



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**Escuela Profesional De Ciencias Contables Y Financieras**

**TESIS**

“ADMINISTRACIÓN Y CADENA DE SUMINISTROS EN LA CLÍNICA DE  
ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, SEDE  
ABANCAY, 2017.”

**PRESENTADO POR:**

MAYRA TERESA VALENCIA AGUILAR

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

CONTADOR PÚBLICO

ABANCAY - PERÚ

2017

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios, a la Virgen CHanka. A mis padres Rene Baltazar Valencia Ecos y Aquilina Condori Huanca, por el apoyo económico y emocional para seguir adelante

A mis tíos Y Nicolás Toribio Sarmiento e Irene Aguilar Fernández por el apoyo y la motivación para seguir adelante que me brindaron para poder ser una gran profesional.

A toda la mi familia Aguilar a mis primos y tíos y en especial a mis primos por su dedicación y apoyo emocional.

También agradezco a mis dos ángeles en el cielo los más apreciados a mi madre y mi abuela.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a DIOS porque gracias a él no estuiera donde estoy parada y de cumplir mis metas establecida.

A la Universidad Alas Peruanas, a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras y a los docentes por haber aportado a mis conocimientos formación profesional y de valor ético, moral e intelectual, así como sus consejos y recomendaciones impartidas en el aula a lo largo de mi vida universitaria.

A la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, Por haber brindado información necesaria para poder realizar la investigación que se llevó a cabo para la realización de tesis.

También a mis compañeras y amigos que contuve en la universidad Mercedes Cáceres, Melanny Huamán, Luz Liliana Villacorta y Henry Eduardo Sánchez mi gran amor gracias a su incondicional apoyo.

## **RECONOCIMIENTO**

Esta investigación no hubiera sido posible sin el apoyo incondicional de la Universidad Alas Peruanas y los conocimientos brindados por los docentes Mg. Julián Ore Leiva y Dr. Max Escobedo Enríquez que sin ellos no hubiera sido posible todo el trabajo; también a la coordinadora de la escuela profesional de ciencias contables financieras. Mg. Erika Pipa Huamani.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRAC.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	15
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.2.1. Delimitación Espacial.....	17
1.2.1. Delimitación Social.....	18
1.2.1. Delimitación Temporal.....	18
1.2.1. Delimitación Conceptual.....	18
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.3.1. Problema Principal.....	18
1.3.2. Problema Secundarios.....	18
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.5.1 Hipótesis General.....	19
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....	19
1.5.3. Variables Definición (Conceptual y Operacional).....	21
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.6.1 Tipo y nivel de investigación.....	22
1.6.2 Métodos y Diseño de la Investigación.....	24
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación.....	25
1.6.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	27

1.6.5 Justificación e Importancia y Limitaciones de la Investigación .....	28
CAPITULO II .....	30
MARCO Teórico .....	30
2.1. ANTECEDENTES DEL INVESTIGACIÓN .....	30
2.2. BASES TEÓRICAS .....	33
2.2.1 Administración .....	33
2.2.2. Cadena de Suministros .....	38
2.2.2.5. Compras .....	42
2.2.2.6. Almacenamiento .....	42
2.2.2.7. Ubicación de Instalaciones .....	43
2.3. Definición de Términos básicos .....	43
CAPITULO III .....	46
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	46
3.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	46
3.1.1 Análisis e Interpretación de Resultados .....	46
Grafico 1 Administración .....	47
3.1.2. Tabla de Contingencia .....	60
3.1.3 Tablas de Correlación .....	65
3.1.4 Pruebas de Hipótesis .....	70
3.1.5 Discusión de Resultado .....	75
CONCLUSIONES .....	77
RECOMENDACIONES .....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	80
ANEXO .....	9

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Administración .....	47
Tabla 2 Planificación.....	48
Tabla 3 Organización.....	49
Tabla 4 Dirección.....	50
Tabla 5 Control .....	51
Tabla 6 Cadena de Suministros.....	52
Tabla 7 Servicio al Cliente .....	53
Tabla 8 Proceso de Pedido.....	54
Tabla 9 Transporte.....	55
Tabla 10 Inventario .....	56
Tabla 11 Compras .....	57
Tabla 12 Almacenamiento .....	58
Tabla 13 Ubicación de Instalaciones .....	59
Tabla 15 tabulación cruzada Planificación y Cadena de Suministros .....	61
Tabla 16 Tabulación cruzada Organización y la cadena de suministros .....	62
Tabla 17 Tabulación cruzada Dirección y la cadena de suministros.....	63
Tabla 18 Tabulación cruzada Control y la cadena de suministros .....	64
Tabla 19 Tabla Correlacional Administración y Cadena de Suministros.....	65
Tabla 20 Correlacional Planificación y Cadena de Suministros .....	66
Tabla 21 Correlaciones Organización y Cadena de Suministros .....	67
Tabla 22 Correlacional Dirección y Cadena de Suministros .....	68
Tabla 23 Correlaciones Control y Cadena de Suministros .....	69
Tabla 24 Pruebas de chi-cuadrado .....	70
Tabla 25 Pruebas de chi-cuadrado .....	71
Tabla 26 Pruebas de chi-cuadrado .....	72
Tabla 27 Pruebas De Chi-Cuadrado.....	73
Tabla 28 Pruebas de chi-cuadrado .....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Administración .....	47
Grafico 2 Planificación .....	48
Grafico 3 Organización .....	49
Grafico 4 Dirección .....	50
Grafico 5 Control.....	51
Grafico 6 Cadena de Suministros .....	52
Grafico 7 Servicio al Cliente.....	53
Grafico 8 Proceso de Pedido .....	54
Grafico 9 Transporte .....	55
Grafico 10 Inventario.....	56
Grafico 11 Compras.....	57
Grafico 12 Almacenamiento.....	58
Grafico 13 Ubicación de Instalaciones.....	59
Grafico 14 Correlacional Administración y Cadena de Suministros .....	65
Grafico 15 Correlacional Planificación y Cadena de Suministros .....	66
Grafico 16 Correlacional Organización y Cadena de Suministros .....	67
Grafico 17 Correlacional Dirección y Cadena de Suministros .....	68
Grafico 18 Correlacional Control y Cadena de Suministros.....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 1 (BALLOU, 2004, pág. 8) Cadena de suministros inmediata para una empresa individual .....	39
FIGURA 2 BALLOU, 2004 (pág. 9) Evolución de la logística hacia la cadena de suministros.....	39

## RESUMEN

La investigación que se ha desarrollado tuvo como objetivo principal determinar “ADMINISTRACIÓN Y CADENA DE SUMINISTROS EN LA CLÍNICA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, SEDE ABANCAY, 2017.” La investigación es del tipo de investigación es básica, pura o sustantiva, el nivel de investigación que se ha considerado fue el correlacionar su diseño fue descriptivo correlacionar, su método es deductivo y su diseño es no experimental. La población considerada fue de 30 alumnos, trabajadores y personal administrativo, se ha considerado una muestra no probabilística de 10 alumnos. Para recoger información se ha utilizado como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que previamente validado y sometido a la prueba de confiabilidad habiendo obtenido un valor de 0.972 de coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable uno es un valor de 0.946 y para la variable dos es un valor de 0.957 de coeficiente de Alfa de Cronbach.

Los resultados de la investigación para la variable uno nos indica que el 43% tiene un Actitud regular frente a las actividades de la Cadena de Suministros, 23% tiene un Actitud baja frente a las actividades de la Cadena de Suministros, el 13% tiene un Actitud mala frente a las actividades de la Cadena de Suministros, 10% tiene un Actitud muy buena y buena frente a las actividades de la Cadena de Suministros, esto nos demuestra que la Administración mantiene una relación regular con la Cadena de Suministros.

Los resultados de la investigación para la variable dos nos indica que el 40% cumple con las actividades administrativas frente a la cadena de suministros de manera regular, 23% cumple con las actividades administrativas frente a la cadena de suministros de manera buena, el 17% cumple con las actividades administrativas frente a la cadena de suministros de manera baja, el 10% cumple con las actividades, administrativas frente a la cadena de suministros de manera baja, esto nos demuestra que el nivel de cumplimiento de las actividades administrativas frente a la cadena de suministros es regular.

Llegando a la conclusión que existe relación regular entre la variables uno Administración y la variable dos Cadenas de Suministros en el cual en la tabla de correlación existe una relación de 0.701.

**Palabras clave.** - cadena de suministros, administración planificación, organización, dirección, dirección, control, servicio al cliente, proceso de pedido, transporte, inventarios, compras, almacenamiento y ubicación de instalaciones.

## **ABSTRAC**

The main objective of the research that has been developed is to determine "ADMINISTRATION AND SUPPLY CHAIN IN THE STOMATOLOGY CLINIC OF THE ALAS PERUANAS UNIVERSITY, HEADQUARTERS ABANCAY, 2017." The research is of the research type is basic, pure or substantive, the level The research that has been considered was to correlate its design was descriptive correlate, its method is deductive and its design is non-experimental. The population considered was 30 students, workers and administrative staff, it has been considered a non-probabilistic sample of 10 students. To collect information, the survey was used as a technique and as a tool the questionnaire that previously validated and submitted to the reliability test having obtained a value of 0.972 of Cronbach's High coefficient for variable one is a value of 0.946 and for the variable two is a value of 0.957 of Crombach's Alpha coefficient.

The results of the investigation for the variable one indicates us that 43% have a regular Attitude in front of the activities of the Supply Chain, 23% have a low Attitude in front of the activities of the Supply Chain, 13% have a Bad attitude towards the activities of the Supply Chain, 10% have a very good and good attitude towards the activities of the Supply Chain, this shows us that the Administration maintains a regular relationship with the Supply Chain.

The results of the investigation for variable two indicate that 40% comply with administrative activities against the supply chain on a regular basis, 23% comply with administrative activities against the supply chain in a good way, 17% complies with administrative activities in front of the supply chain in a low way, 10% complies with the activities, administrative against the supply chain in a low way, this shows us that the level of compliance of the administrative activities in front of the chain of supplies is regular.

Reaching the conclusion that there is a regular relationship between the variables one Administration and the variable two Supply Chains in which in the correlation table there is a relation of 0.701.

Keywords. - supply chain, administration planning, organization, management, direction, control, customer service, ordering process, transportation, inventories, purchases, storage and location of facilities.

## INTRODUCCIÓN

El problema del presente trabajo de investigación se centró en la administración y la Cadena de suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, con la finalidad de conocer la relación que existe entre la Administración y la Cadena de Suministros.

Los objetivos de la presente investigación fueron determinar la relación de la administración y la Cadena de suministros en la Clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay. Determinar la relación que existe entre la relación de la Planificación y la Cadena de Suministros en la Clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay. Determinar la relación de la Organización y la Cadena de Suministros en la Clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay. Determinar la relación de la Dirección y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la UAP, sede Abancay. Determinar la relación del Control y la Cadena de Suministros en la Clínica de estomatología de la UAP, sede Abancay.

La investigación pretende dar a conocer la relación si los procesos administrativos y cadena de suministros se mantienen o tienen un control adecuado de los insumos o materiales de utilización. Los resultados obtenidos en esta investigación se corroboró lo dicho en las hipótesis, que efectivamente existe una gran relación de la administración y la cadena de suministros alumnos y personal administrativo de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay.

Esto nos da a conocer que la administración si no se emplea de manera adecuada y con todos los puntos de los procesos administrativos y control adecuado de los suministros son llevados de manera incorrecta que si se obedecen a los procesos administrativos y también si se desarrollan de manera correcta las actividades de cadena de suministros.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Las actuaciones de los mercados actualmente ocasionan una competencia en cómo llevar y mantener una cadena de suministros eficiente y eficaz claro cabe decir que este mantiene una relación de forma directa con la administración. El desarrollo de la administración es encargarse prácticamente de como poder llevar una relación de los procesos administrativos (planificación, organización, dirección y control) con la cadena de suministros.

Por dichas razones se hace necesario resaltar la importancia que tiene la administración sobre la cadena de suministros para la empresa, ya que gracias a ella la empresa pueden permitir ser más eficientes en sus distintas áreas, como tenemos por entendido la cadena de suministros mantiene diferentes procesos los cuales son (atención al cliente, proceso de pedido, transporte, inventarios, compras, almacenamiento, ubicación de instalaciones) todos estos procesos no son utilizados en su totalidad solo son utilizados algunos por lo cual no

mantienen un orden en el desarrollo de sus actividades ya que los suministros son mandados directamente desde la ciudad de Lima donde es la central de abastos de clínicas.

Al no cumplir con todos los procesos de la cadena de suministros conlleva a un desorden al no recepcionar las entradas y salidas de estos suministros y tampoco un sistema adecuado para llegar a percibir los faltantes de materiales de trabajo y sobrantes de la empresa porque la central de abastos lima manda un material ya dispuesto sin contener una población mínima o máxima que pueden tener los clientes lo cual causa faltantes de materiales.

Y por consiguiente no mantiene un orden en el sistema de abastecimiento para la involucración directamente con los procesos administrativos las actividades desarrolladas que podemos apreciar no se están logrando un orden específico que conllevan a suministrar las medicinas e insumos adecuados para la ejecución de las actividades. Para el control adecuado no utilizan un sistema de control tampoco no utilizan Kardex.

Los alumnos y personal involucrado como trabajadores administrativos del área de logística no registran los productos comprados y vendidos y los insumos y medicinas dadas a los profesionales para la ejecución de sus prácticas por lo cual hacen una repartición equitativa de acuerdo a los materiales enviados de la central de abastos de la ciudad de Lima.

En cuanto a las la administración y la cadena de suministros existe una relación entre ellos porque sin la planificación, organización, dirección y control no se logra un buen abastecimiento de suministros para la clínica ya que no se mantiene los pasos requeridos el buen desarrollo y cumplimiento de todas las funciones necesarias para minimizar costos en la clínica, tiempo y lo más importante la satisfacción del cliente y la recomendación de este por la buena calidad que puede brindar la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay a las demás personas de la localidad.

No se está llegando a un fin común en cuanto al desarrollo de las actividades, en fin, común me refiero a la misión, visión, objetivos que se pueden apreciar en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay.

Bueno en su totalidad el suministro de materiales para la realización de las actividades no es suficiente para tratar de concluir las actividades diarias que se dan día a día.

Por lo cual al no alcanzar los suministros para desarrollar sus actividades los alumnos y personal administrativo con el apoyo de algunos alumnos y personal involucrado como trabajadores administrativos y guías de la clínica (profesores) compran independientemente lo necesario para la realización de atención al cliente.

Es por ello que se hace necesario el presente estudio que nos permitirá conocer la relación de la relación de la cadena de suministros de la clínica de estomatología de la universidad alas peruanas sede Abancay según el ámbito nacional tenemos las siguientes investigaciones: “Propuesta de un Plan de Mejora para la Gestión Logística en la Empresa Constructora Jordán S.R.L. De La Ciudad De Tumbes”, “Modelo de Gestión de la Cadena De Suministros en una Asociación Apícola Para Mejorar su Posición Competitiva En El Mercado Nacional” Lima-Perú. Según el nivel internacional tenemos los siguientes antecedentes “Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras bogotanas y propuesta de mejoras. Bogotá, “Modelo de Gestión Administrativa para Optimizar los Recursos en la Clínica Dental de la Facultad De Odontología De La Universidad de el Salvador”, San Salvador.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

El lugar donde se realizó la tesis fue en la ciudad de Abancay y en el distrito de Abancay.

### **1.2.1. Delimitación Social**

La presente investigación se desarrolló en la clínica de estomatología de la universidad alas peruanas Sede Abancay los involucrados en la parte social hacia los alumnos la parte administrativa y los docentes.

### **1.2.1. Delimitación Temporal**

La investigación se desarrolló en el mes de marzo y la culmino en el mes de Julio del año 2017.

### **1.2.1. Delimitación Conceptual**

La tesis a desarrollar abarca dos conceptos fundamentales los cuales son administración y cadena de suministros en administración tenemos los procesos son (planificación organización y dirección y control) y en cadena de suministros la cual mantiene los diferentes procesos que son (atención al cliente, proceso de pedido, transporte, inventarios, compras, almacenamiento, ubicación de instalaciones)

## **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Problema Principal**

¿Cómo la administración se relaciona con la cadena de suministros en la clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay?

### **1.3.2. Problema Secundarios**

- ¿Cómo la Planificación se relaciona con la cadena de suministros en la clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay?
- ¿Cómo la organización se relaciona con la cadena de suministros en la clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay?
- ¿Cómo la dirección se relaciona con la cadena de suministros en la clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay?

- ¿Cómo el control se relaciona con la cadena de suministros en la clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay?

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la relación de la Administración y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación de la Planificación y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, 2017.
- Determinar la relación de la Organización y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, 2017.
- Determinar la relación de la Dirección y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, 2017.
- Determinar la relación del Control y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, 2017.

#### **1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.5.1 Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la Administración y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay.

##### **1.5.2 Hipótesis Secundarias**

- Existe relación entre la Planificación y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay.

- Existe relación entre la Organización y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay.
- Existe relación entre la Dirección y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay.
- Existe relación entre el Control y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay.

### 1.5.3. Variables Definición (Conceptual y Operacional)

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Ítems
<p><b>V1: Administración:</b> La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros es lo que distingue una posición gerencial de una que no lo es sin embargo esto no significa que los gerentes puedan hacer lo que quieran en cualquier momento, en cualquier lugar, de cualquier forma. Por el contrario, la administración la administración implica garantizar (Robbins &amp; MCoulter, 2010, pág. 6)</p> <p><b>V2: Cadena de Suministros:</b> Es un conjunto de actividades funcionales (transporte control de inventarios, etc.) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor para el consumidor dado que las fuentes de materia prima, fabrica y los puntos de venta normalmente se están ubicados en los mismos lugares y el canal de flujo representa una secuencia de pasos de manufactura, las actividades de logística se repiten muchas veces antes de que un producto llegue a su lugar de mercado. (BALLOU, 2004, pág. 7)</p>	<p>La investigación que se ha desarrollado contiene y cada uno de ellos con sus respectivas dimensiones cuya medición se efectuará a través de los indicadores correspondientes y cada uno de ellos será redactado en términos de preguntas con sus alternativas políticas que serán cuantificados como escala ordinal para ser procesados estadísticamente a través de tablas y figuras establecidas.</p>	<p><b>Planificación:</b> Función administrativa que involucra definir objetivos, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades. (Robbins &amp; MCoulter, 2010, pág. 9)</p> <p><b>Organización:</b> función administrativa que involucra acordar y estructurar el trabajo para cumplir los objetivos de la organización. (Robbins &amp; MCoulter, 2010, pág. 9)</p> <p><b>Dirección:</b> función administrativa que involucra trabajar con y a través de ellas cumplir los objetivos organizacionales (Robbins &amp; MCoulter, 2010, pág. 9)</p> <p><b>Control:</b> función administrativa que implica dar seguimiento comparar y corregir el rendimiento laboral. (Robbins &amp; MCoulter, 2010, pág. 9)</p> <p><b>Servicio al cliente</b> Los clientes perciben la oferta de toda compañía en términos de precio, servicio y calidad, y responden a ella de acuerdo con su preferencia o falta de ella. El servicio al cliente es un término amplio que puede incluir muchos elementos, que van desde la disponibilidad del producto hasta el mantenimiento después de la venta. (BALLOU, 2004, pág. 91)</p> <p><b>Procesos del pedido:</b> El proceso de pedido está representado por el número de actividades incluidas en el ciclo del pedido al cliente. Específicamente es incluye la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado de pedido. (BALLOU, 2004, pág. 131)</p> <p><b>Transporte:</b> Generalmente representa el elemento individual más importante en los costos de logística generalmente para las empresas. Se ha observado que el movimiento de carga absorbe entre uno y dos tercios de los costos totales de logística por ello, el responsable de logística necesita comprender bien los</p>	<p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>

		<p>temas de transportación. (BALLOU, 2004, pág. 164)</p> <p><b>Inventarios:</b> Los inventarios son acumulaciones de materia prima, provisiones, componentes, trabajo en proceso y productos terminados que aparecen en números puntos a lo largo de la producción y de logística de la empresa (BALLOU, 2004, pág. 326)</p> <p><b>Compras:</b> los procesos de compras afecta de manera indirecta el flujo de bienes dentro del canal de suministros físicos, aunque no todas las actividades de adquisición son de interés directo del responsable de la logística (BALLOU, 2004, pág. 446)</p> <p><b>Almacenamiento:</b> El almacenamiento se ha descrito como “transportación a cero millas por hora” este capítulo se enfoca en las características y los costos de las actividades de almacenamiento y manejo de materiales. (BALLOU, 2004, pág. 469)</p> <p><b>Ubicación de Instalaciones:</b> Las decisiones sobre ubicación implican determinar el número, ubicación y tamaño, de las instalaciones que se utilizaran. Estas instalaciones incluyen puntos nodales dentro de la red, como plantas, puertos, proveedores, almacenes puntos de venta al menudeo y centros de servicio puntos dentro de la red de cadena de suministros donde los puntos temporalmente se detienen en su trayectoria hacia los clientes finales. (BALLOU, 2004, pág. 551)</p>	
--	--	---	--

*Fuentes Base de datos varias*

*Realizado por Mayra Teresa Valencia Aguilar*

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 Tipo y nivel de investigación**

#### **a) Tipo de Investigación**

El tipo de investigación a utilizar es básica sustantiva Según Hugo & Reyes Meza (2006) menciona que la Investigación BÁSICA “es aquella que se orienta a la búsqueda de nuevos

conocimientos y campos de investigación, esta no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico.” (Pág. 38)

Es Básica porque tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos.

Según el autor hugo & Reyes Meza ( 2006) menciona que la investigación sustantiva “es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos y está orientada a describir, explicar predecir o retro decir la realidad con lo cual se va en la búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica.” (Pág. 38)

Es sustantiva porque es aquella que se orienta a resolver problemas facticos (reales), su propósito es dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento, con el objetivo de contribuir en la estructura de las teorías científicas, disponibles para los fines de la investigación sustantiva es la realidad social y natural.

## **b) Nivel de Investigación**

La presente investigación es de nivel de investigación correlacional, por consiguiente, Hernández et al. (2014) precisa que:

El estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero

con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (pág. 93)

## **1.6.2 Métodos y Diseño de la Investigación**

### **a) Método de Investigación**

El método de investigación a desarrollarse en el siguiente trabajo es el método deductivo, porque tomaremos variables específicas de Administración y nos centraremos en la Cadena de Suministros de la Clínica Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay 2017.

Según Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación (2011) describe que el: “Método Deductivo es lo contrario del exterior, estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Entonces diríamos que su proceso es sintético analítico” (pág. 95)

La deducción es un proceso mental o de razonamiento que va de lo universal o general a lo particular. Consiste partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión.

### **b) Diseño de Investigación**

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal descriptivo según Carrasco Diaz (2006), los no experimentales “son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia.” (pág. 71)

No Experimental son aquellos cuyas independientes carecen de manipulación intencional y no poseen grupo de control y mucho menos experimental. Analizan y estudian los fenómenos de la realidad después de la ocurrencia.

Según el autor Carrasco Diaz (2006) menciona que, el diseño transaccional o transversal “es el diseño que se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo.” (pág. 72). Transversal porque este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad de un momento determinado del tiempo.

Según el autor Carrasco Diaz (2006) menciona que el diseño transversal descriptivo “se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo.” (pág. 72). El diseño transversal Descriptivo se emplea para analizar y conocer las características rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad de un método determinado del tiempo.

### 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

#### a) Población

La Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, se encuentra ubicado en la provincia del Abancay, estudiaremos una muestra de treinta (30) trabajadores Administrativos y alumnos en el cual la definición de población según (Wigodski, 2016) “Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”. El cual podemos recolectar datos del mismo.

<b>Alumnos y Personal Administrativo</b>		
1.-	Clínica Pediatría I	12
2.-	Clínica Pediátrica II	8
3.-	Clínica Adulto I	6
4.-	Clínica Adulto II	4
	Total	30

*Base de datos Universidad Alas Peruanas ( 2017)*

Datos Clínica de Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas  
(personal hace uso de los suministros)

## **b) Muestra**

Según Hernández Sampieri (2014) “Una muestra es un conjunto de unidades, una porción del total, que nos representa la conducta del universo en su conjunto”. Y también hace mencionamos que una muestra probabilística es “la característica fundamental es que todo elemento del universo tiene una determinada probabilidad de integrar la muestra, y esa probabilidad puede ser calculada matemáticamente con precisión”. (p.175).

Nuestra muestra está dirigida a los treinta (30) Trabajadores Administrativos y alumnos del Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas Sede Abancay. Luego de realizar los siguientes cálculos en esta investigación la cifra muestra que se arroja, es como sigue:

### Ficha Técnica

- Ámbito: Abancay
- Población: (30) treinta el cual es el personal administrativo en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas Sede Abancay.
- Tamaño de la muestra: El número de alumnos y personal administrativo a entrevistar será de treinta (30) alumnos y personal involucrado como trabajadores administrativos y en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas Sede Abancay.
- Nivel de confianza del 95%
- El margen de error de estimación es de 5%, para determinar el tamaño de la muestra.
- Fecha de Realización: del 03 marzo al 30 de julio del año 2017.

#### **1.6.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Los datos son analizados y procesados utilizando la estadística básica: tablas de distribución de frecuencias, tablas de contingencia, Figuras de dispersión de puntuaciones y los estadígrafos descriptivos de la media aritmética, desviación estándar y varianza. Así mismo para determinar el nivel de relación se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson y para la contratación de la hipótesis la prueba no paramétrica Chi cuadrada. Para el procesamiento, análisis y extracción del conocimiento se utilizó el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel.

##### **a) Técnicas**

La técnica que utilizamos es la encuestas, es un conjunto de encuestados los cuales se recoge y analiza una serie de datos de la muestra tomada anteriormente representativa de una población o universo. La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar las preguntas de forma coherente y sintética. Los cuales con este nos pueden botar una base de datos para buscar después los resultados de la investigación.

##### **b) Instrumentos**

El instrumento que se utilizo es el Cuestionario Se aplicó el cuestionario conformada de 50 preguntas los cuales 20 preguntas para la primera variable Administración y 30 preguntas para la segunda variable Cadena de Suministros, las cuales las alternativas de los ítems son (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre) en los cuales las 10 primeras preguntas botaron la prueba piloto de la primera variable y segunda variable y en conjunto la prueba piloto.

### **1.6.5 Justificación e Importancia y Limitaciones de la Investigación**

#### **a) Justificación**

El presente trabajo de investigación se justifica en la necesidad de realizar un estudio para los fines de amplitud de conocimientos de la escuela profesional de Contabilidad, Se realizó el estudio de análisis y evaluación de la relación que existe entre la administración y la Cadena de suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad alas peruanas, sede Abancay. Los cuales son administrados por cada jefe de personal y de tareas que se realizan en la clínica de estomatología los cuales no se están cumpliendo en su totalidad.

- Justificación teórica: teóricamente la información se justifica debido a otras investigaciones de la administración de cadena de suministros de las clínicas. Porque el estudio propone la revisión del tema de relación de la administración en la cadena de suministros, desde un punto de vista del mejoramiento de la supervisión y control. Además, permitirá a la empresa un mayor control y orden para lograr competitividad y una imagen de calidad de servicio.
- Metodológica: Los resultados de las entrevistas estructuradas son las respuestas al tema investigado el cual son dirigidas a los alumnos y personal involucrado como trabajadores administrativos que conocen realmente los problemas por experiencia.
- Practica: Este trabajo servirá para resolver un problema práctico, es decir, la relación que puede existir entre la administración y la cadena de suministros el cual para obtener menos costos, minimizar pérdidas y obtener mayor utilidad y desenvolvimiento por parte de los alumnos y personal involucrado como trabajadores administrativos.
- Social: La programación de cadena de suministros es indispensable para mantener el orden la eficiencia eficacia y

ahorro del tiempo para que puedan desempeñar bien las actividades, sino permitirá que la gestión de compras o adquisiciones no sea de rutina, sino una función que administre las compras y la entrega de estos suministros al personal.

- Pedológica: Este trabajo sirve de consulta para estudiantes interesados en conocer la relación entre la administración y la cadena de suministros en las clínicas de estomatología.

#### **b) Importancia**

El presente trabajo de investigación presenta a detalle cada una de las etapas construcción y materiales utilizados para su elaboración, siendo todos estos de fácil adquisición También se presentan cada uno de los procesos de la administración y etapas de la cadena de suministros los cuales la información necesaria a utilizar sirvió satisfactoriamente para llegar a un punto de vista en donde encontrar posibles errores o calificación factible.

#### **c) Limitaciones**

En la presente investigación no se mantuvo ninguna limitación siempre ha sido de acorde con el tiempo y también la empresa nos brindó toda la información necesaria para la investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO Teórico**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL INVESTIGACIÓN**

Según los antecedentes encontrados son:

Al realizar las indagaciones en las fuentes bibliográficas que tienen relación con el presente trabajo de investigación, se han logrado encontrar los siguientes trabajos de investigación:

##### **2.1.1. Antecedentes Internacional**

Según Arce Manrique (2009) indica lo siguiente:

“Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras bogotanas y propuesta de mejoras “Bogotá 2009. El método de investigación utilizado es cuantitativo, Según los resultados de las encuestas, el 81,5% de las empresas constructoras NO conoce el sistema “ABC” para la administración de los materiales, y, por ende, no lo tienen implementado. Llama la atención también que solo en 1 caso, existe conocimiento del

sistema “ABC” de inventarios y “se está haciendo el esfuerzo por implantarlo”. Los resultados, sugieren que, al parecer, el conocimiento, sobre todo, el esfuerzo por implementar esta práctica herramienta para el control de inventarios, es casi que nulo. Finalmente, la conclusión debido a la falta de evidencia suficiente para concluir algunos hallazgos, se recomienda seguir líneas de investigación que se dirijan a la problemática exigida, La metodología para la calificación de este estudio tuvo en cuenta siete criterios de evaluación: dinamismo, rentabilidad, endeudamiento, liquidez, capitalización, rotación de inventarios y manejo de cartera. Los indicadores usados para medir cada uno de los anteriores criterios.

Según Castro Guevara , Fuentes Argueta , & Rivas Romero (2012) indica lo siguiente:

“Modelo de Gestión Administrativa para Optimizar los Recursos en la Clínica Dental de la Facultad De Odontología De La Universidad de el Salvador”, Castro Guevara Daysi Del Carmen Fuentes Argueta Vanessa Guadalupe Rivas Romero Julia Maricela, junio De 2012, San Salvador, el objetivo Identificar cuáles son los motivos por los que la Clínica Dental no logra un óptimo funcionamiento. La investigación es de tipo descriptiva, La clínica no cuenta con un control en inventario de materiales, No tienen mecanismos de control que permitan lograr una mayor productividad de los servicios y un uso óptimo de los recursos.

### **2.1.2 Antecedentes Nacional**

Según alemán katerin (2014) indica lo siguiente:

“Propuesta de un Plan de Mejora para la Gestión Logística en la Empresa Constructora Jordán S.R.L. De La Ciudad De Tumbes”, Br. Alemán Lupu, Katherine Marizet, 2014, Trujillo, Proponen un Plan de mejora para la gestión logística de la Empresa constructora Jordán S.R.L. en el Departamento de Tumbes. El método utilizado es aplicada y descriptiva. el resultado

Final se procedió a la Planificación Estratégica a través de un plan de gestión basado en dos criterios la Selección de Proveedores y el Control- Distribución de Materiales en Obra, Las conclusiones identificaron 10 principales problemas actuales de la Empresa Constructora JORDÁN SR, siendo los 2 principales: La Desorganización e Informalidad, seguida de otras problemáticas como son: Mercado Local de Proveedores cerrado, Recursos Humanos insuficientes, Falta de Capacitación, Deficiente Sistema de Comunicación, Carencia de Sistemas Informáticos, Deficiente Técnica de Almacenaje, y como último Políticas de la Empresa y Factores Climáticos (Lluvias). El objetivo de la investigación es Determinar de qué manera la programación de abastecimiento Influye en la gestión de logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Rahman de Tacna. El método utilizado es Correlacional, resultados. La conclusión es: El nivel de desempeño de la gestión de logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann no es eficiente. El resultado del instrumento aplicado arroja falta de cumplimiento de las actividades y objetivos de la Oficina de Logística y Servicios de la UNJBG. De esta manera las últimas hipótesis específicas planteadas son corroboradas.

Según Alata (2012) indica lo siguiente:

“Modelo de Gestión de la Cadena De Suministros en una Asociación Apícola Para Mejorar su Posición Competitiva En El Mercado Nacional”. Armando Rodas Alata, Lima-Perú 2012, tipo de investigación es básico o no experimental, se orienta a solucionar problemas en una Asociación Apícola, donde se contribuye positiva y significativamente a mejorar la institución de esta línea del sector industrial, y se recomienda que se considere y aplique el diseño del modelo de gestión de la cadena de suministros a las empresas y asociaciones del ámbito regional y nacional, con este modelo fomentar empresas que contribuyan a un desarrollo sostenible y estar a la vanguardia para poder satisfacer a los mercados consumidores.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Administración**

Según **Robbins & MCoulter (2010)**

Hace mención que “la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Garantizar actividades laborales las realice de forma eficiente y eficaz.” **(pág. 6)**

Para lo cual la administración involucra planificar, organizar, dirigir y controlar una empresa con un determinado grupo de personas el cual puedan cumplir sus metas de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay para llegar a un objetivo en común. Lo cual sería favorable utilizar no desperdiciar excesivo material en la actividad cotidiana.

#### **2.2.1.1. Planificación**

##### **2.2.1.1.1 Definición**

Según el autor Robbins & MCoulter (2010)

Indica que la “planificación implica definir los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo” (pág. 144).

Planificación es el inicio de los procesos de la administración con el cual podemos planificar las estrategias, definir los objetivos y metas, diseñar un plan estratégicos para lograr ser los mejores en el mercado. Como consiguiente hacer una buena planificando de distribución de suministros.

### 2.2.1.1.2 Tipos de planes:

Según el autor Robbins & MCoulter ( 2010)

Hace mención cuatro tipos de planes dentro de cada uno se puede encontrar 2 tipos más los cuales son en cada mención estos “Alcance: (estratégicos contra operacionales), Marco de Tiempo (corto contra largo tiempo), Especificidad (direccionales contra concretos) y Frecuencia de Uso (único contra permanentes).” (pág. 147)

Definiendo planes de alcance: **estratégicos** son determinados así porque son para toda la empresa en general y los cuales ponen en conocimiento y que deben obedecer o regirse claramente y sistemáticamente a los objetivos generales. En cambio, planes **operacionales** son planes que pueden darse a un tipo de área para poder realizar sus actividades con un objetivo en común que puede serán un determinado tiempo y espacio.

Planes de marco de tiempo: **largos** plazos son aquellos que se van a realizar de acuerdo al tiempo establecido lo menor puede ser entre 1 año a más se desarrollan de acuerdo a las estadísticas de los demás años y también los estados financieros que interfieren en gran parte de la investigación y bueno los planes a **corto plazo** son aquellos menores a 1 año o igual a este y bueno no son tan complejos porque se trata de menor cantidad de tiempo para poder planear.

Planes especificidad: **direccionales** son aquellos planes que se desarrollan de manera general que tienen solo un objetivo general y no mantienen relación con los

específicos, lo que más les importa tener un objetivo general para poder desenvolverse en sus acciones. Planes **concretos** son aquellos los que quieren que sean las partes interesadas.

Planes frecuencia de uso: **único uso** son planes que se utilizan solo para una sola vez que pueden ser para un solo tipo de acción que se va utilizar por única vez en **cambio los planes permanentes** son los que se van a utilizar siempre en una organización.

En mi opinión siempre hay un plan estratégico para poder desenvolverse en el mercado ya sea en cualquier área para poder satisfacer al cliente y poder salir de cualquier emergencia de riesgo ante el mercado. En la clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay se utiliza muy poco la planificación estratégica por y en su totalidad desarrollan el plan

## **2.2.1.2. Organización**

### **2.2.1.2.1 Definición**

Según el autor Robbins & MCoulter (2010)

Hace mención “como distribuir y estructurar el trabajo para cumplir con los objetivos de la organización. Este es un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan la estructura de una organización.” **(pág. 181)**

Bueno después de planificar hay que ver la manera de que los objetivos y planes se cumplan de manera correcta y eficiente distribuyendo de manera correcta y adecuada el trabajo para poder llegar al objetivo establecido.

#### **2.2.1.2.2. Como Organizar:**

Según el autor Robbins & MCoulter (2010)

Hace mención que la **Estructura Organizacional**: “es la distribución formal de puestos en una organización.” **Departamentalización** “es la forma en que se agrupan los puestos”. **Cadena de mando** “línea de autoridades que se extienden de los niveles más altos de la organización hacia los más bajos lo cual especifican quien le reporta a quien” (pág. 185)

Es la distribución uniforme de trabajo para poder desenvolverse el personal de acuerdo a su área y distribución académica o profesional. Y también las actividades son los mandos desde el más alto a los más bajos.

#### **2.2.1.3. Dirección**

##### **2.2.1.3.1 Definición**

Según el autor Robbins & MCoulter (2010)

“Los gerentes deben supervisar y coordinar su trabajo para que se persigan y alcancen las metas organizacionales, entender la compleja naturaleza del comportamiento individual en las organizaciones, las formas en que se comunican los gerentes con los empleados.” (pág. 179)

En este proceso de dirección lo más importante es que puedan los gerentes y supervisores generales administrar y dirigir correctamente al personal, también involucra motivar para que puedan alcanzar sus metas en la organización. Y también debe de existir

coordinación con los gerentes para que haya comprensión personal de trabajo en la organización.

- Comportamiento organizacional: estudio de las acciones de las personas en el trabajo.
- Productividad del empleo: medida del desempeño, tanto de eficiencia como la efectividad.
- Satisfacción laboral: actitud general de un empleado hacia su empleo.

#### **2.2.1.3.2. Satisfacción laboral**

Según el autor el autor Robbins & MCoulter (2010) involucra que: la **“Satisfacción y productividad, Satisfacción y ausentismo, Satisfacción y rotación, Satisfacción laboral y satisfacción al cliente.”**

Bueno hacemos mención de cada una de las satisfacciones que podemos apreciar a continuación **la Satisfacción y productividad** menciona que si no hay satisfacción laboral de trabajadores entonces se tiene una productividad buena. **Satisfacción y ausentismo** bueno hay satisfacción, pero ausentismo en el trabajo. **Satisfacción y rotación** buena si no hay satisfacción hay niveles de rotación de los empleados para que puedan encontrar lo más adecuado en la y donde se sientan y mantenga un trabajo en equipo. **Satisfacción laboral y satisfacción al cliente** de acuerdo a la atención al cliente el cual podría calificar la atención que recibió el cliente y bueno esa será la satisfacción laboral.

#### **2.2.1.4. Control**

##### **2.2.1.4.1 Definición**

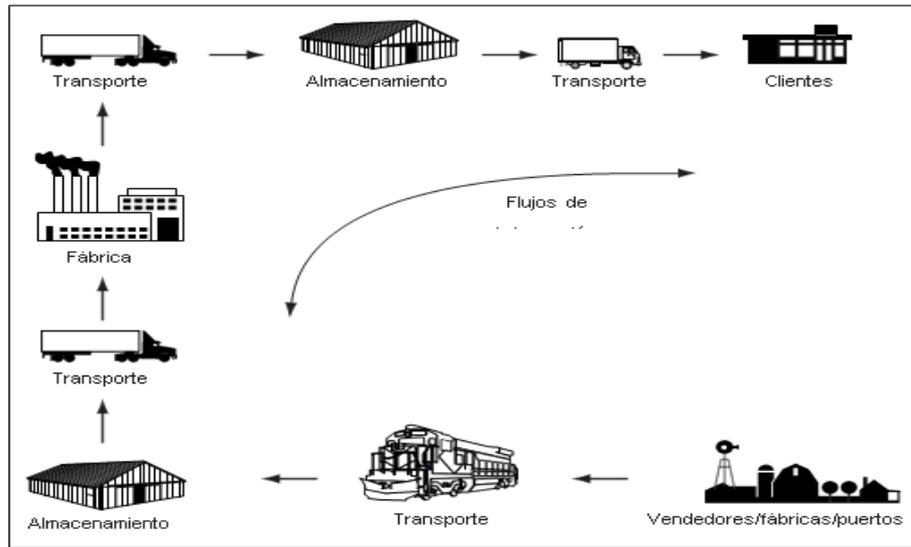
“Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección de desempeño laboral todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado.”

En este proceso se desarrollan el monitoreo de lo ya avanzado en el trabajo ya que brindan un informe detallado de los planes que determinaron si funcionaron o no ya que de acuerdo a esto se determinan una comparación estadística de los estados financieros del personal y otros.

#### **2.2.2. Cadena de Suministros**

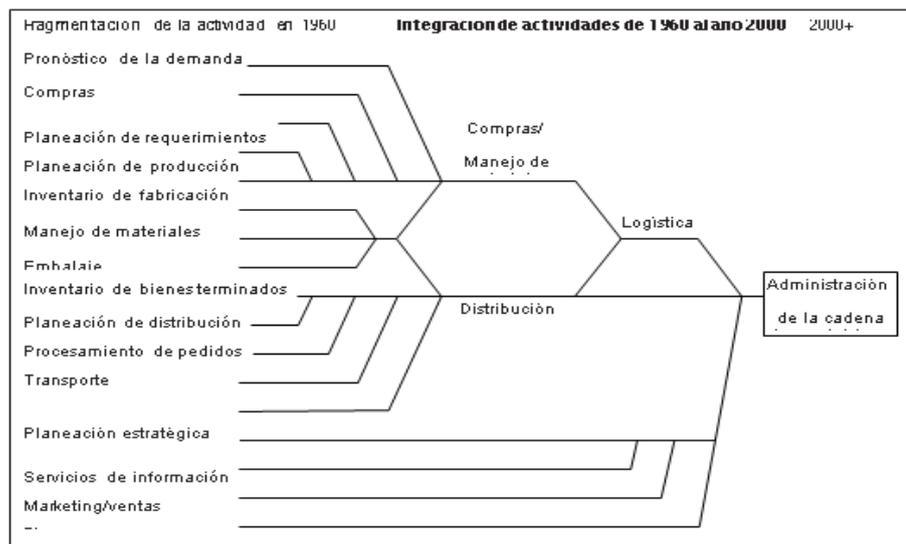
“Logística y cadena de suministros es un conjunto de actividades funcionales (transporte, control de inventarios, etc.) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor para el consumidor. Dado que las fuentes de materias primas, las fábricas y los puntos de venta normalmente no están ubicados en los mismos lugares y el canal de flujo representa una secuencia de pasos de manufactura, las actividades de logística se repiten muchas veces antes de que un producto llegue a su lugar de mercado. Incluso entonces, las actividades de logística se repiten una vez más cuando los productos usados se reciclan en el canal de la logística, pero en sentido inverso.” Según el autor BALLOU, (2004), (pág. 7).

La utilización de la cadena de suministros es muy importante para la empresa ya que gracias a esta podemos mantener un orden adecuado de los materiales suministrados por ende tenemos un modelo claro en la figura siguiente:



**FIGURA y Base de Datos 1 1 (BALLOU, 2004, pág. 8) Cadena de suministros inmediata para una empresa individual**

En esta imagen explica cómo son utilizadas las áreas que comienza desde la atención a los clientes hasta el fabricante que nos suministra de los insumos. Bueno existe también la utilización de almacenes y modo de ubicación de los suministros en los almacenes de logística como también tiene que ver tanto en la cadena de suministros es el medio de transporte que se empleara en la cadena de suministros.



**FIGURA y Base de Datos 2 BALLOU, 2004 (pág. 9) Evolución de la logística hacia la cadena de suministros.**

Bueno este es otro modelo de esquema de una como poder llevar o mantener una cadena de suministros desde el modo de empleo de la actividad de la compra hasta la distribución de suministros los cual llevan una abúndate parte de cómo llevarlas actividades que se dirigen para conformar la logística de los negocios (proceso de la cadena de suministros) varían de una empresa a otra, dependiendo de la estructura organizacional.

#### **2.2.2.1. Servicio al Cliente:**

“Los clientes perciben la oferta de toda compañía en términos de precio, servicio y calidad, y responden a ella de acuerdo con su preferencia o falta de ella. El servicio al cliente es un término amplio que puede incluir muchos elementos, que van desde la disponibilidad del producto hasta el mantenimiento después de la venta.”  
Según autor (BALLOU, 2004, pág. 91)

De acorde a la satisfacción del cliente es donde comienza y traen muchos frutos la empresa y es en donde nos damos cuenta que estamos alcanzando los objetivos y siguiendo las metas un cliente satisfecho con los servicios es un cliente que traerá a más cliente todo depende de que el cliente tiene la razón y con los insumos necesarios y adecuados y que sean de calidad mejor aún el cliente se sentirá satisfecho.

#### **2.2.2.2. Proceso de Pedido**

Según el autor BALLOU (2004)

Se entiende que el proceso de pedido está representado por el número de actividades incluidas en el ciclo del pedido al cliente. Específicamente es incluye la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado de pedido. (pág. 131).

Al poder describir el proceso de pedido es muy de acorde y adecuado en una empresa mantener el orden de entradas, salidas y el stop de suministros que puedan existir en almacén de acorde a esto procede a hacer el pedido los pedidos que faltan.

Por lo contrario, en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay no se mantiene estos procesos porque no existe sistema de entradas y salidas. Y tampoco se puede hacer el pedido de inmediatamente cuando falten insumos.

### **2.2.2.3. Transporte**

Transportación generalmente representa el elemento individual más importante en los costos de logística generalmente para las empresas. Se ha observado que el movimiento de carga absorbe entre uno y dos tercios de los costos totales de logística por ello, el responsable de logística necesita comprender bien los temas de transportación. Según autor (BALLOU, 2004, pág. 164)

El medio por el cual se pueden transportar los insumos o la cadena de suministros de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay. Lo cual sería el medio de transporte terrestre algún auto o empresa de transporte determinada para todos los insumos que se pueden obtener para poder ser transportados de manera eficiente y rápida.

### **2.2.2.4. Inventario**

Según el autor BALLOU (2004)

Este autor menciona que los inventarios son acumulaciones de materia prima, provisiones, componentes, trabajo en proceso y productos terminados

que aparecen en números puntos a lo largo de la producción y de logística de la empresa. (pág. 326)

Bueno se mantiene un inventario de suministros de acorde al orden que puede estar en el almacén de acuerdo a los inventarios también se puede distinguir los sobrantes y los faltantes en la empresa pero lo que se aprecia en la clínica de estomatología de la universidad es todo lo contrario porque no se lleva un conteo adecuado y tampoco el conteo de los sobrantes o faltantes en la clínica y bueno sin este inventario que es una herramienta necesaria para la información de la parte administrativa y contable para poder contabilizarlo adecuadamente.

#### **2.2.2.5. Compras**

Según el autor BALLOU (2004)

El proceso de compras afecta de manera indirecta el flujo de bienes dentro del canal de suministros físicos, aunque no todas las actividades de adquisición son de interés directo del responsable de la logística. (pág. 446)

Las compras son realizadas de manera eficiente las cuales son obtenidas de acuerdo a lo que puedan necesitar y casi siempre son hechas por la persona encargada en logística.

#### **2.2.2.6. Almacenamiento**

Según el autor BALLOU (2004)

El almacenamiento se ha descrito como “transportación a cero millas por hora” este capítulo se enfoca en las características y los costos de las actividades de almacenamiento y manejo de materiales. (pág. 469)

El almacenamiento es muy importante en la organización porque se encarga de como poder administrar de

manera rápida y eficiente y de una forma ordenada cada suministro de la empresa, lo cual conlleva al desarrollo de una adecuada área en donde puedan encontrar los insumos de manera rápida y concisa.

#### **2.2.2.7. Ubicación de Instalaciones**

Las decisiones sobre ubicación implican determinar el número, ubicación y tamaño, de las instalaciones que se utilizaran. Estas instalaciones incluyen puntos nodales dentro de la red, como plantas, puertos, proveedores, almacenes puntos de venta al menudeo y centros de servicio puntos dentro de la red de cadena de suministros donde los puntos temporalmente se detienen en su trayectoria hacia los clientes finales. BALLOU (2004) pág. 551)

Las ubicaciones de las instalaciones son muy adecuadas porque gracias a estas los insumos o materias de suministros son puestos de manera ordenada y adecuada ya que puedan permanecer en un sitio adecuado estratégico o adecuado y del manejo y usos adecuados por el personal que labora en la empresa.

### **2.3. Definición de Términos básicos**

- **Acción:** f. Econ. Título valor que representa una parte alícuota en el capital de una sociedad mercantil y que da derecho a una parte proporcional en el reparto de beneficios y a la cuota patrimonial correspondiente en la disolución de la sociedad.
- **Administración:** Consiste en interpretar los objetivos de la empresa Transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos.
- **Alianzas Estratégicas:** Es la combinación de dos o más grupos que se unen para lograr un objetivo común.

- **Asociatividad:** Formación de agrupamientos de empresas que tienen como objetivo asegurar a sus miembros una mejor posición en el mercado con Relación a la que lograrían actuando individualmente.
- **Capacitación:** Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo.
- **Capital:** Toda aquella cantidad de dinero o riquezas de la que dispone una persona o entidad.
- **Comisión:** Orden y facultad que alguien da por escrito a otra persona para que ejecute algún encargo o entienda en algún negocio.
- **Cooperativismo:** Tendencia o doctrina favorable a la cooperación en el orden económico y social. Teoría y régimen de las Sociedades Cooperativas.
- **Costos:** Son todos los egresos hechos por la empresa para la realización de las actividades de la misma.
- **Eficacia:** Consiste en lograr los objetivos, satisfaciendo los requisitos del producto.
- **Eficiencia:** Utilización racional de los recursos productivos, adecuándolos con la tecnología existente.
- **Enajenación:** Distracción, falta de atención.
- **Estructura Organizativa:** Es el modo relativamente estable de organización de los elementos de un sistema.
- **Finanzas:** Obligación que alguien asume para responder de la obligación de otra persona.
- **Ingresos:** Es la corriente de dinero o de bienes que acumulan un individuo, un grupo de individuos, una persona o la economía en un periodo determinado.
- **Insumo:** Cada uno de los factores que intervienen en la producción de bienes o servicios.
- **Integración:** Coordinación de las actividades de varios organismos o elementos.
- **Mancomunadamente:** Acuerdo de dos o más personas, o unión de ellas.

- **Mercadeo:** Conjunto de operaciones por las que ha de pasar una mercancía desde el productor al consumidor.
- **Organización:** Es una estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una organización.
- **Rentabilidad:** Es la capacidad de una actividad, rama o sector de producir ingresos por encima de sus costos, en donde reside la justificación misma de sus existencias.

## **CAPITULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

##### **3.1.1 Análisis e Interpretación de Resultados**

Tabla 1 Administración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy bajo	3	10,0	10,0	10,0
bajo	7	23,3	23,3	33,3
regular	13	43,3	43,3	76,7
bueno	3	10,0	10,0	86,7
muy bueno	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

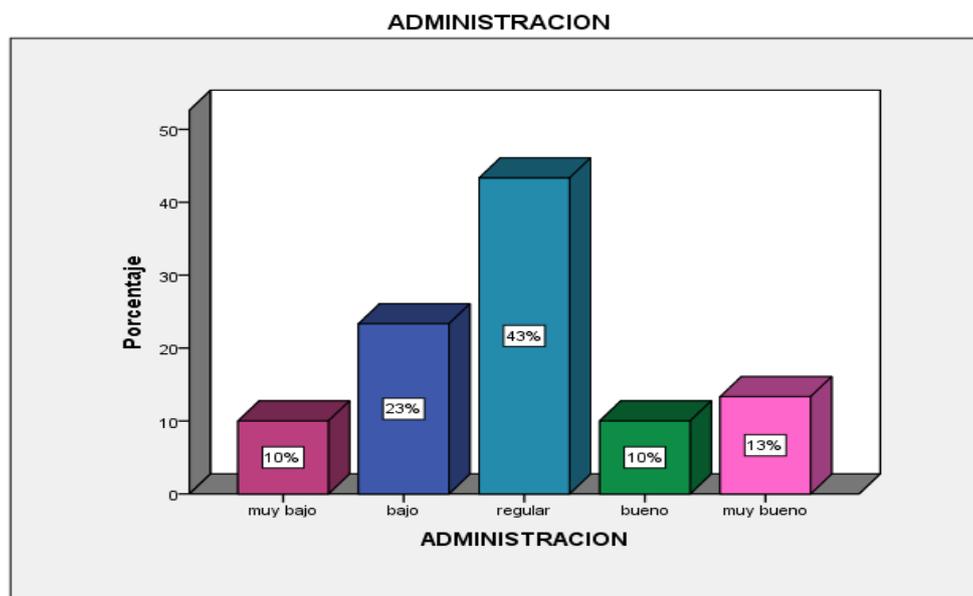


Gráfico 1 Administración

Fuente: Base de Datos

### Interpretación

En el gráfico 1 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 43% de la Administración tiene una relación regular con la Cadena de Suministros, 23% de la Administración tiene una relación baja con la Cadena de Suministros, el 13% de la administración tiene una relación muy buena con la Cadena de Suministros, el 10% de la Administración tiene una actitud buena y muy bajo frente la Cadena de Suministros, esto nos demuestra que la Administración mantiene una relación regular con la Cadena de Suministros.

Tabla 2 Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	7	23,3	23,3	23,3
	regular	11	36,7	36,7	60,0
	bueno	9	30,0	30,0	90,0
	muy bueno	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

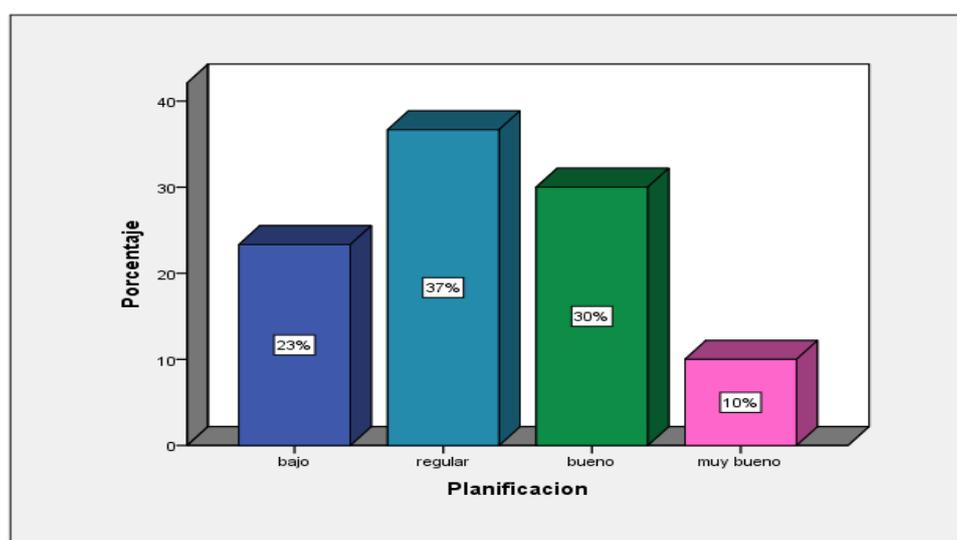


Gráfico 2 Planificación

*Fuente: Base de Datos*

### Interpretación

En el gráfico 2 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 37% tiene una Planificación regular frente a la Cadena de Suministros, 30% tiene una tiene una Planificación buena frente a la Cadena de Suministros, el 23% tiene una tiene una Planificación baja frente a la Cadena de Suministros, el 10% tiene una tiene una Planificación muy buena frente a la Cadena de Suministros, esto nos demuestra que la Planificación tiene un relación regular frente a la Cadena de Suministros

Tabla 3 Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy bajo	1	3,3	3,3	3,3
bajo	4	13,3	13,3	16,7
regular	17	56,7	56,7	73,3
bueno	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

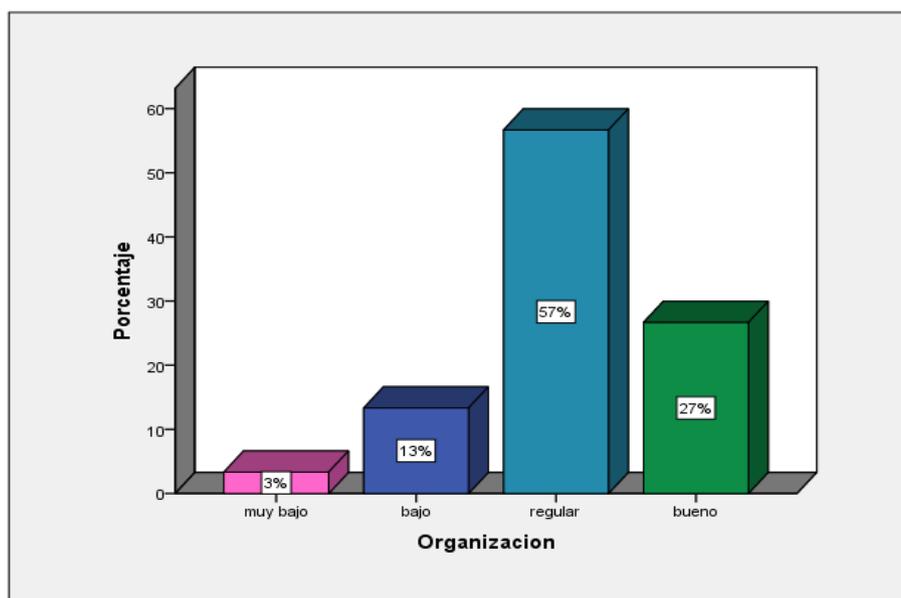


Gráfico 3 Organización

*Fuente: Base de Datos*

### Interpretación

En el gráfico 3 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 57% tiene una Organización regular frente a la Cadena de Suministros, 27% tiene una Organización buena frente a la Cadena de Suministros, el 13% tiene una Organización baja frente a la Cadena de Suministros, el 3% tiene una Organización muy baja frente a la Cadena de Suministros, esto nos demuestra que la Organización tiene un relación regular frente a la Cadena de Suministros

Tabla 4 Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy bajo	1	3,3	3,3	3,3
bajo	9	30,0	30,0	33,3
regular	12	40,0	40,0	73,3
bueno	6	20,0	20,0	93,3
muy bueno	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

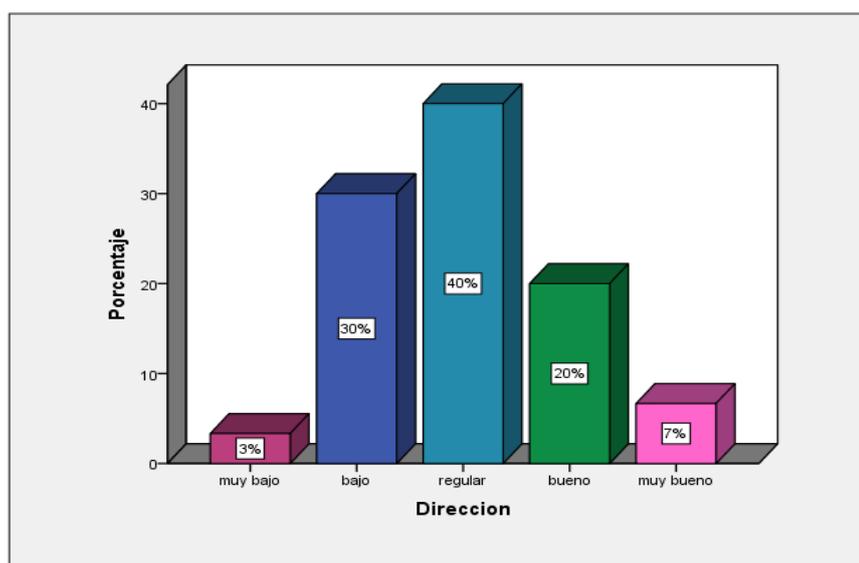


Gráfico 4 Dirección

*Fuente: Base de Datos*

### Interpretación

En el gráfico 4 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 40% tiene una Dirección regular frente a la Cadena de Suministros, 30% tiene una tiene una Dirección baja frente a la Cadena de Suministros, el 20% tiene una tiene una Dirección buena frente a la Cadena de Suministros, el 7% tiene una tiene una Dirección muy bueno frente a la Cadena de Suministros, el 3% tiene una tiene una Dirección muy mala frente a la Cadena de Suministros, esto nos demuestra que la Dirección tiene un relación regular frente a la Cadena de Suministros

Tabla 5 Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy bajo	1	3,3	3,3	3,3
	bajo	14	46,7	46,7	50,0
	regular	8	26,7	26,7	76,7
	bueno	6	20,0	20,0	96,7
	muy bueno	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

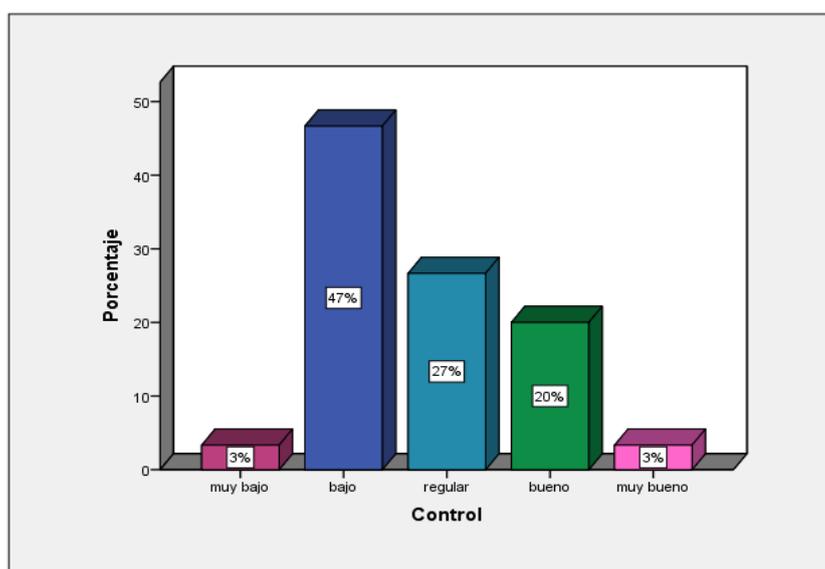


Gráfico 5 Control

*Fuente: Base de Datos*

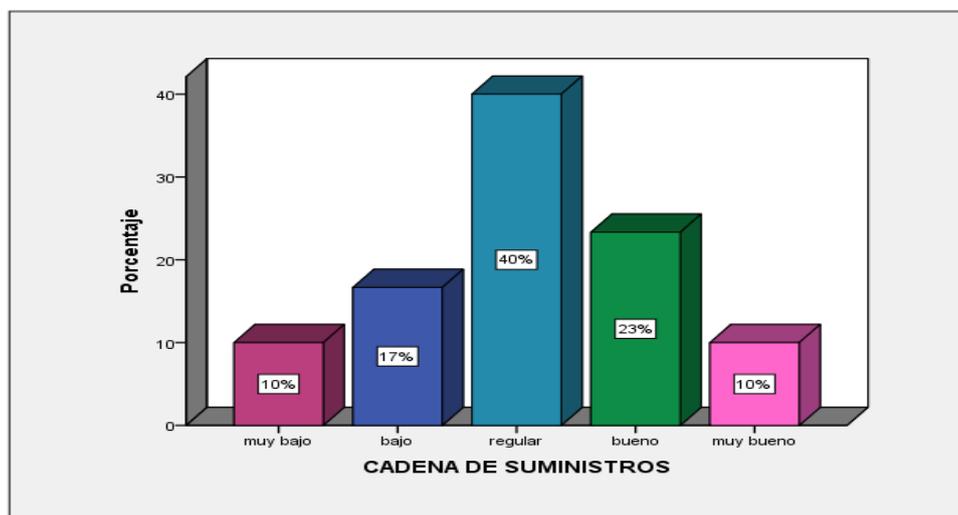
### Interpretación

En el gráfico 5 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 47% tiene un Control bajo frente a la Cadena de Suministros, 27% tiene una un Control regular frente a la Cadena de Suministros, el 20% tiene un Control bueno frente a la Cadena de Suministros, el 3% tiene un Control muy bueno y muy bajo frente a la Cadena de Suministros esto nos demuestra que el Control tiene un relación baja frente a la Cadena de Suministros.

Tabla 6 Cadena de Suministros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy bajo	3	10,0	10,0	10,0
	bajo	5	16,7	16,7	26,7
	regular	12	40,0	40,0	66,7
	bueno	7	23,3	23,3	90,0
	muy bueno	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos  
 Grafico 6 Cadena de Suministros



Fuente: Base de Datos

**Interpretación** En el gráfico 6 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 40% tiene una Administración relación regular frente a la Cadena de Suministros, 23% tiene una Administración relación regular frente a la Cadena de Suministros, el 17% tiene una Administración relación regular frente a la Cadena de Suministros, el 10% tiene una Administración muy buena y muy mala de manera regular frente a la Cadena de Suministros, esto nos demuestra que la administración tiene una relación regular frente a la Cadena de Suministros.

Tabla 7 Servicio al Cliente

Porcentaje válido					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado		
Válido	bajo	6	20,0	20,0	20,0
	regular	19	63,3	63,3	83,3
	bueno	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

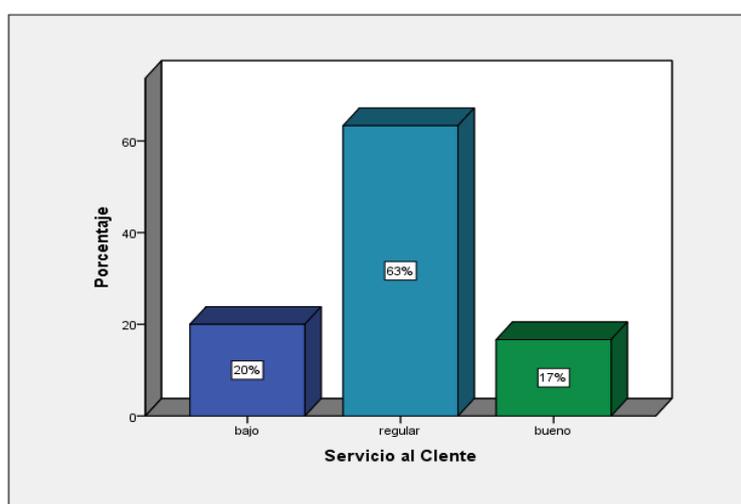


Gráfico 7 Servicio al Cliente

Fuente: Base de Datos

### Interpretación

En el gráfico 7 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 40% tiene un Servicio al Cliente regular frente a la Cadena de Suministros, 23% tiene un Servicio al Cliente buena frente a la Cadena de Suministros, el 17% tiene un Servicio al Cliente baja frente a la Cadena de Suministros, el 10% tiene un Servicio al Cliente muy baja y muy bueno frente a la Cadena de Suministros, esto nos demuestra el Servicio al Cliente tiene un relación regular frente a la Cadena de Suministros.

*Tabla 8 Proceso de Pedido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy bajo	5	16,7	16,7	16,7
bajo	5	16,7	16,7	33,3
regular	12	40,0	40,0	73,3
bueno	7	23,3	23,3	96,7
muy bueno	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

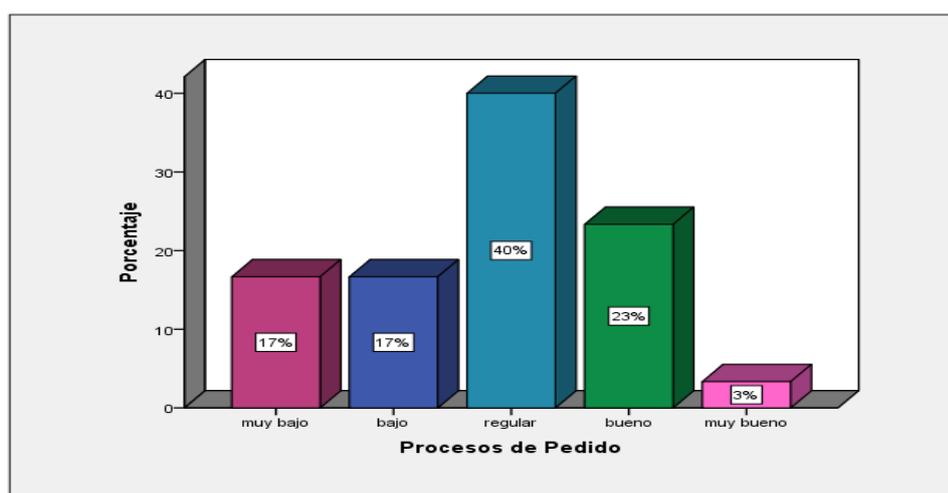


Gráfico 8 Proceso de Pedido

Fuente: Base de Datos

### **Interpretación**

En el gráfico 8 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 40% tiene un Procesos de Pedido regular frente a la Cadena de Suministros, 23% tiene un Procesos de Pedido bueno frente a la Cadena de Suministros, el 17% tiene un Procesos de Pedido bajo y muy bajo frente a la Cadena de Suministros, el 3% tiene un Servicio al Cliente muy bueno frente a la Cadena de Suministros, esto nos demuestra el Servicio al Cliente tiene un relación regular frente a la Cadena de Suministros.

Tabla 9 Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	13	43,3	43,3	43,3
	regular	8	26,7	26,7	70,0
	bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

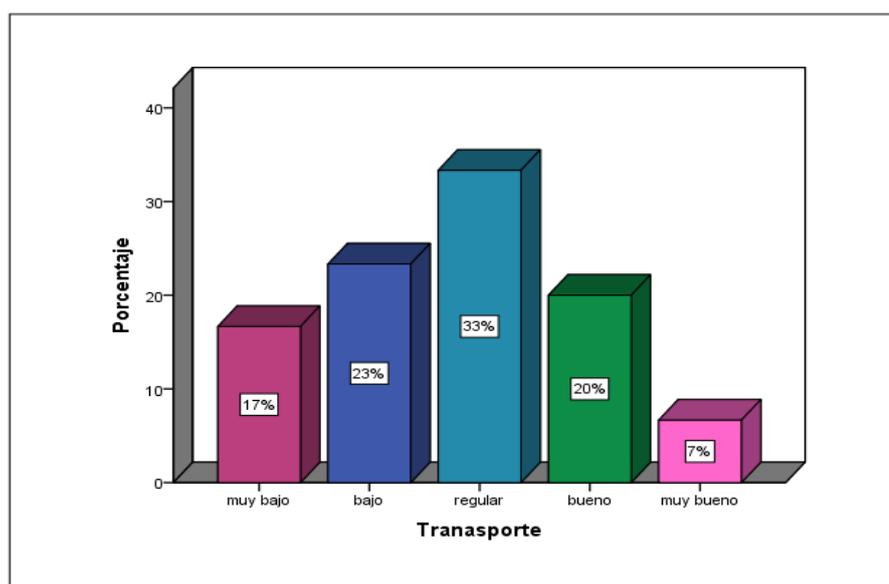


Gráfico 9 Transporte

Fuente: Base de Datos

### Interpretación

En el gráfico 9 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 33% del Transporte es regular frente a la Cadena de Suministros, 23% del Transporte es bajo frente a la Cadena de Suministros, el 20% del Transporte es bajo frente a la Cadena de Suministros, el 17% de Transporte es muy bajo frente a la Cadena de Suministros, el 7% del Transporte es muy bueno frente a la Cadena de Suministros, esto nos demuestra el Transporte tiene un relación regular frente a la Cadena de Suministros.

Tabla 10 Inventario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy bajo	1	3,3	3,3	3,3
	bajo	4	13,3	13,3	16,7
	regular	17	56,7	56,7	73,3
	bueno	7	23,3	23,3	96,7
	muy bueno	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

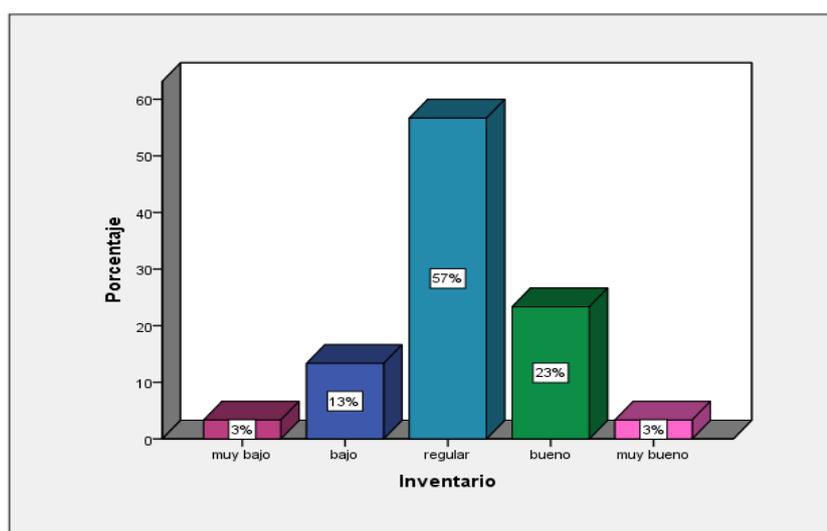


Gráfico 10 Inventario

Fuente: Base de Datos

### Interpretación

En el gráfico 10 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 57% del Inventario es regular frente a la Cadena de Suministros, 23% del Inventario es bueno frente a la Cadena de Suministros, el 13% del Inventario es bajo frente a la Cadena de Suministros, el 3% del Inventario es muy bajo y muy bueno frente a la Cadena de Suministros, esto nos demuestra el Transporte tiene un relación regular frente a la Cadena de Suministros.

Tabla 11 Compras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	13	43,3	43,3	43,3
regular	8	26,7	26,7	70,0
bueno	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

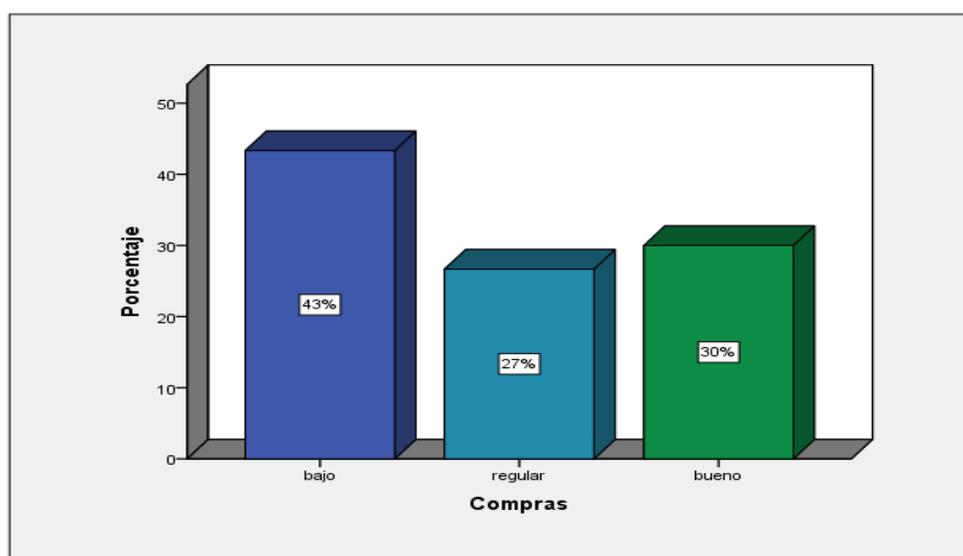


Gráfico 11 Compras

*Fuente: Base de Datos*

### **Interpretación**

En el gráfico 11 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 43% de las compras es bajo frente a la relación de la cadena de suministros, 27% de las compras es regular frente a la cadena de suministros, el 30% de las compras es bueno frente a la cadena de suministros, lo cual nos da como resultado que las compras no están relacionadas la cadena de suministros por que mantiene un bajo de relación.

Tabla 12 Almacenamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy bajo	1	3,3	3,3	3,3
bajo	10	33,3	33,3	36,7
regular	11	36,7	36,7	73,3
bueno	5	16,7	16,7	90,0
muy bueno	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

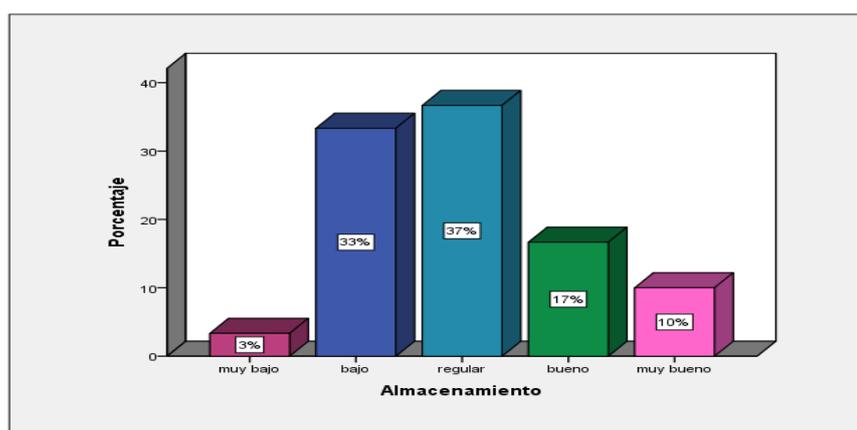


Gráfico 12 Almacenamiento

*Fuente: Base de Datos*

### Interpretación

En el gráfico 12 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 37% del Almacenamiento es regular frente a la relación de la Cadena de Suministros, el 33% del Almacenamiento es bajo frente a la relación de la Cadena de Suministros, el 17% del Almacenamiento es bueno frente a la relación de la Cadena de Suministros, el 10% del Almacenamiento es muy bueno frente a la relación de la Cadena de Suministros, el 3% del Almacenamiento es muy bajo frente a la relación de la Cadena de Suministros, como resultado del Almacenamiento es me tiene una relación regular con la Cadena de Suministros.

Tabla 13 Ubicación de Instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	8	26,7	26,7	26,7
regular	9	30,0	30,0	56,7
bueno	10	33,3	33,3	90,0
muy bueno	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

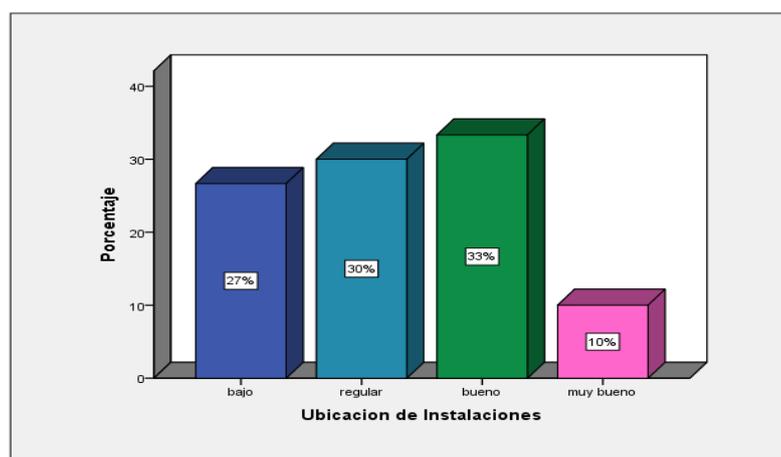


Gráfico 13 Ubicación de Instalaciones

Fuente: Base de Datos

### Interpretación

En el gráfico 13 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los personal administrativo a los docentes y personal y alumnos de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, el 33% de Ubicación de Instalaciones es bueno frente a la relación de la Cadena de Suministros, el 30% de Ubicación de Instalaciones es regular frente a la relación de la Cadena de Suministros, el 27% de Ubicación de Instalaciones es bajo frente a la relación de la Cadena de Suministros, el 10% de Ubicación de Instalaciones es muy bueno frente a la relación de la Cadena de Suministros, como resultado la Ubicación de Instalaciones tiene una relación baja con la Cadena de Suministros.

### 3.1.2. Tabla de Contingencia

#### 3.1.2.1. Tabla de Contingencia de la administración y la cadena de suministros

Tabla 14 tabulación Cruzada Administración y Cadena de Suministros

			CADENA DE SUMINISTROS						
			muy		regular	muy		Total	
			bajo	bajo		bueno	bueno		
ADMINISTRACIÓN	muy	Recuento	2	0	1	0	0	3	
	bajo	% dentro de	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%	
	ADMINISTRACIÓN								
	bajo	Recuento	1	3	3	0	0	7	
		% dentro de	14,3%	42,9%	42,9%	0,0%	0,0%	100,0%	
	ADMINISTRACIÓN								
	regular	Recuento	0	2	6	5	0	13	
		% dentro de	0,0%	15,4%	46,2%	38,5%	0,0%	100,0%	
	ADMINISTRACIÓN								
	bueno	Recuento	0	0	1	1	1	3	
		% dentro de	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	
	ADMINISTRACIÓN								
	muy	Recuento	0	0	1	1	2	4	
	bueno	% dentro de	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%	
	ADMINISTRACIÓN								
	Total	Recuento	3	5	12	7	3	30	
		% dentro de	10,0%	16,7%	40,0%	23,3%	10,0%	100,0%	
	ADMINISTRACIÓN								

*Fuente: Base de Datos*

#### Interpretación

En la tabla N° 14 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES Y ALUMNOS” donde un 66.7 % indica que la administración es muy baja también la cadena de suministros, entonces se puede afirmar que si la Administración mejora la Cadena de Suministros también mejorara.

### 3.1.2.2. Tabla de Contingencia de la Planificación y la cadena de suministros

Tabla 14 tabulación cruzada Planificación y Cadena de Suministros

		CADENA DE SUMINISTROS					Total	
		muy bajo	bajo	regular	bueno	muy bueno		
Planificación	bajo	Recuento	3	2	2	0	0	7
		% dentro de Planificación	42,9%	28,6%	28,6%	0,0%	0,0%	100,0%
	regular	Recuento	0	3	5	3	0	11
		% dentro de Planificación	0,0%	27,3%	45,5%	27,3%	0,0%	100,0%
bueno	Recuento	0	0	5	3	1	9	
	% dentro de Planificación	0,0%	0,0%	55,6%	33,3%	11,1%	100,0%	
muy bueno	Recuento	0	0	0	1	2	3	
	% dentro de Planificación	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%	
Total		Recuento	3	5	12	7	3	30
		% dentro de Planificación	10,0%	16,7%	40,0%	23,3%	10,0%	100,0%

Fuente: Base de Datos

En la tabla N° 15 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES Y ALUMNOS” donde un 66.7 % indica que la Planificación es muy buena, además los mismos precisan que la Cadena de Suministros es muy buenos entonces se puede afirmar si la Planificación mejora también la Cadena de Suministros también mejorara.

### 3.1.2.3. Tabla de Contingencia de la Organización y la cadena de suministros

Tabla 15 Tabulación cruzada Organización y la cadena de suministros

			CADENA DE SUMINISTROS					Total
			muy bajo	bajo	regular	bueno	muy bueno	
ORGANIZACIÓN	muy	Recuento	1	0	0	0	0	1
	bajo	% dentro de Organización	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	bajo	Recuento	2	0	2	0	0	4
		% dentro de Organización	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	regular	Recuento	0	5	8	3	1	17
		% dentro de Organización	0,0%	29,4%	47,1%	17,6%	5,9%	100,0%
	bueno	Recuento	0	0	2	4	2	8
		% dentro de Organización	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
Total		Recuento	3	5	12	7	3	30
		% dentro de Organización	10,0%	16,7%	40,0%	23,3%	10,0%	100,0%

*Fuente: Base de Datos*

#### Interpretación

En la tabla N° 16 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES Y ALUMNOS” donde un 100,0% indica que la Organización es muy baja, además los mismos precisan que la Cadena de Suministros es muy bajo entonces se puede afirmar si la Organización mejora la Cadena de Suministros también mejorara.

### 3.1.2.4. Tabla de Contingencia de la Dirección y la cadena de suministros

**Tabla 16** Tabulación cruzada Dirección y la cadena de suministros

			CADENA DE SUMINISTROS					Total
			muy bajo		regular	muy bueno		
DIRECCIÓN	muy bajo	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% dentro de Dirección	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	bajo	Recuento	2	3	4	0	0	9
		% dentro de Dirección	22,2%	33,3%	44,4%	0,0%	0,0%	100,0%
	regular	Recuento	0	2	6	4	0	12
		% dentro de Dirección	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%	100,0%
	bueno	Recuento	0	0	2	2	2	6
		% dentro de Dirección	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
	muy bueno	Recuento	0	0	0	1	1	2
		% dentro de Dirección	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	3	5	12	7	3	30
		% dentro de Dirección	10,0%	16,7%	40,0%	23,3%	10,0%	100,0%

*Fuente: Base de Datos*

#### **Interpretación**

En la tabla N° 17 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES Y ALUMNOS” donde un 100,0% indica que la Dirección es muy baja, además los mismos precisan que la Cadena de Suministros es muy bajo entonces se puede afirmar si la Dirección mejora la Cadena de Suministros también mejorara.

### 3.1.2.5. Tabla de Contingencia del Control y la cadena de suministros

Tabla 17 Tabulación cruzada Control y la cadena de suministros

		CADENA DE SUMINISTROS					Total	
		muy bajo	bajo	regular	bueno	muy bueno		
Control	muy bajo	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% dentro de Control	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	bajo	Recuento	2	4	6	2	0	14
		% dentro de Control	14,3%	28,6%	42,9%	14,3%	0,0%	100,0%
	regular	Recuento	0	1	4	3	0	8
		% dentro de Control	0,0%	12,5%	50,0%	37,5%	0,0%	100,0%
	bueno	Recuento	0	0	2	2	2	6
		% dentro de Control	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
	muy bueno	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% dentro de Control	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	3	5	12	7	3	30
		% dentro de Control	10,0%	16,7%	40,0%	23,3%	10,0%	100,0%

Fuente: Base de Datos

#### Interpretación

En la tabla N° 18 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados "TRABAJADORES Y ALUMNOS" donde un 100,0% indica que el Control es muy baja, además los mismos precisan que la Cadena de Suministros es muy bajo entonces se puede afirmar si el Control mejora la Cadena de Suministros también mejorara.

### 3.1.3 Tablas de Correlación

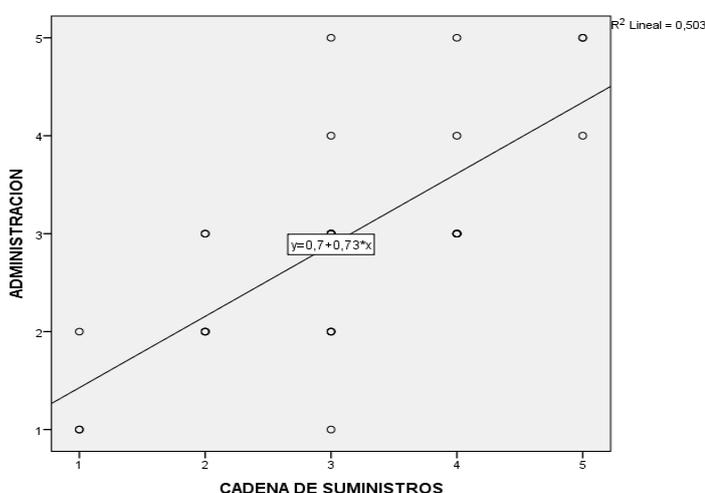
#### 3.1.3.1 Correlación Entre Administración y Cadena de Suministros

Tabla 18 Tabla Correlacional Administración y Cadena de Suministros

	ADMINISTRACIÓN		ADMINISTRACIÓN	CADENA DE SUMINISTROS
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CADENA DE SUMINISTROS	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*Fuente: Base de datos*

Grafico 14 Correlacional Administración y Cadena de Suministros



*Fuente: Base de Datos*  
**Análisis**

En la tabla 19 se muestra resultado del coeficiente de Spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.701 que en la escala de Spearman significa correlación moderada, esto significa que la administración repercute moderadamente en cadena de suministros de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay.

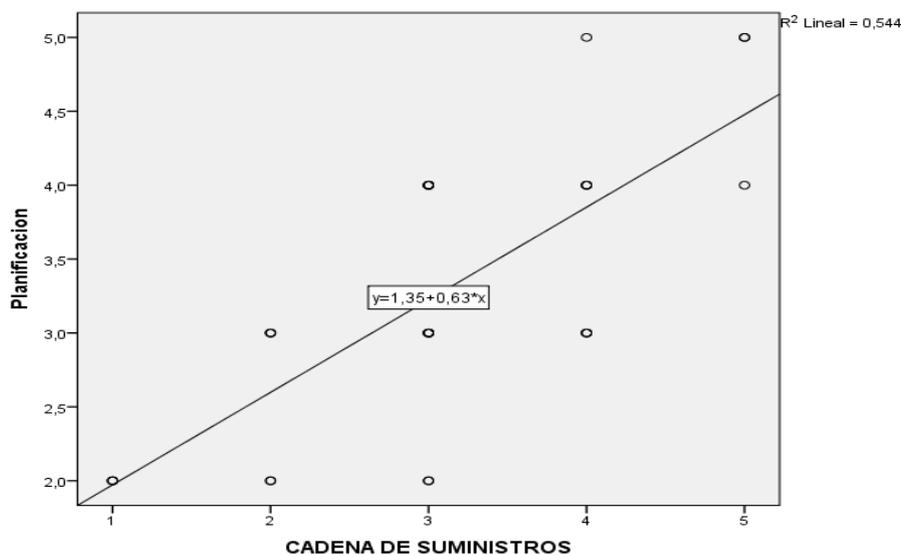
### 3.1.3.2. Correlación Entre Planificación y Cadena de Suministros

Tabla 19 Correlacional PLANIFICACIÓN Y CADENA DE SUMINISTROS

		Planificación	CADENA DE SUMINISTROS
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,711**
		N	30
CADENA DE SUMINISTROS	Planificación	Coeficiente de correlación	,711**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

Fuente: Base de Datos

Gráfico 15 Correlacional PLANIFICACIÓN Y CADENA DE SUMINISTROS



Fuente: Base de Datos

#### Análisis

En la tabla 20 se muestra resultado del coeficiente de Spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.711 que en la escala de Spearman significa correlación moderada, esto significa que la Planificación repercute moderadamente en Cadena de Suministros de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay.

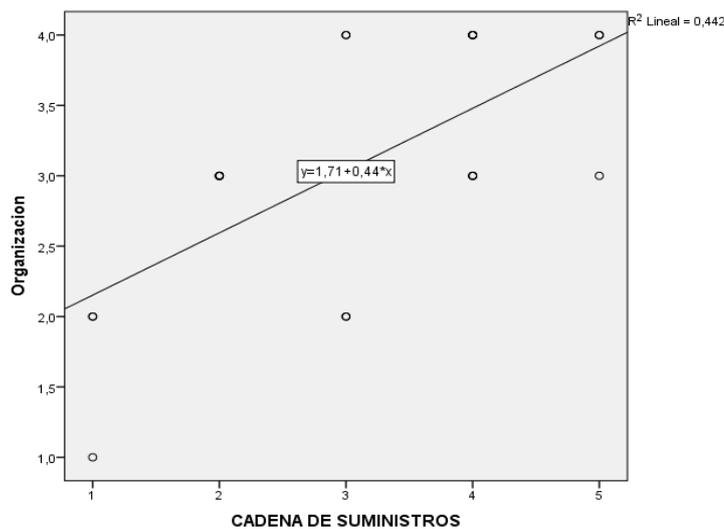
### 3.1.3.3. Correlación Entre Organización y Cadena de Suministros

Tabla 20 Correlaciones Organización y Cadena de Suministros

			Organización	CADENA DE SUMINISTROS
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CADENA DE SUMINISTROS	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Base de Datos

Grafico 16 Correlacional Organización y Cadena de Suministros



Fuente: Base de Datos

#### Análisis

En la tabla 21 se muestra resultado del coeficiente de Spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.663 que en la escala de Spearman significa correlación moderada, esto significa que la Organización repercute moderadamente en Cadena de Suministros de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay.

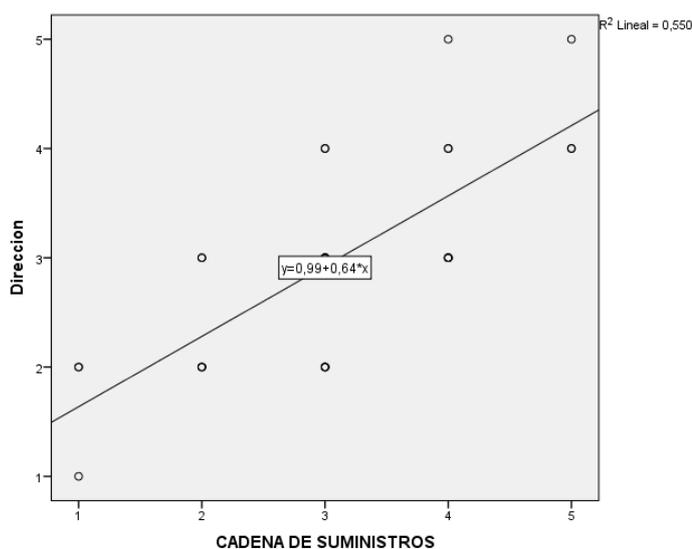
### 3.1.3.2. Correlación Entre Dirección y Cadena de Suministros

Tabla 21 Correlacional Dirección y Cadena de Suministros

		Dirección	CADENA DE SUMINISTROS
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,733**
		N	30
CADENA DE SUMINISTROS	Dirección	Coeficiente de correlación	,733**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

Fuente: Base de Datos

Grafico 17 Correlacional Dirección y Cadena de Suministros



Fuente: Base de Datos

#### Análisis

En la tabla 22 se muestra resultado del coeficiente de Spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.733 que en la escala de Spearman significa correlación moderada, esto significa que la Dirección repercute moderadamente en Cadena de Suministros de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay.



### 3.1.4 Pruebas de Hipótesis

#### 3.1.4.1 Hipótesis Específica 1

**H1:** Existe relación entre la Planificación y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay

**H0:** La Planificación se relaciona con la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, no existe relación.

Tabla 23 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	30,826a	16	,000
Razón de verosimilitud	28,805	16	,000
Asociación lineal por lineal	14,583	1	,000
N de casos válidos	30		

*Fuente: Base de Datos*

#### Análisis

En la tabla 24 se muestra información sobre chi cuadrada calculada, con un grado de libertad igual a 16 y un valor de significancia igual a 0.000 | respecto el valor Sig. De 0.000 es menor que 0.05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación que si La Planificación y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, 2017, se relacionan de forma adecuada.

### 3.1.4.2 Hipótesis Específica 2

**H1:** Existe relación entre la Organización y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay.

**H0:** La Organización se relaciona con la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, no existe relación.

*Tabla 24* Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	28,915 <sup>a</sup>	12	,004
Razón de verosimilitud	28,649	12	,004
Asociación lineal por lineal	15,778	1	,000
N de casos válidos	30		

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla 25 se muestra información sobre chi cuadrada calculada, con un grado de libertad igual a 12 y un valor de significancia igual a 0.000 I respecto el valor Sig. De 0.004 es menor que 0.05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación que si La Organización y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, 2017, se relacionan de forma adecuada.

### 3.1.4.3 Hipótesis Específica 3

**H1:** Existe relación entre la Dirección y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay.

**H0:** La dirección se relaciona con la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, no existe relación.

*Tabla 25 Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 carcas)
Chi-cuadrado de Pearson	28,437	16	,000
Razón de verosimilitud	28,589	16	,000
Asociación lineal por lineal	15,953	1	,000
N de casos válidos	30		

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla 26 se muestra información sobre chi cuadrada calculada, con un grado de libertad igual a 16 y un valor de significancia igual a 0.000 I respecto el valor Sig. De 0.00 es igual 0.05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación que si la Dirección y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, 2017, se relacionan de forma adecuada.

#### 3.1.4.4 Hipótesis Específica 4

**H1:** Existe relación entre el Control y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay.

**H0:** El control se relaciona con la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, no existe relación.

*Tabla 26 Pruebas De Chi-Cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	29,129a	16	,004
Razón de verosimilitud	23,384	16	,004
Asociación lineal por lineal	13,179	1	,000
N de casos válidos		30	

*Fuente: Base de Datos*

#### **Análisis**

En la tabla 27 se muestra información sobre chi cuadrada calculada, con un grado de libertad igual a 16 y un valor de significancia igual a 0.000 I respecto el valor Sig. De 0.00 es igual 0.05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación que si el control y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, 2017, se relacionan de forma adecuada.

### 3.1.4.5. Hipótesis General

**HI:** Existe relación significativa entre la Administración y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, se relacionan de forma adecuada

**HO:** Existe relación significativa entre la Administración y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay, no existe relación.

*Tabla 27 Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 carcas)
Chi-cuadrado de Pearson	30, 826a	16	,000
Razón de verosimilitud	28,805	16	,000
Asociación lineal por lineal	14,583	1	,000
N de casos válidos	30		

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla 28 se muestra información sobre chi cuadrada calculada, con un grado de libertad igual a 16 y un valor de significancia igual a 0.000 I respecto el valor Sig. De 0.00 es igual 0.05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación que si La Administración y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, 2017, se relacionan de forma adecuada.

### **3.1.5 Discusión de Resultado**

En este punto se puso en relevancia las variables que se han venido aplicando a lo largo del desarrollo de la investigación.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas a los trabajadores y alumnos se ha evidenciado que la Administración tiene una relación significativa con respecto a la Cadena de Suministros. Información que puede ser validada en la tabla 19 (p. 79) donde se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.701.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas a los trabajadores y alumnos se ha evidenciado que la Planificación tiene una muy buena relación significativa con la Cadena de Suministros. Información que puede ser validada en la tabla 20 (p. 81) donde se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.711.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas a los trabajadores y alumnos se ha evidenciado que la dirección tiene muy baja relación significativa con la Cadena de Suministros. Información que puede ser validada en la tabla 21 (p. 82) donde se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.633.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas a los trabajadores y alumnos se ha evidenciado que la dirección tiene muy baja relación significativa con la Cadena de Suministros. Información que puede ser validada en la tabla 22 (p. 84) donde se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.733.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas a los trabajadores y alumnos se ha evidenciado que Control tiene muy mala relación significativa con la Cadena de Suministros. Información que puede ser validar en la tabla 23 (p. 85) donde se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.636.

“La Programación De Abastecimiento Y Su Incidencia En La Gestión De Logística En La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann De Tacna” Felipe Yony Gómez Cáceres, 2014, **Lima**, el objetivo de la investigación es Determinar de qué manera la programación de abastecimiento Influye en la gestión de logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Rohmann de Tacna. El resultado del instrumento aplicado arroja falta de cumplimiento de las actividades y objetivos de la Oficina de Logística y Servicios de la UNJBG. De esta manera las últimas hipótesis específicas planteadas son corroboradas.

“Modelo De Gestión Administrativa Para Optimizar Los Recursos En La Clínica Dental De La Facultad De Odontología De La Universidad De El Salvador”, Castro Guevara Daysi Del Carmen Fuentes Argueta Vanessa Guadalupe Rivas Romero Julia Maricela, Junio De 2012 San Salvador, La Investigación Es De Tipo Descriptiva, La Clínica No Cuenta con un control en inventario de materiales, No tienen mecanismos de control que permitan lograr una mayor productividad de los servicios y un uso óptimo de los recursos.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas a los trabajadores y alumnos se ha evidenciado que la administración repercute moderadamente en cadena de suministros de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay. En la tabla 19 se muestra resultado del coeficiente de 0.701, En la tabla N° 14 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES Y ALUMNOS” donde un 66.7 % indica que la administración y la cadena de suministros es muy baja, entonces se puede afirmar que si la Administración mejora la Cadena de Suministros también mejorara.

La Planificación repercute moderadamente en Cadena de Suministros de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay. En la tabla 20 se muestra resultado del coeficiente de 0.711, En la tabla N° 15 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES Y ALUMNOS” donde un 66.7 % indica que la Planificación es muy buena, además los mismos precisan que la Cadena de Suministros es muy buenos entonces se puede afirmar si la Planificación mejora también la Cadena de Suministros también mejorara.

La Organización repercute moderadamente en Cadena de Suministros de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay. En la tabla 21 se muestra resultado del coeficiente de 0.663, En la tabla N° 16 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES Y ALUMNOS” donde un 100,0% indica que la Organización es muy baja, además los mismos precisan que la Cadena de Suministros es muy bajo entonces se puede afirmar si la Organización mejora la Cadena de Suministros también mejorara.

La Dirección repercute moderadamente en Cadena de Suministros de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay. En la tabla 22 se muestra resultado del

coeficiente de 0.733, En la tabla N° 17 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES Y ALUMNOS” donde un 100,0% indica que la Dirección es muy baja, además los mismos precisan que la Cadena de Suministros es muy bajo entonces se puede afirmar si la Dirección mejora la Cadena de Suministros también mejorara.

El Control moderadamente en Cadena de Suministros de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay. En la tabla 23 se muestra resultado del coeficiente de 0.636, En la tabla N° 18 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES Y ALUMNOS” donde un 100,0% indica que el Control es muy baja, además los mismos precisan que la Cadena de Suministros es muy bajo entonces se puede afirmar si el Control mejora la Cadena de Suministros también mejorara.

## RECOMENDACIONES

- Se tendría que reforzar la administración y la ejecución de esta en los trabajadores y alumnos.
- Dentro de la administración de la clínica nos muestras los procesos de la administración los cuales la ejecución de estos cuatro están en altibajos los cuales se tendría que dar una buena ejecución de cada uno.
- Para reducir costos tiempo y sería que los insumos fuesen comprados en la misma ciudad y de acuerdo a los pacientes que pueden que van a ser atendidos.
- Que debería haber algún sistema para poder realizar registrar las entradas y salidas de los materiales.
- También sería adecuado que tenga materiales de suministrados y que no haya mucho desperdicio de estos manteniendo siempre un control adecuado ya que son los practicantes de estomatología que por lo mismo que son estudiantes tienden a cometer errores y también desperdicio de materiales de utilización para el empleo de sus actividades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alata, A. R. (2012). "MODELO DE GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTROS EN UNA ASOCIACION APICOLA PARA MEJORAR SU POSICION COMPETITIVA EN EL MERCADO NACIONAL". lima.
- Aleman Lupu, katerin Marizet . (2014). propuesta de un plan de mejora pra la gestion logistica en la empresa constructora jordan s.r.l. . *propuesta de un plan de mejora pra la gestion logistica en la empresa constructora jordan s.r.l.* . tumbes.
- Arce Manrique , S. (2009). "IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS EN LA LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTO DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS BOGOTANAS Y PROPUESTA DE MEJORAS. Bogota.
- BALLOU, R. H. (2004). *Administracion de la Cadena de Suministros Quinta Edicion* . MEXICO: PEARSON Educacion.
- Br. Alemán Lupu, K. M. (2014). Propuesta De Un Plan De Mejora Para La Gestión Logística En La Empresa Constructora Jordán S.R.L. De La Ciudad De Tumbes. Trujillo.
- Cácere, F. Y. (2014). La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Lima.
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos de Lima.
- Castro Guevara , D., Fuentes Argueta , V. G., & Rivas Romero, J. M. (2012). "MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS EN LA CLÍNICA DENTAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR". San Salvador.

- Coulter, R. (2010). *ADMINISTRACION decima edicion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Echeverri, S. R. (2010). Modelización De Una Cadena De Abastecimiento (Supply Chain) Para El Sector Textil-Confección En El Entorno Colombiano. Medellín .
- Hernandez Sampieri, r., Fernandez Collado , C., & Baptista Lucio, M. (2010). *metodologia de la investigacion*. Mexico: Mcgraw - Hill.
- hugo, S. C., & Reyes Meza, C. (2006). *Metodologia y Diseño en la Investigacion Cientifica*. Lima: vision universitaria.
- Manrique, S. A. ( 2009). Identificación De Los Principales Problemas En La Logística De Abastecimiento De Las Empresas Constructoras Bogotanas Y Propuesta De Mejoras. Bogota.
- Peruanas, D. C. (2017). Datos Clínica de Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas. Abancay.
- RAE. (2013). diccionario.
- REGLAMENTO. (s.f.). *REGLAMENTO UNIVERSITARIO UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS*.
- Robbins, S. P., & MCoulter, M. (2010). *Administracion Decima Edicion* . MEXICO: PEARSON.
- Sampieri Hernandez, r., Fernandez Collado , C., & Raptista Lucio, , P. (2014). Metodologia de la Investigacion.
- Wigodski, J. (14 de Juni de 2016). *Metodologia de la Investigacion*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

# ANEXO

**Anexo 1:** Matriz de Consistencia.

**Anexo 2:** Encuestas

**Anexo 3:** Cuestionarios

**Anexo 4:** carta de presentacion para la autorización para la investigación de tesis.

**Anexo 5:** Carta de Autorización para la Investigación de tesis.

**Anexo 6:** Opinión de Expertos.

**Anexo 7:** Fotografías

**Anexo 8:** Legalización de la Declaración Jurada de Autenticación de Tesis

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

ADMINISTRACIÓN Y CADENA DE SUMINISTROS EN LA CLÍNICA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, SEDE ABANCAY, 2017.											
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	ESTADÍSTICA				
¿Cómo la administración se relaciona con la cadena de suministros en la clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay, 2017?	Analizar la relación de la administración y la Cadena de suministros en la Clínica de estomatología de la universidad alas peruanas, sede Abancay, 2017.	Existe relación significativa entre la Administración y la Cadena de Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, sede Abancay.	VI: ADMINISTRACIÓN	Planificación	Visión	TIPO DE INVESTIGACION: BÁSICA SUSTANTIVA NIVEL DE INVESTIGACION: INVESTIGACION CORRELACIONAL DISEÑO DE INVESTIGACION: NO EXPERIMENTAL de corte TRANSVERSAL METODO: DEDUCTIVO TECNICA: ENCUESTA INSTRUMENTO: CUESTIONARIO	<p>Donde: M: Muestra Ox: Observación a la variable 1 Oy: Observación a la variable 2 r: Correlacional POBLACIÓN: Se tendrá una población de 30 personales de la parte administrativas, estudiantes y practicantes en la Clínica de Estomatología de la UA sede Abancay MUESTRA: Se tendrá una población de 30 personales de la parte administrativas, estudiantes y practicantes en la Clínica de Estomatología de la UA sede Abancay. La cantidad de unidades de estudio será igual a la población por lo tanto constituye una muestra universal</p>				
					Misión						
					Objetivos						
					Políticas						
				Organización	Estrategias de Planificación						
					Estructura organizacional						
					Distribución de Funciones						
					Cultura Organizacional						
				Dirección	Desempeño del Recurso Humano						
					Liderazgo						
				Control	Motivación						
					Comunicación						
				PROBLEMAS	OBJETIVOS			HIPÓTESIS ESPECIFICAS	V2: CADENA DE SUMINISTROS	Servicio al Cliente	Procesos de Monitoreo
											Desempeño Laboral
											Servicio al cliente
											Necesidades del cliente
Procesos de Pedido	Aprobación del cliente por el servicio										
	Aceleración de entregas										
Transporte	Ingresos de pedidos										
	Proceso de Pedido										
	Surtido de productos										
Inventarios	Transporte										
	Consolidación del flete										
	Auditorias de tarifas										
Compras	Políticas de almacenamiento										
	Selección de inventarios										
	Localización de los puntos de almacenamiento										
Almacenamiento	Selección de fuente de suministros										
	Momento correcto para comprar										
Ubicación de Instalaciones	Cantidades a comprar										
	Almacenamiento										
	Inspección										
	Planeación de redes de trabajo										
	Ubicación de almacén										

## Anexo 2: Encuestas

<b>Estimado(a) servidor(a) de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay</b>															
<p>El cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) cuyo fin es recoger información sobre “<b>Administración y la cadena de suministros de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay</b>”. Su participación es fundamental para la investigación debiendo responder a cada pregunta que se le realice con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible. Utilice la siguiente escala de valoración:</p>															
<table border="1"> <tr> <td><b>1</b></td> <td><b>2</b></td> <td><b>3</b></td> <td><b>4</b></td> <td><b>5</b></td> </tr> <tr> <td><b>Nunca</b></td> <td><b>Casi Nunca</b></td> <td><b>A veces</b></td> <td><b>Casi siempre</b></td> <td><b>Siempre</b></td> </tr> </table>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>											
<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>											
N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN													
		1	2	3	4	5									
1	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay muestra su visión y misión en su planificación anual?														
2	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay muestra su misión en su planificación anual?														
3	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay cumple con los objetivos previstos en su planificación anual?														
4	¿La Clínica de estomatología de la UAP sede Abancay cumple estrictamente las políticas establecidas?														
5	¿El Gerente se comunica con usted para desarrollar las actividades de acuerdo a los objetivos?														
6	¿Las actividades que usted desarrolla en su área son bien vistas por su supervisor de área o jefe?														
7	¿Funciona la estructura organizacional en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?														
8	¿Con que frecuencia el Gerente de la clínica se desenvuelve de manera adecuada?														
9	¿Los trabajadores tienen bien definidos el rol que ocupan dentro de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?														
10	¿En la UAP se cambia al Gerente cuando la organización no funciona adecuadamente?														

11	¿Con que frecuencia se remueve al personal de la clínica de estomatología cuando no cumplen las funciones?					
12	¿Existe presión sobre el desempeño de los equipos de trabajo?					
13	¿Cuándo existe algún problema en la Clínica usted toma una decisión rápida para poder solucionar lo sucedido?					
14	¿Con que frecuencia se promueven reuniones o evaluaciones del desempeño del equipo de trabajo en la Clínica de estomatología de la UAP?					
15	¿El lenguaje utilizado para la comunicación en un equipo de trabajo es claro, directo y conciso?					
16	¿Consideras que el supervisor del área clínica establece metas para el desarrollo de las actividades?					
17	¿Se observa personal que monitoree o verifique las actividades que se realizan en la Clínica de estomatología de la UAP?					
18	¿Las metas alcanzadas en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay son recompensadas con algún premio o reconocimiento?					
19	¿Está satisfecho con la distribución de las cargas de trabajo que se dan en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
20	¿Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
21	¿El cliente se encuentra satisfecho con la atención brindada por parte suya en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
22	¿Existe políticas de seguridad para la atención al cliente en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
23	¿El cliente conoce todos los servicios que brinda la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
24	¿Sabe cuál es la opinión que el cliente tiene del servicio que presta?					
25	¿Utilizan la información del libro de quejas para mejorar el servicio?					
26	¿Existen métodos para compensar al cliente las fallas en el servicio de atención?					

27	¿La Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay es consciente de la necesidad de educar a los clientes para que exista un orden de atención y tratamiento los mismos?					
28	¿El área de logística se encargada de realizar el ingreso de todas las adquisiciones en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
29	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay pasa usted por algún proceso de pedidos?					
30	¿Usted se siente satisfecho con los insumos obtenidos por parte de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
31	¿Cuándo se agotan los suministros de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay son reabastecidos rápidamente?					
32	¿Utilizan algún transporte para la distribución de suministros?					
33	¿Ha surgido algún tipo de problemas por la empresa de transportes en cuanto a la entregar los suministros a destiempo?					
34	¿Se utiliza servicio de paquetería postal para la entrega de suministros a la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
35	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen una política de inventarios?					
36	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen algún tipo de política de calidad					
37	¿Los inventarios físicos son tomados por las personas responsables del área de logística conjuntamente con el Gerente?					
38	¿Existe algún tratamiento contable sobre el inventario obsoleto?					
39	¿Existe algún control de entradas y salidas para la distribución de suministros en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
40	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen algún tipo de política de calidad					
41	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de nuestros proveedores?					
42	¿Con que frecuencia Se mantienen compras adicionales para la clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay por parte suya?					
43	¿Alguna vez hizo un requerimiento de compra?					

<b>44</b>	¿De la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay fomentan la producción “justo a tiempo”?					
<b>45</b>	¿El almacén de suministros presenta un aspecto limpio y ordenado para la distribución?					
<b>46</b>	¿Se realiza un mantenimiento adecuado e inspecciones y comprobaciones periódicas en el almacén de insumos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
<b>47</b>	¿Se desarrollan una inspección periódica a los productos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
<b>48</b>	¿Se desempeña algún tipo de revisión de calidad de los productos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
<b>49</b>	¿Se mide la productividad de mano de obra en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?					
<b>50</b>	¿La ubicación estratégica de los productos hace mejor el desempeño de productos?					

### Anexo 3: Cuestionarios

<b>Estimado(a) servidor(a) de la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay</b>															
<p>El cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) cuyo fin es recoger información sobre “<b>Administración y la cadena de suministros de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay</b>”. Su participación es fundamental para la investigación debiendo responder a cada pregunta que se le realice con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible. Utilice la siguiente escala de valoración:</p>															
<table border="1"> <tr> <td><b>1</b></td> <td><b>2</b></td> <td><b>3</b></td> <td><b>4</b></td> <td><b>5</b></td> </tr> <tr> <td><b>Nunca</b></td> <td><b>Casi Nunca</b></td> <td><b>A veces</b></td> <td><b>Casi siempre</b></td> <td><b>Siempre</b></td> </tr> </table>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>											
<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>											
N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN													
		1	2	3	4	5									
<b>ADMINISTRACIÓN</b>															
<b>PLANIFICACIÓN</b>															
1	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay muestra su visión y misión en su planificación anual?														
2	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay muestra su misión en su planificación anual?														
3	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay cumple con los objetivos previstos en su planificación anual?														
4	¿La Clínica de estomatología de la UAP sede Abancay cumple estrictamente las políticas establecidas?														
5	¿El Gerente se comunica con usted para desarrollar las actividades de acuerdo a los objetivos?														
6	¿Las actividades que usted desarrolla en su área son bien vistas por su supervisor de área o jefe?														
<b>ORGANIZACIÓN</b>															
7	¿Funciona la estructura organizacional en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?														
8	¿Con que frecuencia el Gerente de la clínica se desenvuelve de manera adecuada?														

9	¿Los trabajadores tienen bien definidos el rol que ocupan dentro de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
10	¿En la UAP se cambia al Gerente cuando la organización no funciona adecuadamente?						
11	¿Con que frecuencia se remueve al personal de la clínica de estomatología cuando no cumplen las funciones?						
12	¿Existe presión sobre el desempeño de los equipos de trabajo?						
13	¿Cuándo existe algún problema en la Clínica usted toma una decisión rápida para poder solucionar lo sucedido?						
<b>DIRECCIÓN</b>							
14	¿Con que frecuencia se promueven reuniones o evaluaciones del desempeño del equipo de trabajo en la Clínica de estomatología de la UAP?						
15	¿El lenguaje utilizado para la comunicación en un equipo de trabajo es claro, directo y conciso?						
16	¿Consideras que el supervisor del área clínica establece metas para el desarrollo de las actividades?						
<b>CONTROL</b>							
17	¿Se observa personal que monitoree o verifique las actividades que se realizan en la Clínica de estomatología de la UAP?						
18	¿Las metas alcanzadas en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay son recompensadas con algún premio o reconocimiento?						
19	¿Está satisfecho con la distribución de las cargas de trabajo que se dan en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
20	¿Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
<b>CADENA de SUMINISTROS</b>							
<b>Servicio al Cliente</b>							
21	¿El cliente se encuentra satisfecho con la atención brindada por parte suya en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						

22	¿Existe políticas de seguridad para la atención al cliente en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
23	¿El cliente conoce todos los servicios que brinda la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
24	¿Sabe cuál es la opinión que el cliente tiene del servicio que presta?						
25	¿Utilizan la información del libro de quejas para mejorar el servicio?						
26	¿Existen métodos para compensar al cliente las fallas en el servicio de atención?						
27	¿La Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay es consciente de la necesidad de educar a los clientes para que exista un orden de atención y tratamiento los mismos?						
<b>Procesos de Pedido</b>							
28	¿El área de logística se encargada de realizar el ingreso de todas las adquisiciones en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
29	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay pasa usted por algún proceso de pedidos?						
30	¿Usted se siente satisfecho con los insumos obtenidos por parte de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
31	¿Cuándo se agotan los suministros de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay son reabastecidos rápidamente?						
<b>Transporte</b>							
32	¿Utilizan algún transporte para la distribución de suministros?						
33	¿Ha surgido algún tipo de problemas por la empresa de transportes en cuanto a la entregar los suministros a destiempo?						
34	¿Se utiliza servicio de paquetería postal para la entrega de suministros a la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
<b>Inventarios</b>							
35	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen una política de inventarios?						
36	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen algún tipo de política de calidad						

37	¿Los inventarios físicos son tomados por las personas responsables del área de logística conjuntamente con el Gerente?						
38	¿Existe algún tratamiento contable sobre el inventario obsoleto?						
39	¿Existe algún control de entradas y salidas para la distribución de suministros en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
40	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen algún tipo de política de calidad						
<b>Compras</b>							
41	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de nuestros proveedores?						
42	¿Con que frecuencia Se mantienen compras adicionales para la clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay por parte suya?						
43	¿Alguna vez hizo un requerimiento de compra?						
44	¿De la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay fomentan la producción “justo a tiempo”?						
<b>Almacenamiento</b>							
45	¿El almacén de suministros presenta un aspecto limpio y ordenado para la distribución?						
46	¿Se realiza un mantenimiento adecuado e inspecciones y comprobaciones periódicas en el almacén de insumos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
47	¿Se desarrollan una inspección periódica a los productos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
48	¿Se desempeña algún tipo de revisión de calidad de los productos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
<b>Ubicación de instalaciones</b>							
49	¿Se mide la productividad de mano de obra en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?						
50	¿La ubicación estratégica de los productos hace mejor el desempeño de productos?						

Anexo 4: carta de presentacion para la autorizaci3n para la investigaci3n de tesis



**CARTA N° 001-MTVA /2017.**

Abancay, 12 de Junio de 2017

**Dr. Wilmar Garcia Celis**, Director General de la Universidad Alas Peruanas

**CPC. Jusmarly Rivera Olazabal**, Coordinadora de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Alas Peruanas Filial Abancay.

**Lugar de Investigaci3n: Cl3nica de Estomatolog3a UAP Filial Abancay**

**Asunto: Realizaci3n de Trabajo De Investigaci3n (Tesis Para Optar el T3tulo Profesional).**

Es grato dirigirme ante usted, para saludarlo cordialmente as3 mismo por intermedio del presente para poner en conocimiento lo siguiente.

Yo **MAYRA TERESA VALENCIA AGUILAR**, identificado con DNI 47203594, y c3digo universitario **2009218328**, me dirijo ante usted dentro de mi formaci3n acad3mica de bachiller en Ciencias Contables Financieras.

Solicitar la autorizaci3n respectiva en la que me faciliten el acceso a la informaci3n con fines de obtener base de datos informativos que me permita desarrollar mi tesis, **ADMINISTRACION Y SU INFLUENCIA EN LA CADENA DE SUMINISTROS DE LA CLINICA DE ESTOMATOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS ABANCAY,2017**, para optar el T3tulo Profesional de Contador P3blico.

Es importante recalcar que este proyecto de investigaci3n no conlleva ning3n gasto para la instituci3n, y que tomare los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la cl3nica Santa Teresita de la Ciudad de Abancay.

Adjunto, matriz de consistencia

Sin otro particular le agradezco con anticipaci3n su gentil comprensi3n y atenci3n brindada.

Atentamente.

**Mayra Teresa Valencia Aguilar**  
DNI: 47203594

## Anexo 5: Carta de Autorización para la Investigación de tesis.



Abancay, 14 de Agosto del 2017

### CARTA NRO.022 – 2017

Señora:

C.P.C. Erika Pipa Huamani

Coordinadora De La Escuela Profesional De Ciencias Empresariales De La Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay

### CIUDAD.-

Asunto autorización para realización del trabajo de investigación (Tesis para Optar el Grado de Titulación)

Que en mi condición de Coordinador de La Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas sede Abancay, quien suscribe y se identifica con DNI Nro. 43294120 con domicilio legal en Jr. David SAMANEZ OCAMPO Nro. 2018 , me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que en referencia a la carta de presentación recibida el 12 de junio del año 2017, autorizamos a la señorita Mayra Teresa Valencia Aguilar, identificada con DNI 47203594, para que pueda desarrollar su proyecto de investigación académica para que pueda desarrollar su proyecto de investigación y encuestas siempre que esto no signifique interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de nuestra institución.

Sea propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

**Anexo 6: Opinión de Expertos.**

**CUESTIONARIO**

Señor (a): C.P.C OFELIA MAMANI CASTILLA

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada:

**“Administración y Cadena De Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, Sede Abancay, 2017.”**

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalizacion de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	

  
.....  
**Ofelia Mamani Castilla**  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 03-471

.....  
OFELIA MAMANI CASTILLA

Contador Público Colegiado

**DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**
**DATOS GENERALES:**
**1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: C.P.C. OFELIA MAMAMI CASTILLA**
**1.2 PROFESIÓN: CIENCIAS CONTABLES**
**1.3 GRADO CADÉMICO: CONTADOR**
**1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DEL INSTRUMENTO O MOTIVO DE EVALUACIÓN:**
**“Administración y Cadena De Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, Sede Abancay, 2017.”**
**1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Mayra Teresa Valencia Aguilar**
**INSTRUMENTO**

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
planificación	Visión	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay muestra su visión en su planificación anual?	2
	Misión	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay muestra su misión en su planificación anual?	2
	Objetivos	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay cumple con los objetivos previstos en su planificación anual?	2
	Políticas	¿La Clínica de estomatología de la UAP sede Abancay cumple estrictamente las políticas establecidas?	2
	Estrategias de Planificación	¿El Gerente se comunica con usted para desarrollar las actividades de acuerdo a los objetivos?	2
		¿Las actividades que usted desarrolla en su área son bien vistas por su supervisor de área o jefe?	2
organización	Estructura Organizacional	¿Funciona la estructura organizacional en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Distribución de Funciones	¿Con que frecuencia el Gerente de la clínica se desenvuelve de manera adecuada?	2
		¿Los trabajadores tienen bien definidos el rol que ocupan dentro de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Cultura Organizacional	¿En la UAP se cambia al Gerente cuando la organización no funciona adecuadamente?	2
		¿Con que frecuencia se remueve al personal de la clínica de estomatología cuando no cumplen las funciones?	2
	Desempeño del Recurso Humano	¿Existe presión sobre el desempeño de los equipos de trabajo?	2

		¿Cuándo existe algún problema en la Clínica usted toma una decisión rápida para poder solucionar lo sucedido?	2
DIRECCIÓN	Liderazgo	¿Con que frecuencia se promueven reuniones o evaluaciones del desempeño del equipo de trabajo en la Clínica de estomatología de la UAP?	2
		¿El lenguaje utilizado para la comunicación en un equipo de trabajo es claro, directo y conciso?	2
	Motivación	¿Consideras que el supervisor del área clínica establece metas para el desarrollo de las actividades?	2
Control	Procesos de Monitoreo	¿Se observa personal que monitoree o verifique las actividades que se realizan en la Clínica de estomatología de la UAP?	2
	Desempeño Laboral	¿La metas alcanzadas en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay son recompensadas con algún premio o reconocimiento?	2
		¿Está satisfecho con la distribución de las cargas de trabajo que se dan en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
SERVICIO CLIENTE	Servicio al Cliente	¿El cliente se encuentra satisfecho con la atención brindada por parte suya en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Existe políticas de seguridad para la atención al cliente en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿El cliente conoce todos los servicios que brinda la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Necesidades del Cliente	¿Sabe cuál es la opinión que el cliente tiene del servicio que presta?	2
	Aprobación del Cliente Por el Servicio	¿Utilizan la información del libro de quejas para mejorar el servicio?	2
	Aceleración de Entregas	¿Existen métodos para compensar al cliente las fallas en el servicio de atención?	2
		¿La Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay es consciente de la necesidad de educar a los clientes para que exista un orden de atención y tratamiento los mismos?	2
PROCESO DE PEDIDOS	Ingresos de Pedidos	¿La área de logística se encargada de realizar el ingreso de todas las adquisiciones en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Proceso de Pedido	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay pasa usted por algún proceso de pedidos?	2
	Surtido de Productos	¿Usted se siente satisfecho con los insumos obtenidos por parte de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Cuándo se agotan los suministros de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay son reabastecidos rápidamente?	2
TRANSPORTE	Transporte	¿Utilizan algún transporte para la distribución de suministros?	2
	Consolidación del Flete	¿Ha surgido algún tipo de problemas por la empresa de transportes en cuanto a la entregar los suministros a destiempo?	2
	Auditorias de Tarifas	¿Se utiliza servicio de paquetería postal para la entrega de suministros a la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2

INVENTARIOS	Políticas de Almacenamiento	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen una política de inventarios?	2
		¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen algún tipo de política de calidad	2
	Selección de Inventarios	¿Los inventarios físicos son tomados por las personas responsables del área de logística conjuntamente con el Gerente?	2
		¿Existe algún tratamiento contable sobre el inventario obsoleto?	2
	Localización de Los Puntos de Almacenamiento	¿Existe algún control de entradas y salidas para la distribución de suministros en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen algún tipo de política de calidad	2
Compras	Selección de Fuente de Suministros	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de nuestros proveedores?	2
	Momento Correcto Para Comprar	¿Con que frecuencia Se mantienen compras adicionales para la clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay por parte suya?	2
	Cantidades a Comprar	¿Alguna vez hizo un requerimiento de compra?	2
		¿De la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay fomentan la producción "justo a tiempo"?	2
ALMACENAMIENTO	Almacenamiento	¿El almacén de suministros presenta un aspecto limpio y ordenado para la distribución?	2
	Inspección	¿Se realiza un mantenimiento adecuado e inspecciones y comprobaciones periódicas en el almacén de insumos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Se desarrollan una inspección periódica a los productos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Se desempeña algún tipo de revisión de calidad de los productos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
Ubicación de instalaciones	Planeación de Redes de Trabajo	¿Se mide la productividad de mano de obra en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Ubicación de Almacén	¿La ubicación estratégica de los productos hace mejor el desempeño de productos?	2

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO

  
 .....  
**Ofelia Mamani Castilla**  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 MAT. 03-471

OFELIA MAMANI CASTILLA

Contador Público Colegiado

CUESTIONARIO

Señor (a): Mgt. Gestión Publica Salinova Carrasco Huamán

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada:

**“Administración y Cadena De Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, Sede Abancay, 2017.”**

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalizacion de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	



C.P.C. Salinova Carrasco Huamán  
N° MAT. 2369

Salinova Carrasco Huamán  
Mgt. Gestión Pública



**DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

**1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Mgt. Gestión Publica Salinova Carrasco Huamán

**1.2 PROFESIÓN:** Contador Publico

**1.3 GRADO CADÉMICO:** Magister en gestión publica

**1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DEL INSTRUMENTO O MOTIVO DE EVALUACIÓN:**

**“Administración y Cadena De Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, Sede Abancay, 2017.”**

**1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Mayra Teresa Valencia Aguilar

**INSTRUMENTO**

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
planificación	Visión	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay muestra su visión en su planificación anual?	2
	Misión	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay muestra su misión en su planificación anual?	2
	Objetivos	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay cumple con los objetivos previstos en su planificación anual?	2
	Políticas	¿La Clínica de estomatología de la UAP sede Abancay cumple estrictamente las políticas establecidas?	2
	Estrategias de Planificación	¿El Gerente se comunica con usted para desarrollar las actividades de acuerdo a los objetivos?	2
		¿Las actividades que usted desarrolla en su área son bien vistas por su supervisor de área o jefe?	2
organización	Estructura Organizacional	¿Funciona la estructura organizacional en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Distribución de Funciones	¿Con que frecuencia el Gerente de la clínica se desenvuelve de manera adecuada?	2
		¿Los trabajadores tienen bien definidos el rol que ocupan dentro de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Cultura Organizacional	¿En la UAP se cambia al Gerente cuando la organización no funciona adecuadamente?	2
		¿Con que frecuencia se remueve al personal de la clínica de estomatología cuando no cumplen las funciones?	2

	Desempeño del Recurso Humano	¿Existe presión sobre el desempeño de los equipos de trabajo?	2
		¿Cuándo existe algún problema en la Clínica usted toma una decisión rápida para poder solucionar lo sucedido?	2
DIRECCIÓN	Liderazgo	¿Con que frecuencia se promueven reuniones o evaluaciones del desempeño del equipo de trabajo en la Clínica de estomatología de la UAP?	2
		¿El lenguaje utilizado para la comunicación en un equipo de trabajo es claro, directo y conciso?	2
	Motivación	¿Consideras que el supervisor del área clínica establece metas para el desarrollo de las actividades?	2
Control	Procesos de Monitoreo	¿Se observa personal que monitoree o verifique las actividades que se realizan en la Clínica de estomatología de la UAP?	2
	Desempeño Laboral	¿La metas alcanzadas en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay son recompensadas con algún premio o reconocimiento?	2
		¿Está satisfecho con la distribución de las cargas de trabajo que se dan en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
SERVICIO CLIENTE	Servicio al Cliente	¿El cliente se encuentra satisfecho con la atención brindada por parte suya en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Existe políticas de seguridad para la atención al cliente en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿El cliente conoce todos los servicios que brinda la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Necesidades del Cliente	¿Sabe cuál es la opinión que el cliente tiene del servicio que presta?	2
	Aprobación del Cliente Por el Servicio	¿Utilizan la información del libro de quejas para mejorar el servicio?	2
	Aceleración de Entregas	¿Existen métodos para compensar al cliente las fallas en el servicio de atención?	2
		¿La Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay es consciente de la necesidad de educar a los clientes para que exista un orden de atención y tratamiento los mismos?	2
PROCESO DE PEDIDOS	Ingresos de Pedidos	¿La área de logística se encargada de realizar el ingreso de todas las adquisiciones en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Proceso de Pedido	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay pasa usted por algún proceso de pedidos?	2
	Surtido de Productos	¿Usted se siente satisfecho con los insumos obtenidos por parte de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Cuándo se agotan los suministros de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay son reabastecidos rápidamente?	2
TRANSPORTE	Transporte	¿Utilizan algún transporte para la distribución de suministros?	2
	Consolidación del Flete	¿Ha surgido algún tipo de problemas por la empresa de transportes en cuanto a la entregar los suministros a destiempo?	2

	Auditorías de Tarifas	¿Se utiliza servicio de paquetería postal para la entrega de suministros a la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
INVENTARIOS	Políticas de Almacenamiento	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen una política de inventarios?	2
		¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen algún tipo de política de calidad?	2
	Selección de Inventarios	¿Los inventarios físicos son tomados por las personas responsables del área de logística conjuntamente con el Gerente?	2
		¿Existe algún tratamiento contable sobre el inventario obsoleto?	2
	Localización de Los Puntos de Almacenamiento	¿Existe algún control de entradas y salidas para la distribución de suministros en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen algún tipo de política de calidad?	2
Compras	Selección de Fuente de Suministros	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de nuestros proveedores?	2
	Momento Correcto Para Comprar	¿Con que frecuencia Se mantienen compras adicionales para la clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay por parte suya?	2
	Cantidades a Comprar	¿Alguna vez hizo un requerimiento de compra?	2
		¿De la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay fomentan la producción "justo a tiempo"?	2
ALMACENAMIENTO	Almacenamiento	¿El almacén de suministros presenta un aspecto limpio y ordenado para la distribución?	2
	Inspección	¿Se realiza un mantenimiento adecuado e inspecciones y comprobaciones periódicas en el almacén de insumos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Se desarrollan una inspección periódica a los productos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Se desempeña algún tipo de revisión de calidad de los productos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
Ubicación de instalaciones	Planeación de Redes de Trabajo	¿Se mide la productividad de mano de obra en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Ubicación de Almacén	¿La ubicación estratégica de los productos hace mejor el desempeño de productos?	2

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO



Mgt. Gestión Pública Salinova Carrasco Huamán  
Contador Público

CUESTIONARIO

Señor (a): C.P.C Carlos Enrique Vásquez Cutipa

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada:

**“Administración y Cadena De Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, Sede Abancay, 2017.”**

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalizacion de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

Carlos Enrique Vasquez Cutipa

CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

MAT. 03-4333

Carlos Enrique Vasquez Cutipa  
Contador Público Colegiado



**DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

**1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: C.P.C. Carlos Enrique Vásquez Cutipa**

**1.2 PROFESIÓN: CONTADOR**

**1.3 GRADO CADÉMICO: CONTADOR PUBLICO COLEGIADO**

**1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DEL INSTRUMENTO O MOTIVO DE EVALUACIÓN:**

“Administración y Cadena De Suministros en la Clínica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, Sede Abancay, 2017.”

**1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Mayra Teresa Valencia Aguilar**

**INSTRUMENTO**

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
<b>PLANIFICACIÓN</b>	Visión	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay muestra su visión en su planificación anual?	2
	Misión	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay muestra su misión en su planificación anual?	2
	Objetivos	¿La Clínica estomatológica de la UAP sede Abancay cumple con los objetivos previstos en su planificación anual?	2
	Políticas	¿La Clínica de estomatología de la UAP sede Abancay cumple estrictamente las políticas establecidas?	2
	Estrategias de Planificación	¿El Gerente se comunica con usted para desarrollar las actividades de acuerdo a los objetivos?	2
		¿Las actividades que usted desarrolla en su área son bien vistas por su supervisor de área o jefe?	2
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Estructura Organizacional	¿Funciona la estructura organizacional en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Distribución de Funciones	¿Con que frecuencia el Gerente de la clínica se desenvuelve de manera adecuada?	2
		¿Los trabajadores tienen bien definidos el rol que ocupan dentro de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Cultura Organizacional	¿En la UAP se cambia al Gerente cuando la organización no funciona adecuadamente?	2
		¿Con que frecuencia se remueve al personal de la clínica de estomatología cuando no cumplen las funciones?	2
Desempeño del Recurso Humano	¿Existe presión sobre el desempeño de los equipos de trabajo?	2	

		¿Cuándo existe algún problema en la Clínica usted toma una decisión rápida para poder solucionar lo sucedido?	2
DIRECCIÓN	Liderazgo	¿Con que frecuencia se promueven reuniones o evaluaciones del desempeño del equipo de trabajo en la Clínica de estomatología de la UAP?	2
		¿El lenguaje utilizado para la comunicación en un equipo de trabajo es claro, directo y conciso?	2
	Motivación	¿Consideras que el supervisor del área clínica establece metas para el desarrollo de las actividades?	2
CONTROL	Procesos de Monitoreo	¿Se observa personal que monitoree o verifique las actividades que se realizan en la Clínica de estomatología de la UAP?	2
	Desempeño Laboral	¿La metas alcanzadas en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay son recompensadas con algún premio o reconocimiento?	2
		¿Está satisfecho con la distribución de las cargas de trabajo que se dan en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
SERVICIO CLIENTE	Servicio al Cliente	¿El cliente se encuentra satisfecho con la atención brindada por parte suya en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Existe políticas de seguridad para la atención al cliente en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿El cliente conoce todos los servicios que brinda la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Necesidades del Cliente	¿Sabe cuál es la opinión que el cliente tiene del servicio que presta?	2
	Aprobación del Cliente Por el Servicio	¿Utilizan la información del libro de quejas para mejorar el servicio?	2
	Aceleración de Entregas	¿Existen métodos para compensar al cliente las fallas en el servicio de atención?	2
¿La Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay es consciente de la necesidad de educar a los clientes para que exista un orden de atención y tratamiento los mismos?		2	
PROCESO DE PEDIDOS	Ingresos de Pedidos	¿La área de logística se encargada de realizar el ingreso de todas las adquisiciones en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Proceso de Pedido	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay pasa usted por algún proceso de pedidos?	2
	Surtido de Productos	¿Usted se siente satisfecho con los insumos obtenidos por parte de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Cuándo se agotan los suministros de la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay son reabastecidos rápidamente?	2
TRANSPORTE	Transporte	¿Utilizan algún transporte para la distribución de suministros?	2
	Consolidación del Flete	¿Ha surgido algún tipo de problemas por la empresa de transportes en cuanto a la entregar los suministros a destiempo?	2
	Auditorias de Tarifas	¿Se utiliza servicio de paquetería postal para la entrega de suministros a la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2

INVENTARIOS	Políticas de Almacenamiento	¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen una política de inventarios?	2
		¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen algún tipo de política de calidad?	2
	Selección de Inventarios	¿Los inventarios físicos son tomados por las personas responsables del área de logística conjuntamente con el Gerente?	2
		¿Existe algún tratamiento contable sobre el inventario obsoleto?	2
	Localización de Los Puntos de Almacenamiento	¿Existe algún control de entradas y salidas para la distribución de suministros en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿En la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay mantienen algún tipo de política de calidad?	2
COMPRAS	Selección de Fuente de Suministros	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de nuestros proveedores?	2
	Momento Correcto Para Comprar	¿Con que frecuencia Se mantienen compras adicionales para la clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay por parte suya?	2
	Cantidades a Comprar	¿Alguna vez hizo un requerimiento de compra?	2
		¿De la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay fomentan la producción "justo a tiempo"?	2
ALMACENAMIENTO	Almacenamiento	¿El almacén de suministros presenta un aspecto limpio y ordenado para la distribución?	2
	Inspección	¿Se realiza un mantenimiento adecuado e inspecciones y comprobaciones periódicas en el almacén de insumos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Se desarrollan una inspección periódica a los productos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
		¿Se desempeña algún tipo de revisión de calidad de los productos en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
UBICACIÓN DE INSTALACIONES	Planeación de Redes de Trabajo	¿Se mide la productividad de mano de obra en la Clínica de Estomatología de la UAP sede Abancay?	2
	Ubicación de Almacén	¿La ubicación estratégica de los productos hace mejor el desempeño de productos?	2

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

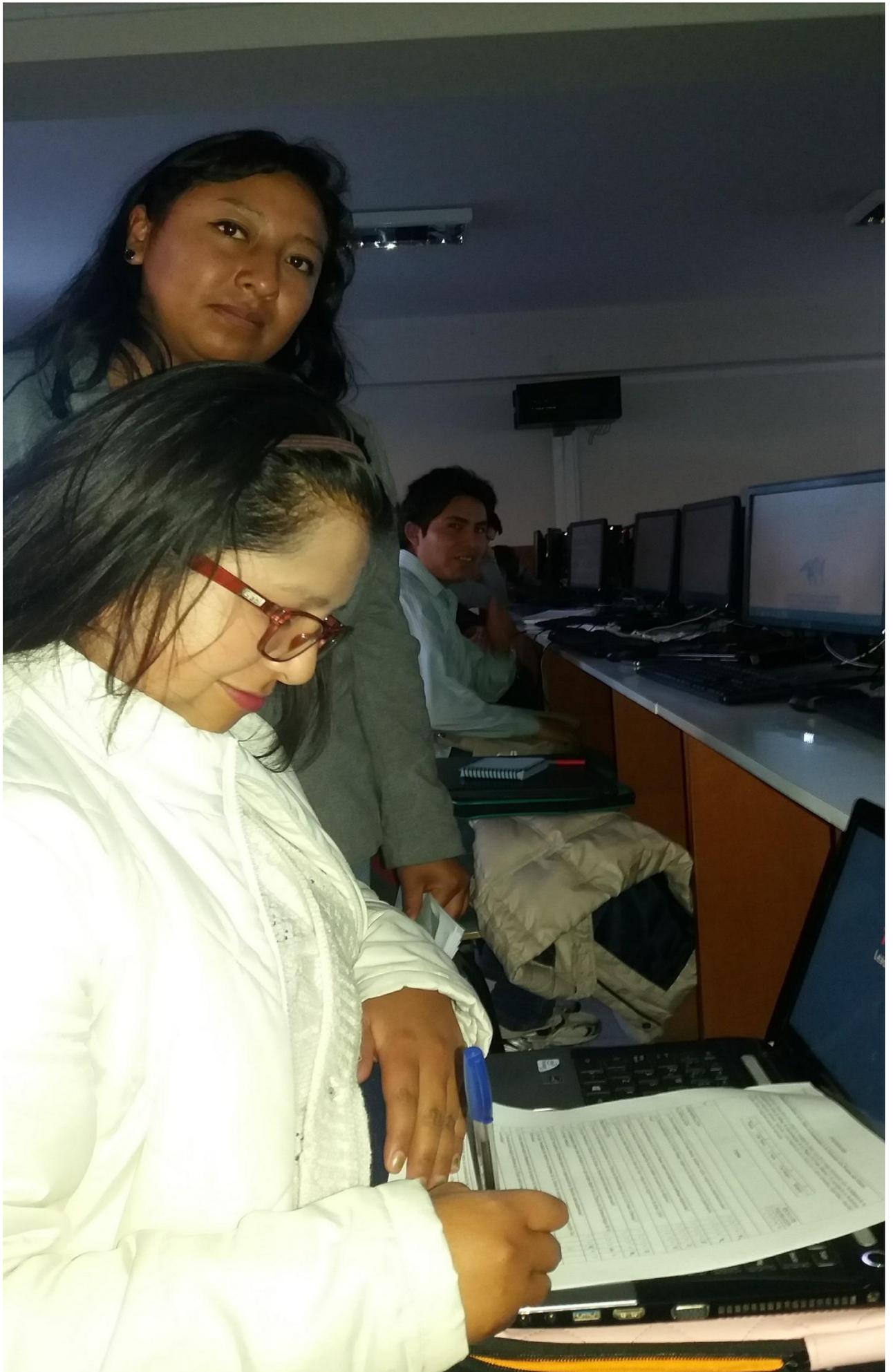
0=NO VALIDO

  
 .....  
**Carlos Enrique Vasquez Cutipa**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 .....  
 Carlos Enrique Vasquez Cutipa  
 Contador Público Colegiado

**Anexo 7:** Encuetas a Profecionales de la Clinia de Estomatologia de la UAP









Anexo 8: Legalización de la Declaración Jurada de Autenticación de Tesis.

**DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTA NOTARIA**

**DECLARACIÓN JURADA**

Conste por el presente documentos yo, MAYRA TERESA VALENCIA AGUILAR, identificada con DNI N° 47203594, con domicilio en APV.Retamayoc L-A-1, del distrito San Sebastián, provincia y departamento del Cusco. En mis plenas facultades físicas y mentales.

**DECLARO BAJO JURAMENTO**

1. Soy autor de la tesis titulada "ADMINISTRACIÓN Y CADENA DE SUMINISTROS EN LA CLÍNICA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, SEDE ABANCAY, 2017"
2. La misma que presento para optar: EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO.
3. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado, las normas internacionales APA para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoridad, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD o a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNVIERSIDAD en favor de terceros con que, la Tesis "ADMINISTRACIÓN Y CADENA DE SUMINISTROS EN LA CLÍNICA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, SEDE ABANCAY, 2017".

Cusco, 04 de Diciembre del 2017.



*MAYRA TERESA VALENCIA AGUILAR*

MAYRA TERESA VALENCIA AGUILAR

DNI N° 47203594

CERTIFICO: Que, MAYRA TERESA VALENCIA AGUILAR, con DNI.Nº 47203594, ha vuelto a firmar é imprime su huella digital en mi presencia.-Cusco, 04 de Diciembre del 2017.

emy



*MAYRA TERESA VALENCIA AGUILAR*

