a la ficha de observación.

ANEXO Nº
FICHA DE VALIDACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES
 1.1 Apellidos y Nombres del experto: LACAZAR CABICERA RUDY
 1.2 Grado Académico: MAESTRO
 1.3 Institución donde labora: USAT
 1.4 Dirección: Av. San José E. Amalaca PUNO Teléfono: 919359267 Email: rsalazar@usaf.edu.pe
 1.5 Autor (es) del instrumento:
- II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente		Bajo				Regular				Bueno				Muy Bueno					
		1	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1	La formulación del problema permite identificar con claridad las variables de estudio	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
2	Los objetivos son claros y medibles																				
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general																				
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos																				
5	La participación de la variable en sus características es satisfactoria																				
6	Las preguntas miden realmente la variable																				
7	Las preguntas están redactadas claramente																				
8	Las preguntas planteadas están de acuerdo al indicador																				
9	Las preguntas miden las capacidades propuestas																				
10	Las preguntas siguen un orden lógico																				
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto																				
12	La estructura del instrumento es la correcta																				
13	Los puntajes de calificación son adecuados																				
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta																				

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha:
 IV. Promedio de Valoración:
 V. Observaciones:


 Firma del Experto
 DNI Nº 7633641
 Director
 Instituto Tecnológico
 Ingeniería y Tecnología - ITC

ANEXO Nº
FICHA DE VALIDACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES
 1.1 Apellidos y Nombres del experto: PANIES FERROÑAN CARLOS ANTONIO
 1.2 Grado Académico: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 1.3 Institución donde labora: GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
 1.4 Dirección: Mz. N. LOTE 14 URB. LA PARRERA Teléfono: 954991264 Email: carloscbf4@gmail.com
 1.5 Autor (es) del instrumento: Walter Rojas Segundo Juncosa / Silvia Cordera Pinglo
- II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente		Bajo				Regular				Bueno				Muy Bueno					
		1	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1	La formulación del problema permite identificar con claridad las variables de estudio	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
2	Los objetivos son claros y medibles																				
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general																				
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos																				
5	La participación de la variable en sus características es satisfactoria																				
6	Las preguntas miden realmente la variable																				
7	Las preguntas están redactadas claramente																				
8	Las preguntas planteadas están de acuerdo al indicador																				
9	Las preguntas miden las capacidades propuestas																				
10	Las preguntas siguen un orden lógico																				
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto																				
12	La estructura del instrumento es la correcta																				
13	Los puntajes de calificación son adecuados																				
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta																				

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha:
 IV. Promedio de Valoración:
 V. Observaciones:


 Firma del Experto
 DNI Nº 81238607

ANEXO Nº
FICHA DE VALIDACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto: IDROGO ANAYA ANTEO AUGUSTO
 1.2 Grado Académico: CONTADOR PÚBLICO COLEGADO
 1.3 Institución donde labora: COMISIÓN REGIONAL DE FUNDACION JAMBATEWIE
 1.4 Dirección: 1001. AV. BARRILENESES S/N. Teléfono: 965942041 Email: aidrogop@ojo.netmail.com
 1.5 Autor (es) del Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente				Bajo				Regular				Bueno				Muy Bueno			
		1	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1	La formulación del problema permite identificar con claridad las variables de estudio	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
2	Los objetivos son claros y medibles	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general																				
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos																				
5	La participación de la variable en sus características es satisfactoria																				
6	Las preguntas miden realmente la variable																				
7	Las preguntas están redactadas claramente																				
8	Las preguntas planteadas están de acuerdo al indicador																				
9	Las preguntas miden las capacidades propuestas																				
10	Las preguntas siguen un orden lógico																				
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto																				
12	La estructura del instrumento es la correcta																				
13	Los puntajes de calificación son adecuados																				
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha:
 IV. Promedio de Valoración:
 V. Observaciones:


 Firma del Experto
 DNI Nº 7951030

Balance general y estado de resultados de la empresa por meses.



ASOCIACIÓN "CLINICA UNIVERSITARIA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO"

BALANCE GENERAL
Al 31 de Marzo del 2018
(Expresado en Nuevos Soles)

	mar-18	%		mar-18	%
	S/.			S/.	
ACTIVO			PASIVO CORRIENTE Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equiv. De Efectivo (Nota 04)	12,698.00	4%	Cuentas por Pagar Diversas con terceros(A	110,760.00	34%
Cuentas por Cobrar Diversas (Nota 05)	7,238.00	2%	Otras Cuentas por Pagar)(Nota 11)	72,586.00	22%
Cuentas por Cobrar Diversas a Terceros (I	1,866.00	1%			
Existencias (Nota 07)	18,455.00	6%	Pasivo Diferido	0.00	0%
Activo Diferido(Nota 08)	958.00	0%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	183,346.00	55%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	41,215.00	12%	PASIVO NO CORRIENTE		
			Provisión de Otras Cuentas por Pagar)(No	1,297,454.00	393%
ACTIVO NO CORRIENTE			Provisión p' Bene Sociales	0.00	0%
Inmueble, Maquinaria y Equipo (neto de			TOTAL PASIVO	1,480,800.00	393%
Depreciación Acumulada) (Nota 09)	289,142.00	88%			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	289,142.00		PATRIMONIO		
			Donaciones	440,550.00	133%
TOTAL ACTIVO	330,357.00	100%	Resultados Acumulados	-1,604,386.00	-486%
			Utilidad del Ejercicio (NOTA 13)	13,393.00	4%
			TOTAL DEL PATRIMONIO NETO	-1,150,443.00	-348%
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	330,357.00	100%

Los Notas que se adjuntan forman parte integrante de los Estados Financieros


 Administrador General


 Contador



ASOCIACIÓN "CLINICA UNIVERSITARIA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO"

BALANCE GENERAL

Al 30 de Abril del 2018
(Expresado en Nuevos Soles)

	abr-18	%		abr-18	%
	S/.			S/.	
ACTIVO			PASIVO CORRIENTE Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equiv. De Efectivo (Nota 04)	30,323.13	9%	Cuentas por Pagar Diversas con terceros(A)	88,523.10	25%
Cuentas por Cobrar Diversas (Nota 05)	6,407.31	2%	Otras Cuentas por Pagar)(Nota 11)	83,267.59	24%
Cuentas por Cobrar Diversas a Terceros (I Existencias (Nota 07)	1,995.50	1%			
Activo Diferido(Nota 08)	20,277.42	6%	Pasivo Diferido	0.00	0%
	958.00	0%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	171,790.69	49%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	59,961.36	17%	PASIVO NO CORRIENTE		
			Provision de Otras Cuentas por Pagar)(No	1,283,094.77	368%
ACTIVO NO CORRIENTE			Provisión p' Bene.Sociales	0.00	0%
Inmueble, Maquinaria y Equipo (neto de Depreciación Acumulada) (Nota 09)	289,142.48	83%	TOTAL PASIVO	1,454,885.46	368%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	289,142.48		PATRIMONIO		
			Donaciones	440,550.00	126%
TOTAL ACTIVO	349,103.84	100%	Resultados Acumulados	-1,590,992.60	-456%
			Utilidad del Ejercicio (NOTA 13)	44,660.98	13%
			TOTAL DEL PATRIMONIO NETO	-1,105,781.62	-317%
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	349,103.84	100%

Los Notas que se adjuntan forman parte integrante de los Estados Financieros


Administrador


Contador



ASOCIACIÓN "CLINICA UNIVERSITARIA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO"

BALANCE GENERAL

Al 31 de Mayo del 2018
(Expresado en Nuevos Soles)

	may-18	%		may-18	%
	S/.			S/.	
ACTIVO			PASIVO CORRIENTE Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equiv. De Efectivo (Nota 04)	13,415.69	4%	Cuentas por Pagar Diversas con terceros(A)	83,489.79	25%
Cuentas por Cobrar Diversas (Nota 05)	6,441.00	2%	Otras Cuentas por Pagar)(Nota 11)	77,315.65	23%
Cuentas por Cobrar Diversas a Terceros (I Existencias (Nota 07)	1,885.00	1%			
Activo Diferido(Nota 08)	22,198.30	7%	Pasivo Diferido	0.00	0%
	958.00	0%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	160,805.44	48%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	44,897.99	13%	PASIVO NO CORRIENTE		
			Provision de Otras Cuentas por Pagar)(No	1,307,075.70	391%
ACTIVO NO CORRIENTE			Provisión p' Bene.Sociales	0.00	0%
Inmueble, Maquinaria y Equipo (neto de Depreciación Acumulada) (Nota 09)	289,142.00	87%	TOTAL PASIVO	1,467,881.14	391%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	289,142.00		PATRIMONIO		
			Donaciones	440,550.00	132%
TOTAL ACTIVO	334,039.99	100%	Resultados Acumulados	-1,587,173.77	-475%
			Utilidad del Ejercicio (NOTA 13)	12,782.62	4%
			TOTAL DEL PATRIMONIO NETO	-1,133,841.15	-339%
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	334,039.99	100%

Los Notas que se adjuntan forman parte integrante de los Estados Financieros


Mgstr. Administrador


Contador



ASOCIACIÓN "CLINICA UNIVERSITARIA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO"

BALANCE GENERAL

Al 30 de Junio del 2018

(Expresado en Nuevos Soles)

	jun-18	%		jun-18	%
	S/.			S/.	
ACTIVO			PASIVO CORRIENTE Y PATRIMONIO		
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>			<u>PASIVO CORRIENTE</u>		
Efectivo y Equiv. De Efectivo (Nota 04)	20,734.43	6%	Cuentas por Pagar Diversas con terceros(A	90,593.00	26%
Cuentas por Cobrar Diversas (Nota 05)	6,407.31	2%	Otras Cuentas por Pagar)(Nota 11)	116,322.22	34%
Cuentas por Cobrar Diversas a Terceros (I	2,124.51	1%			
Existencias (Nota 07)	24,834.55	7%	Pasivo Diferido	0.00	0%
Activo Diferido(Nota 08)	958.00	0%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	206,915.22	60%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	55,058.80	16%	<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>		
			Provision de Otras Cuentas por Pagar)(No	1,283,037.60	372%
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>			Provisión p ^o Bene Sociales	0.00	0%
Inmueble, Maquinaria y Equipo (neto de			TOTAL PASIVO	1,489,952.82	372%
Depreciación Acumulada) (Nota 09)	289480.62	84%			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	289,480.62		<u>PATRIMONIO</u>		
			Donaciones	440,550.00	128%
TOTAL ACTIVO	344,539.42	100%	Resultados Acumulados	-1,600,728.06	-465%
			Utilidad del Ejercicio (NOTA 13)	14,764.66	4%
			TOTAL DEL PATRIMONIO NETO	-1,145,413.40	-332%
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	344,539.42	100%

Los Notas que se adjuntan forman parte integrante de los Estados Financieros


 Mgtr. Administradora General
 GERENCIA GENERAL


 ASOC. CLINICA USAT
 Contador
 TABILIDAD



EVOLUCION DEL ESTADO DE RESULTADOS

AÑO 2018

(Expresado en Nuevos Soles)

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18
Ventas Netas:							
FARMACIA	10258.00	10621.00	11121.93	11634.00	12224.05	15365.00	15945.00
SERVICIOS	57833.00	52431.00	75483.03	79947.00	59241.95	58474.00	128035.63
(-) DCTOS REBAJAS Y B	0.00	-13.00	-25.42	-106.00	-559.00	-63.00	-88.98
TOTAL VENTAS	68091.00	63039.00	86579.54	91475.00	70907.00	73776.00	143891.65
(-)Costo del Servicio	-28323.00	-25182.42	-46348.59	-21030.87	-31036.42	-26527.11	-40936.96
UTILIDAD BRUTA	39768.00	37856.58	40230.95	70444.13	39870.58	47248.89	102954.69
Margen Bruto	58%	60%	46%	77%	56%	64%	72%
(-)Gastos de Ventas	-1888.00	-1768.19	-2232.92	-1402.06	-1774.73	-1768.47	-2729.13
(-)Gastos Administrativos	-32729.00	-24814.94	-24421.07	-24302.34	-25162.83	-30653.55	-47304.94
UTILIDAD OPERAT	5151.58	11274.05	13576.96	44739.73	12933.58	14826.87	52920.62
Margen Bruto	8%	18%	16%	49%	18%	20%	37%
Otros Ingresos y Gatos	-162.00	-511.28	-183.00	-78.75	-151.14	-62.20	-187.70
UTILIDAD NETA	4989.66	10762.95	13393.96	44660.98	12782.62	14764.67	52732.92
Margen Bruto	7%	17%	15%	49%	18%	20%	37%
							163%
							23%

Chilcayo, 28 de Febrero del 2018

USAT
Clínica Universidad
Miguel Alemán
USAT
Clínica Universidad
Miguel Alemán

USAT
Clínica Universidad
Miguel Alemán
USAT
Clínica Universidad
Miguel Alemán

Contador José Velasco



"Año del Dialogo la Reconciliación Nacional"

Pimentel, 29 de Octubre del 2018

OFICIO N° 273-18/UCV/EAPA

Señor:

Mgtr. Rudy Salazar Cabrera

GERENTE

CLINICA UNIVERSITARIA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

Presente.-

ASUNTO : SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS


Es grato dirigirme a usted a fin de saludarlo y en atención al rubro del asunto manifestarle lo siguiente:

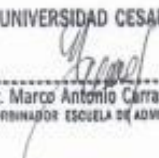
Que, los estudiantes de la Escuela de Administración **SOLIS CABRERA ANGELO ALBERTO** con Código **7000695895** y **DIAZ ROJAS SEGUNDO YANCARLOS** con Código **7000762179** pertenecientes al X Ciclo de la Escuela de Administración; los cuales desean realizar su Proyecto de Tesis denominado: "**LA CADENA DE VALOR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CLINICA UNIVERSITARIA "SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO" CHICLAYO 2018**", motivo por el cual tienen que realizar un trabajo de estudios en el curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, el cual incluye aplicar herramientas de investigación cualitativas y cuantitativas dentro de la empresa.

En ese sentido, solicito a su despacho el permiso correspondiente, de ser aceptado para que los estudiantes realicen su proyecto de tesis, sirvase comunicarnos por escrito o via e- mail a mcarrasco@ucv.edu.pe. CC. sserquenkz@ucvvirtual.edu.pe

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



GERENTE GENERAL

Yo, Sonia Magali Nuñez Puse, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo**, revisor (a) de la tesis titulada:

"La cadena de valor y su influencia en la rentabilidad de la Clínica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo", del (de la) estudiante Solis Cabrera, Angelo Alberto y Díaz Rojas, Segundo Yancarlo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha Chiclayo, 02 de Mayo del 2019



Mg. Sonia Magali Nuñez Puse
ASESORA EMPRESARIAL
LIC. EN ADM. DE EMPRESAS

Firma

Sonia Magali Nuñez Puse

DNI: 16788327

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Diaz Rojas Segundo Yancarlo
D.N.I. : 73067122
Domicilio : Av. Peru 12 "1" lote 02
Teléfono : Fijo : Móvil : 970202298
E-mail : Yancarlosucv45@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Academia Profesional de Administración

Carrera : Administración

Grado

Título

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Diaz Rojas Segundo Yancarlo
Solis Cabrera Angela Alberto

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

La Cadena de Valor y su influencia en la rentabilidad de la
clínica Universitaria Santa Teresita de magrovello Chiclayo 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha : 28/08/19



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Solis Cabrera Angelo Alberto

D.N.I. : 45971180

Domicilio : Calle Francisco Pizarro #273 - Urb. Campesinico

Teléfono : Fijo : Móvil : 932 310 101

E-mail : angelo.sc64@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Trabajo de Investigación de Pregrado

[x] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Academia Profesional Administración

Carrera : Administración

[] Grado

[x] Título

Licenciado en Administración

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Diaz Rojas Segundo Yancarlo

Solis Cabrera Angelo Alberto

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

La cultura de valores y su influencia con la rentabilidad de la clinica Universitaria Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

[x] Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

[] No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma : [Signature]

Fecha : 28/06/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DIAZ ROSA SEGUNDO YANCARLO

INFORME TITULADO:

LA CADENA DE VALOR Y SU INFLUENCIA CON LA

RENTABILIDAD DE LA CLINICA UNIVERSITARIA "SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO", CHICLAYO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 10-06-2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E. P DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SOLIS CABRERA ANGELO ALBERTO

INFORME TÍTULADO:

LA CADENA DE VALOR Y SU INFLUENCIA CON LA

RENTABILIDAD DE LA CLINICA UNIVERSITARIA
"SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO", CHICLAYO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10-06-2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN