



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis

Control de abastecimiento y su relación con la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018

Para optar el título profesional de Contador Público

Autores:

Jhovana Malca Galvez

<https://orcid.org/0009-0007-5062-4670>

Diego Sebastian Sánchez Ordoñez

<https://orcid.org/0009-0007-1983-969X>

Asesora:

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

<https://orcid.org/0000-0003-4474-8371>

Co-asesor

Dr. Silvestre Quintana Pumachoque

<https://orcid.org/0000-0001-7172-5007>

Tarapoto, Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis

Control de abastecimiento y su relación con la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018

Para optar el título profesional de Contador Público

Autores:

Jhovana Malca Galvez

Diego Sebastian Sánchez Ordoñez

Sustentado y aprobado el 24 de agosto del 2023, por los siguientes jurados:

Presidente de Jurado
CPCC. M. Sc. Carmen Pérez
Tello

Secretario de Jurado
Econ. Mg. Juan Segundo Ríos
Pérez

Miembro de Jurado
CPCC. Mtro. Jorge Armando Tuesta
Pinedo

Asesora
Dra. Rossana Herminia Hidalgo
Pozzi

Co-asesor
Dr. Silvestre Quintana
Pumachoque

Tarapoto, Perú
2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
CALLE SAN MARTÍN N° 314 - CIUDAD UNIVERSITARIA - SAN MARTÍN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 049

Jurado reconocido con Resolución N° 169-2020-UNSM/FCE-CF/NLU, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Contabilidad /Programa de pregrado.

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, a las **11:00 horas** del día **jueves 24 de agosto** del año **dos mil veintitrés**, inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación: **"CONTROL DE ABASTECIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA DISTRIBUCIÓN DE LOS FÁRMACOS EN LA CLÍNICA LUZ DIVINA S.A.C. DE NUEVA CAJAMARCA, AÑO 2018"**, para optar el título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, presentado por los bachilleres: **DIEGO SEBASTIAN SÁNCHEZ ORDOÑEZ y JHOVANA MALCA GALVEZ**, con la asesoría de la **Dra. ROSSANA HERMINIA HIDALGO POZZI**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por la **CPCC. M.Sc. CARMEN PÉREZ TELLO** (presidente del jurado), **Econ. Mg. JUAN SEGUNDO RÍOS PÉREZ** (secretario), **CPCC. Mtro. JORGE ARMANDO TUESTA PINEDO** (vocal), y acompañada por la **Dra. ROSSANA HERMINIA HIDALGO POZZI** (asesora); y el **CPCC. MBA. SILVESTRE QUINTANA PUMACHOQUE** (Co asesor); la presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N° 169-2020-UNSM/FCE-CF/NLU**.

Seguidamente los autores expusieron el trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por los sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por la asesora.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con participación de la asesora con voz, pero sin voto; sin la presencia de los sustentantes y otros participantes del acto público.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTIN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)
Jr. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG - CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, 15; tal como se deja constar.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001 de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; los autores del trabajo de investigación y el Asesor en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las 12:00 horas, el mismo día.

CPCC. M.Sc. CARMEN PÉREZ TELLO
Presidente

Econ. Mg. JUAN SEGUNDO RÍOS PÉREZ
Secretario

CPCC. Mtro. JORGE ARMANDO TUESTA PINEDO
Vocal

DIEGO SEBASTIAN SÁNCHEZ ORDOÑEZ
Autor 1

JHOVANA MALCA GALVEZ
Autor 2

Dra. ROSSANA HERMINIA HIDALGO POZZI
Asesora

CPCC. MBA. SILVESTRE QUINTANA PUMACHOQUE
(Co-Asesor)

Declaratoria de autenticidad

Jhovana Malca Galvez, con DNI N° 76282161 y **Diego Sebastian Sánchez Ordoñez**, con DNI N° 72160026, bachilleres de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Control de abastecimiento y su relación con la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.**

Declaramos bajo juramento que:


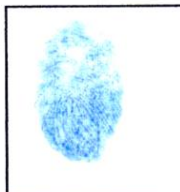
1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas, siguiendo las normas APA actuales
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 24 de agosto de 2023.



Jhovana Malca Galvez
DNI. N° 76282161



Diego Sebastian Sánchez Ordoñez
DNI. N° 72160026



Ficha de identificación

<p>Título del proyecto Control de abastecimiento y su relación con la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.</p>	<p>Área de investigación: Contabilidad. Línea de investigación: Auditoría. Sublínea de investigación: Auditoría interna. Grupo de investigación: No aplica. Tipo de investigación: Básica <input type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>, Desarrollo Tecnológico <input type="checkbox"/></p>
<p>Autores: Jhovana Malca Galvez. Diego Sebastian. Sánchez Ordoñez</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad https://orcid.org/0009-0007-5062-4670 Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad https://orcid.org/0009-0007-1983-969X</p>
<p>Asesor: Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad Unidad o Laboratorio: Contabilidad https://orcid.org/0000-0003-4474-8371</p>
<p>Coasesor: Dr. Silvestre Quintana Pumachoque</p>	<p>Contraparte científica: Facultad o Institución: Ciencias Económicas Unidad o Laboratorio: Contabilidad País: Perú https://orcid.org/0000-0001-7172-5007</p>

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a Dios, pues gracias a él he logrado culminar mi carrera, a mi familia, sobre todo a mi Padre Lino Malca por estar a mi lado brindándome su apoyo incondicional y sus consejos, para hacer de mí una mejor persona, a mi hermana por sus palabras de ánimo para salir adelante, a mis amigos, compañeros y a todas aquellas las personas que de una u otra manera forman parte de este logro.

Jhovana

La presente Tesis va dedicado a mi familia, que a lo largo de mi vida velan por mi bienestar y son mi apoyo incondicional; en especial a mi madre, Luz Maribel, por confiar y creer en mí; por los valores y principios que ha inculcado a construir y forjar la persona que ahora soy.

Diego Sebastian

Agradecimientos

Primeramente, damos gracias a Dios que sin él no somos nada, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, este logro es gracias a ustedes, a nuestro Asesor, que con su apoyo hemos logrado concluir con éxito nuestra tesis, que en un principio podría parecer una tarea titánica e interminable, a nuestros Padres que son el motor y motivo de cada una de nuestras acciones para llegar hasta dónde estamos y a cada una de las personas que nos mostraron su apoyo incondicional en este tiempo contribuyendo a nuestro desarrollo profesional.

Los autores

Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria	7
Agradecimientos	8
Índice general.....	9
Índice de tablas	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN	14
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Fundamentos teóricos	20
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	29
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación	29
3.1.1. Contexto de la investigación	29
3.1.2. Periodo de ejecución	29
3.1.3. Autorizaciones y permisos	29
3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	29
3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales.....	29
3.2. Sistema de variables	29
3.2.1. Variables principales	29
3.2.2. Variables secundarias	30
3.3. Procedimiento de la investigación.....	30
3.3.1. Objetivo específico 1	32
3.3.2. Objetivo específico 2.....	33
3.3.3. Objetivo específico 3.....	33
3.3.4. Objetivo específico 4.....	33
3.3.5. Objetivo específico 5.....	34
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1 Objetivo específico 1	35
4.2 Objetivo específico 2	36
4.3 Objetivo específico 3	37

4.4 Objetivo específico 4	38
4.5 Objetivo específico 5	39
4.6 Objetivo general.....	39
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1 Tamaño de la población	32
Tabla 2 Control de abastecimiento en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.....	35
Tabla 3 Distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.	36
Tabla 4 Prueba de normalidad.	37
Tabla 5 Relación entre la planificación del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.....	37
Tabla 6 Relación entre el seguimiento del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.	38
Tabla 7 Relación entre la recepción del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.	39
Tabla 8 Relación entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.	40

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el control de abastecimiento y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. En lo que refiere a la metodología, el estudio fue aplicado, nivel descriptivo y diseño no experimental de tipo correlacional; la población y muestra se ha constituido por 56 y 22 colaboradores de la institución respectivamente; la técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios, dando como resultados: El control de abastecimiento es regular según el 41% de los colaboradores encuestados, bajo esa perspectiva se deduce que estos resultados son producto de la deficiente ejecución de las funciones de control en vista de que la cantidad de medicamentos y fármacos disponibles en stock no es congruente con la información registrada en el sistema, mientras que la distribución de fármacos es regular según el 59% de los colaboradores, teniendo en cuenta ese enfoque estos resultados se deben por la presencia de irregularidades durante el desarrollo de cada una de las acciones que componen esta función. Conclusión: Existe relación significativa entre el control de abastecimiento y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018, por lo cual se reconoce que las variables se relacionan en un 85.38%.

Palabras claves: Control de abastecimiento, distribución, planificación, recepción, seguimiento.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between supply control and drug supply distribution at the Clínica Luz Divina S.A.C., Nueva Cajamarca, year 2018. Regarding the methodology, the study was applied, descriptive level and non-experimental design of correlational type; the population and sample has been constituted by 56 and 22 collaborators of the institution respectively; the technique used was the survey and the instruments applied were two questionnaires. The results showed that supply control is regular according to 41% of the employees surveyed. From this perspective, it can be deduced that these results are the result of the poor execution of control functions, since the amount of medicines and drugs available in stock is not consistent with the information recorded in the system, while the distribution of drugs is regular according to 59% of the employees. Considering this approach, these results are due to the presence of irregularities during the development of each of the actions involved in this function. Conclusion: There is a significant relationship between the supply control and the distribution of drugs in the Clínica Luz Divina S.A.C., Nueva Cajamarca, year 2018, therefore it is recognized that the variables are related in 85.38%.

Keywords: Supply control, distribution, planning, reception, follow-up.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

En un contexto local, la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, se constituyó el 5 de septiembre del año 2006. La empresa al inicio tuvo como socios al Dr. Elmer Salcedo Huamán y la Obstetra Gladys Luz Asenjo Lozada, identificada con RUC N°20542381851. La clínica es una empresa de servicios de salud ubicada en la ciudad de Nueva Cajamarca. La empresa se ha posicionado como la empresa líder en la ciudad. Una de las áreas prioritarias para el buen funcionamiento de los procesos de servicios de salud es el área logística que debe programar y priorizar la compra de bienes para cumplir con los requerimientos de los servicios que ofrece la clínica. Sin embargo, es notorio resaltar que no cuentan con personal especializado y capacitado en manejo de almacenes en servicios de salud. El administrador aparte de las funciones inherentes a su cargo es el que se encarga también de esta labor, tampoco cuenta con políticas, esto ha generado problemas en el área logística y el control de los fármacos; pues al no contar con un encargado y no haber un registro de todos los movimientos se genera conflictos, porque no se conoce en tiempo real y de manera exacta el stock disponible.

Por otro lado, al efectuar compras en demasía de algunos medicamentos por no contar con un listado de rotación, estos al cumplirse la fecha de vencimiento y por no darle uso tienen que ser desechados. Asimismo, estos problemas generan malestar en los pacientes y médicos, produciéndose pérdidas en la empresa, pues en ocasiones realizan pedidos de emergencia al proveedor por la falta de unidades necesarias. El incremento de los costos se origina porque la empresa no cuenta con un óptimo control de inventarios, a ello se le suma el cálculo incorrecto de cantidades que suplan las demandas, además no se registran todos los movimientos diarios, no se conoce de manera exacta el stock disponible, por ello, se generan cortes impropios de compras y ventas. También los métodos empleados en la evaluación no permiten conocer o analizar a ciencia cierta la realidad de las existencias, es por ello que en los almacenes existen productos vencidos, deteriorados, mezclados, lo cual genera pérdida para la clínica. Todo lo mencionado anteriormente no permite a la empresa planificar las adquisiciones de los productos farmacéuticos de la mejor manera.

En cuanto a la distribución, es de vital importancia que las áreas de hospitalización, emergencia y quirófano emitan documentos de control, en la cual se detallen las cantidades de medicamentos que se están utilizando; a fin de que la farmacia de la

clínica pueda devolver los medicamentos aplicados o utilizados con los pacientes. Sin embargo, se evidenció mediante la observación que las papeletas de control no contenían la cantidad exacta de los medicamentos utilizados y en ocasiones no se emitieron dichos documentos, lo cual genera un descontrol total de las existencias y dificulta en gran manera a la farmacia de la clínica emitir sus informes, puesto que el ingreso de medicamentos en la mayoría de los casos no concuerda con las salidas y siempre hay medicamentos, sobrantes y faltantes. En este sentido, resulta fundamental tomar en cuenta esta investigación como fuente de información y determinar si los controles de abastecimiento han tenido incidencia en la distribución de medicamentos en la Clínica Luz Divina S.A.C. de Nueva Cajamarca.

Es así que un ejemplo concreto de esta situación ocurrió el 2 de agosto, cuando el departamento de hospitalización utilizó 52 sueros y gastó S/ 6321.00 en ampollas, a pesar de ello, el informe emitido por el administrador de la farmacia registró la devolución de 62 sueros y un valor de S/ 7 000.00, es así que debido a la falta de emisión de una hoja de control por parte del departamento de hospitalización, no fue posible confirmar la cantidad exacta utilizada, como consecuencia, la farmacia experimentó una mayor salida de sueros y medicamentos, lo que resultó en una pérdida de S/ 759.00. En este sentido, es esencial tomar en cuenta este estudio como una fuente de información clave para evaluar si los controles relacionados al suministro han influido en la distribución de medicamentos en la Clínica Luz Divina S.A.C. en Nueva Cajamarca.

Se formula como problema principal: ¿Qué relación existe entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018? Los problemas específicos son: ¿Cómo es el control de abastecimiento en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018? ¿Cómo es la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018? ¿Qué relación existe entre la planificación del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018? ¿Qué relación existe entre el seguimiento del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018? ¿Qué relación existe entre la recepción del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018?.

Por otra parte, el objetivo general del estudio fue: Determinar la relación entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. Objetivos específicos: Evaluar el control de abastecimiento en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. Evaluar la distribución en

la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. Determinar la relación entre la planificación del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. Determinar la relación entre el seguimiento del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. Determinar la relación entre la recepción del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

El estudio ha sido justificado por los siguientes criterios: Mediante el desarrollo del estudio se generó información valiosa y conocimientos teóricos pertinentes relacionados con las variables examinadas en el estudio, esto, a su vez, posibilitó abordar de manera efectiva cada uno de los objetivos planteados, encontrando soluciones apropiadas para cada caso. Asimismo, se planteó sugerencias en base a problemática evidenciada, con el propósito de beneficiar a la empresa en su toma de decisiones para el cumplimiento de los metas determinados en el presente periodo, de igual manera en la entrega oportuna de los productos que fueron pactadas en las actividades de venta y por ende la satisfacción de los beneficiados (médicos, enfermeras y clientes).

Es importante señalar que los resultados obtenidos serán proporcionados a las diferentes empresas o interesados que presenten realidades similares, siendo provechosa el empleo de la investigación por cuanto les permitirá ejecutar planes de contingencias en relación con la distribución de los productos que permita la venta oportuna de los mismos. Además, en la realización de la investigación se aplicaron métodos, procedimientos y técnicas científicas que direccionaron cada una de las actividades a dar respuesta a los objetivos planteado, en ese sentido la metodología empleada servirá de guía para posteriores investigaciones.

Para finalizar, es preciso señalar que el informe de investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I; contiene la información bibliográfica del estudio, en la cual se hace menciona a estudios similares que anteceden al ejecutado, conceptualización y caracterización de las variables y definición de términos básicos.

En el Capítulo II; se hace mención de los materiales, métodos y procedimientos metodológicos empleados en la ejecución del estudio.

En el Capítulo III; se presentan los resultados obtenidos en la investigación, como también las discusiones que contrastan los resultados obtenidos con los presentados en los antecedentes, finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Nivel internacional

En su tesis de pregrado titulada "Propuesta de un Modelo de Gestión de Abastecimiento para Ventisqueros S.A. en la Bodega Hornopirén" (Medina, 2017), el autor tenía como objetivo general proponer un modelo de gestión de abastecimiento utilizando herramientas de control de inventario para reducir los costos totales asociados a la gestión del inventario. La investigación se llevó a cabo a nivel básico, con un enfoque descriptivo y un diseño no experimental. Los participantes del estudio fueron los colaboradores de la bodega, a quienes se les aplicó la entrevista como técnica de estudio. El investigador llegó a la conclusión de que el control de inventarios en la empresa era deficiente en un 70%. No se verificaba la cantidad y el estado de las mercancías con las boletas o facturas de compra al momento de su recepción. Además, el almacén de la bodega era compartido con otra tienda, lo que resultaba en pérdidas de productos que ascendían a un total de S/. 7 873.00. Además, la empresa carecía de políticas establecidas para la gestión de su inventario, lo que a menudo resultaba en escasez de productos con alta demanda por parte de los clientes.

Romero (2017), presentó una investigación aplicada con diseño no experimental, Conformado por 35 personas quienes participaron en la aplicación del cuestionario como instrumento de evaluación. Conclusiones: Durante la fase de diagnóstico, se evaluaron las iniciativas para centralizar el inventario de seguridad teatral en función de los beneficios esperados obtenidos de los problemas actuales de la empresa, lo que reveló ajustes significativos en el inventario, problemas de fuga de productos, problemas de precisión con los registros de compra y demostró una de las situaciones que afectan principalmente el servicio al clientes, como las imprecisiones de los proveedores en cosas como la entrega y las cantidades de productos son una fuente directa de riesgo para que las ventas de dulces pierdan clientes o clientes potenciales. Una evaluación financiera por flujo de caja descontado indicó que el mejor modelo sería un centro de distribución propio con bodegas arrendadas, sin embargo, la recomendación final, validada por el análisis de riesgo y beneficio de los objetivos estratégicos, fue un centro de distribución tercerizado.

Nivel nacional

En su investigación, Quispe (2017), utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional. La población y muestra del estudio consistieron en 102 pacientes internos del hospital. El autor llegó a la conclusión de que existe una correlación moderada ($r_s = 0,619$) entre la gestión del abastecimiento de medicamentos en el Hospital María Auxiliadora y la calidad del servicio que reciben los pacientes internos. Además, se demostró una relación significativa entre la gestión del suministro de medicamentos y la calidad del servicio ($p=0,000 < 0,05$), lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.

Díaz (2017), ejecutó un estudio enmarcado en la metodología de tipo básica, diseño no experimental y de nivel correlacional; asimismo contó con la participación de 15 colaboradores de la empresa, quienes contribuyeron con el llenado de los cuestionarios que fueron empleados como instrumentos de recolección de datos. Tras la obtención de los resultados el autor concluyó que, la gestión logística mejora el inventario de suministros y que la relación que existe entre estas dos variables es positiva, ya que aplicando esto, los resultados de la prueba Z de Wilcoxon muestran que el valor promedio del inventario de suministros antes es 0.2993 y el inventario de suministros valor posterior es 0.5668 ($0.2993 < 0.5668$), lo que indica que la gestión logística incrementa el inventario de abastecimiento de la empresa Consorcio Linely, Cerro de Pasco 2017. Los resultados muestran que la gestión logística mejora la relación entre la orden de compra y la existencia de estas dos variables es positiva, pues al aplicarla, los resultados de la prueba Z de Wilcoxon muestran que el valor promedio de la orden de compra anterior es 0.13685, y luego el valor de la orden de compra es 0.17185 ($0.13685 < 0.17185$) Gestión logística de cumplimiento mejora órdenes de compra para la empresa Consorcio Linely, Cerro de Pasco 2017.

Nivel local

Peña (2017), presentó su estudio investigativo tipo aplicado, con un diseño no experimental y de corte transversal. Asimismo, contó con una muestra compuesta por 27 colaboradores del establecimiento. El investigador llegó a concluir que, existe una alta correlación positiva entre la gestión de medicamentos e insumos y el abastecimiento en el establecimiento de salud de San Martín, con un coeficiente de correlación de Pearson (0,931). De igual manera el coeficiente de determinación es de 0,867, el cual explica que el 86,7% de los insumos en los establecimientos de salud de la Red de Salud de San Martín están afectados por la administración de

medicamentos. El nivel de manejo de medicamentos e insumos en la Red de Salud de St. Maarten, el 26% del personal dijo que era "Malo", el 37% dijo que era "Regular", y el 7% dijo que era "Excelente". Los niveles de abastecimiento en los establecimientos de salud de la Red de Salud de San Martín fueron 48% de los niveles "normales", con 19% de los trabajadores reportando niveles "buenos" de abastecimiento y solo 7% de los trabajadores reportando niveles "excelentes" de abastecimiento en los establecimientos de salud.

Palmer (2017), Desarrollo un estudio básico con diseño no experimental. Los participantes del estudio fueron 15 proveedores del programa, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, la misma que permitió conocer la percepción de los participantes. Conclusiones: El Chi cuadrado obtenido fue igual a 4 grados de libertad para $\chi^2 c = 4.29$, para un nivel de confiabilidad de 95% ($\alpha = 0.05$) el $\chi^2 t$ es de 9.49, tales datos indican que ambas variables son independientes, es decir no se relacionan, pues el chi cuadrado calculado fue menor al chi cuadrado tabulado. Asimismo, la eficiencia en las compras fue regular en un 53%, ya que la eficiencia establece la relación entre los recursos administrados y los resultados obtenidos en el tiempo, en el sentido de que, para aumentar la eficiencia, toda organización debe tener la tecnología y recursos suficientes para lograr los objetivos propuestos.

2.2. Fundamentos teóricos

1.2.1 Control de abastecimiento

Control

Según Melinkoff (1990), el control implica la verificación de que todas las actividades se lleven a cabo de acuerdo con el programa establecido, las órdenes impartidas y los principios administrativos. Su objetivo principal es identificar las deficiencias y errores para corregirlos y prevenir su recurrencia (Melinkoff, 1990, p. 62).

Control de abastecimiento

Según Mora (2016), es el conjunto de acciones que ejecuta la empresa con el objetivo de satisfacer las necesidades de manera eficiente, minimizando los costos, pero asegurando la calidad adecuada y en el momento oportuno. Se encarga de proveer a las empresas con los materiales necesarios para su correcto funcionamiento. (p.12).

Objetivos del control de abastecimiento

Según Carreño (2018), señala que el objetivo del control de abastecimiento es promover el control de la mercancía con eficacia, eficiencia, economía, cómo también:

- Garantizar el flujo de productos que tienen mayor demanda.
- Garantizar que los procesos de adquisición de bienes y servicios en el sector público sean coherentes, racionales, eficientes y efectivo
- Buscar lograr la pronta y puntual recepción de los pedidos y requisitos de los diferentes bienes y suministros necesarios para llevar a cabo las actividades de la organización, con el objetivo de mejorar la precisión en el proceso.

Beneficios del control de abastecimiento

Mora (2016), resalta la importancia del control en las cadenas de suministro y destaca varios beneficios clave de llevar a cabo un control efectivo en el abastecimiento:

- Ahorro de costos: El control adecuado del abastecimiento permite acceder a una mayor variedad de proveedores, fomentando la competencia y resultando en la obtención de precios más bajos para insumos y servicios. Además, proporciona informes operativos detallados que ayudan a identificar áreas para lograr ahorros continuos mediante una planificación estratégica a mediano y largo plazo.
- Incremento de utilidades y liquidez: Las empresas pueden lograr ahorros significativos en gastos estratégicos y optimizar los derechos de importación al asegurarse de que los productos terminados o las materias primas se suministren adecuadamente.
- Optimización del riesgo: Un control efectivo no solo permite gestionar los gastos de manera óptima, sino que también facilita una mejor gestión de riesgos en transacciones fuera del proceso de adquisición habitual, ayudando a proteger el capital y prevenir fraudes.
- Mayor innovación: La interacción constante entre el área de suministro y diseño y los proveedores fomenta la adquisición de nuevas tecnologías y capacidades operativas que pueden beneficiar a la organización, promoviendo así la innovación.

Actividades realizadas en el control de abastecimiento

En lo que refiere Caja (2018), señala que el rol de abastecimiento no consiste solo en efectuar ordenes de pedido, realizar seguimiento de los pedidos, y verificar el correcto almacenamiento de los productos, asimismo, también abarca la ejecución de

diferentes actividades que contribuyen a una gestión más efectiva de los recursos de la empresa, así también Mora (2017), menciona actividades asociadas con el control de abastecimiento, las cuales consisten en los siguiente:

- Recopilar y analizar información acerca de los clientes objetivos
- Capacitar a los colaboradores sobre los nuevos productos con los que cuenta la empresa.
- Brindar asesoría sobre diferencia de adquirir un producto y otro.
- Elaborar y mantener actualizados los registros de proveedores.
- Seleccionar los proveedores en función a los criterios establecidos.
- Negociación de precios, formas de pago, fechas de pago, modalidad de entrega, servicio post – venta, entre otros.
- Solicitar cotizaciones a fin de poder realizar comparaciones con otros proveedores.
- Analizar a detalle las propuestas recibidas de diferentes proveedores.
- Diseñar y publicar licitaciones, cuando corresponda, asimismo publicar solicitudes de licitación y propuestas antes de analizarlas a fondo.
- Los contratos y órdenes de compra deben redactarse y organizarse con antelación.
- Realizar seguimiento de pedidos, elaborar cronogramas de entregas y agrupados por artículos para su registro.
- Llevar el control de cantidades recibidas, control de calidad o trabajo con proveedores sobre mercancías enviadas, rechazo o aceptación de entregas.

Procesos de negocios en la cadena de Abastecimiento

Según Mora (2016), para mantener la cadena funcionando sin problemas, los suministros deben intercambiarse entre las partes desconectadas. Proveedores y clientes mantienen una conexión casual entre sí a través de intercambios de información esporádicos (p.31). Asimismo, Berrozpe (2016), señala que, en las organizaciones de gran tamaño la cadena de abastecimiento permite la optimización de entradas y salidas de productos, el cual no sería posible si no se tiene comprensión a fondo de los procesos propios del negocio. Los procesos más relevantes dentro de la cadena de suministros son los siguientes:

- Mejorar y mantener buenas relaciones con los clientes.

- Establecer contacto con los clientes antes, durante y posterior a la venta.
- Gestionar la demanda de manera adecuada.
- Planificar, gestionar y cumplir con los pedidos en las fechas pactadas con el cliente.
- Suministrar los productos de manera adecuada.

Procesos del control de abastecimiento

Con el propósito de analizar el control de abastecimiento llevado a cabo por la empresa Clínica Luz Divina S.A.C., se ha utilizado la teoría presentada por Mora (2016), quien destaca la importancia del cumplimiento de estos procesos permitirá suministrar los recursos necesarios que garanticen el normal funcionamiento de la empresa en estudio.

a) Planificación del pedido

Según Caja (2018), sostiene que se ocupa de los suministros necesarios para el desarrollo de una organización, tales como maquinaria, equipo y suministros. Esto también incluye las piezas necesarias para el mantenimiento y la seguridad. Además, esta categoría contiene insumos básicos como metales, madera, papel y otros consumibles. Las categorías adicionales incluyen muebles, suministros de oficina y artículos de limpieza. (p.67). En cuanto Mora (2016), señala que la planificación es el proceso donde los responsables de las compras, evalúa las necesidades para priorizar las compras, seguidamente se procede a la emisión de un pedido, y finalmente se revisa detalladamente el pedido. Como se muestra a continuación:

- **Evaluar necesidades:** El responsable, evalúa las necesidades de compras, a través de los requerimientos recibidos, para ello es importante constatar que dichas necesidades presenten un grado de escala significativa, a fin de evitar fármacos deteriorados y vencidos (p.45).
- **Realizar un pedido:** Tras la evaluación de las necesidades, se procede a emitir un pedido de compra, para ello es necesario que la documentación cuente de maderera detallada el código, las cualidades del producto y cantidad (p.45).
- **Revisar los pedidos:** El responsable de compra, debe revisar de manera eficiente los pedidos realizados, a fin de evitar cualquier incongruencia en la documentación (p.45).

b) Seguimiento de los pedidos

- Para Caja (2018), evaluar la efectividad de los esfuerzos de los proveedores en lo que respecta a la entrega oportuna de los pedidos, una empresa necesita un nivel aceptable de control sobre su desempeño. Esto es necesario porque ayuda a medir qué tan bien los proveedores satisfacen las necesidades más importantes de la empresa. Para ello se realizan las siguientes actividades:
- Revisión de las cantidades del stock: consiste en el análisis y control adecuado de los medicamentos almacenados, es decir verificar que estos guarden relación con lo especificado en las facturas; cabe mencionar que es muy importante el proceso de contrastación entre los productos recibidos con lo señalado en la documentación, con la finalidad de evitar los costos adicionales por productos faltantes (p.46).
- Revisión de la calidad del stock: Consiste en la verificación de la calidad y buen estado de las mercaderías, es decir que los productos a adquirir cumplan con descripciones detalladas en un primer momento. Es muy importante que este proceso de desarrollo con la minuciosidad necesaria, para poder así evitar inconvenientes después de haber efectuado la compra de los productos (p.46).
- Aceptar el pedido de compra: Después de determinar la calidad y cantidad de los productos requeridos, se acepta la orden de compra. Esto sirve para distribuir rápidamente los productos a todos los clientes y zonas.

c) Recepción

Para Caja (2018), dicha actividad refiere que es la responsabilidad del área de recepción de mercancías asegurarse de que los artículos comprados cumplan con los estándares esperados. Además de recibir los envíos de un proveedor, el área debe ingresar datos sobre los bienes, como cantidad y calidad, en el sistema. En cuanto a Mora (2016) la recepción es una de las actividades, que se debe considerar de manera significativa, puesto que se tiene que revisar los fármacos recepcionados, actualizar la documentación y las cantidades de los fármacos almacenados.

- Ingreso de los fármacos: en esta actividad, se ejecuta la revisión de los productos almacenados, asimismo, es necesario que en este proceso se actualicen los registros y sistemas con respecto a la cantidad de los fármacos (p.47).

- Control de documentación: Hace referencia a la verificación de los comprobantes de pago, es decir las boletas y facturas deben coincidir con los bienes recibidos o mantener alguna relación con ellos para garantizar que los productos adquiridos no se vean afectados. Es importante que los comprobantes cumplan con las pautas del país en particular en el que se crean (p.47).

1.2.2 Distribución de los fármacos

Distribución

Según Eslava (2017), la distribución implica “estrategias y procedimientos requeridos para transportar los productos desde su lugar de origen hasta el lugar de venta”, debido a que esta fase es crucial en la cadena de suministro, ya que garantiza la disponibilidad de los productos en los lugares adecuados y en el momento adecuado para satisfacer la demanda del mercado. (p.2).

En síntesis, se plantea la siguiente definición de distribución:

La distribución es una herramienta fundamental en el área de marketing que hace uso de estrategias, procesos y acciones necesarias para trasladar los productos desde su punto de fabricación, hasta el lugar que le resulte al cliente final acceder. Dicho proceso debe cumplir con las condiciones óptimas de consumo y ubicación.

Distribución de los fármacos

Según Rodríguez (2020), alude que la distribución es un proceso estratégico que ayudan a las empresas a lograr sus objetivos al considerar cómo hacer llegar los productos o servicios al cliente final, pues las empresas se encuentran enfocadas en fortalecer sus relaciones de intercambio con su mercado a fin de cumplir con sus metas (p.11).

Objetivo de la distribución de los fármacos

Consiste en que los fármacos o medicamentos lleguen, en buenas condiciones y en el momento preciso al lugar donde será requerido, de tal manera que puedan ser utilizados sin inconvenientes. Por su parte Rodríguez (2018) menciona que muchas empresas determinan sus costos de distribución como el componente más alto de los costos de sus productos. A menudo eligen el método menos costoso para distribuir sus productos en un esfuerzo por optimizar el precio para los consumidores. Esto incluye métodos de transporte, gestión de materiales y gestión de inventario, entre otros. Por lo que refiere Saldarriaga (2018), la distribución adecuada garantiza la entrega de un producto que cumpla con las condiciones de su consumo o uso. Por lo

tanto, debe existir entre términos contractuales y métodos de cumplimiento basados en canales de distribución, precios, tiempos y técnicas de gestión (p.61).

Importancia de la distribución

Para Eslava (2017), manifiesta que la distribución implica proporcionar financiación, transporte, regulación de la producción, almacenamiento y servicios. El transporte es el medio permite el traslado de los productos terminados a las tiendas minoristas. La regulación de la producción implica dividir el número de lotes producidos cada vez que se logran lotes de ventas, pues cada canal de distribución necesita cantidades diferentes en función de sus propias necesidades (p.4).

Características de la distribución

Los canales de distribución son la clave para hacer llegar los productos a los consumidores. Sus características principales incluyen:

- Cuentan con una serie de rutas comprobadas, los canales de distribución establecen rutas o vías para llegar a diferentes regiones y por ende a los consumidores.
- Tienen itinerarios, los canales de distribución se encuentran constituidos por intermediarios como minoristas, mayoristas e incluso vendedores.
- Cuenta con diversos esquemas de pago, dependiendo del canal de distribución elegido, debe considerar costos adicionales. Estos gastos varían en función de si utiliza una empresa para enviar sus productos o se encarga la misma empresa que produce. Estos gastos incluyen los gastos de transporte si utilizas una empresa, así como los gastos de gasolina, mantenimiento y almacenamiento.

Procesos de distribución

Con el propósito de analizar el cumplimiento de las actividades de distribución de la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, se ha tenido en cuenta la teoría expuesta por Eslava (2017), quien da a conocer los procesos de distribución utilizados por las distribuidoras de medicamentos.

a) Emisión de la documentación

Para Rodríguez (2018), la emisión de la documentación es una acción que se da después que las mercancías fueron aceptadas y canceladas, asimismo señala que la documentación permite el traslado legal de los productos de un lugar a otro, como también permite el registro de los productos en el sistema interno de la empresa, lo

cual permite tener un mejor control sobre ellos. Por otro lado, Eslava (2017), alude que, tras la afirmación de la venta de los fármacos, es importante la emisión de comprobantes y documentos de control, a fin de sustentar su egreso, y contar con el mayor control de los productos físicos y los registrados en sistema, para ello es importante considerar lo siguiente:

- Emisión de orden de egreso y factura: Los documentos que respaldan o autorizan la compra de mercancías son las facturas y boletas de descargo, en el sentido de que la empresa debe entregar al cliente un recibo para llevar el control de las mercancías, por otro lado, debe tener copia de la compraventa (p.48).
- Papeletas de control: Son documentos internos que se emiten cuando el producto sale del almacén, para certificar la salida del producto y lo más importante, para garantizar que las cantidades en el almacén están al día y estas concuerden con las cantidades que señala el sistema y las existencias físicas del almacén (p.48).

b) Revisión de la calidad del fármaco

Rodríguez (2018), indica que este término se utiliza para describir las actividades de supervisión y seguimiento de los medicamentos que serán proporcionados al cliente final, esto implica realizar una revisión exhaustiva de la calidad y cantidad de los productos que se van a comercializar, lo cual contribuye con la seguridad de los tratamientos médico. Para Eslava (2017), la satisfacción del consumidor recae en el estado del producto y en su presentación, por ello es importante el seguimiento de los productos almacenados, a fin de mantener su calidad. Para ello es importante considerar la siguiente evaluación:

- Calidad del producto entregado: al momento de realizar la entrega de un producto, es fundamental que la persona encargada verifique detalladamente la calidad del mismo con el fin de evitar posibles devoluciones. (p.49).
- Cantidad del producto a entregar: Cuando un producto sale del almacén, es importante que la cantidad esté relacionada con la documentación que acredita la cantidad del producto vendido o entregado. (p.49).

c) Entrega de los fármacos

Para Eslava (2017), es el último proceso en la distribución, en ello los responsables acuden a las áreas para abastecer de medicamentos a los médicos y enfermeras a fin de continuar con sus servicios médicos.

- El tiempo de entrega: se refiere al lapso de tiempo que transcurre desde que se realiza un pedido hasta que se entrega al cliente. Es crucial tener un conocimiento preciso de cuándo se puede manejar y despachar la mercancía. (p.50).
- Fiabilidad en la entrega: Es la acción que genera confianza en el cliente o consumidor, pues se encuentra relacionada con la entrega adecuada, sin fallas, dentro del plazo y forma establecida con el cliente (p.50).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1. Contexto de la investigación

Este estudio científico se llevará a cabo en la Región San Martín, específicamente en la provincia de Rioja y en el distrito de Nueva Cajamarca, en la empresa Clínica Luz Divina SAC.

3.1.2. Periodo de ejecución

Enero 2018 – diciembre 2018.

3.1.3. Autorizaciones y permisos

Se ha obtenido la autorización respectiva del gerente general de la empresa Clínica Luz Divina SAC.

3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo no aplica.

3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales

En el presente trabajo se ha tenido en cuenta aspectos éticos que se detallan a continuación: Beneficencia, los resultados beneficiaran a la empresa y permitirá que mejore el control de abastecimiento de fármacos. No maleficencia, no cobró ningún daño la organización y el trabajo se desarrolló con fines académicos. Autonomía, se tuvo estricto respeto la participación voluntaria de los investigadores.

Además, señalamos que, el estudio siguió las normas APA 7° edición y las normas establecidas por la Universidad Nacional de San Martín para la elaboración del presente estudio.

3.2. Sistema de variables

3.2.1. Variables principales

Control de abastecimiento

Mora (2016), alude a que el conjunto de actividades que emprende una empresa para satisfacer sus necesidades de la mejor manera, al menor costo, con la calidad

adecuada en el momento adecuado. Su finalidad es dotar a la empresa de todos los materiales necesarios para su funcionamiento (p.12).

Dimensión 1: Planificación del pedido

Indicadores: Evaluar necesidades, Realizar un pedido, Revisar los pedidos

Dimensión 2: Seguimiento del pedido

Indicadores: Revisar las cantidades del stock, Revisar de la calidad del stock, Aceptar el pedido compra.

Dimensión 3: Recepción del pedido

Indicadores: Ingreso de los fármacos, Control de documentación

3.2.2. Variables secundarias

Distribución

Eslava (2017), infiere que son actividades que se encuentran muy relacionadas con la logística de salida, cuyo objetivo principal es trasladar los productos a los canales de comercialización o mercados donde son demandados por los consumidores o usuarios finales de los respectivos artículos (p.23).

Dimensión 1: Emisión de la documentación.

Indicadores: Emisión de la orden de egreso y factura, Emisión de las papeletas de control

Dimensión 2: Revisión de la calidad del fármaco

Indicadores: Calidad del producto a entregar, Cantidad del producto a entregar.

Dimensión 3: Entrega de los fármacos

Indicadores: El tiempo de entrega, Fiabilidad en la entrega

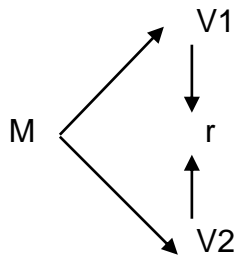
3.3 Procedimiento de la investigación

Diseño

Pino (2016), afirma que las investigaciones de diseño no experimental, específicamente del tipo correlacional, son aquellas que se llevan a cabo sin manipular intencionalmente variables, centrándose en la observación de fenómenos tal como

ocurren en su entorno natural para su posterior análisis. En el estudio, se describió y se estableció la relación entre la variable dependiente e independiente.

Para ello, se empleó el siguiente esquema:



Donde

M = muestra

V1= Control de abastecimiento

V2= Distribución

r = relación

Tipo y nivel de la investigación

Tipo

Según, Prieto (2016), las investigaciones de tipo aplicada tienen como propósito dar solución a casos prácticos en base a la teoría científica, pues al ejecutarla el investigador busca producir cambios sobre una realidad identificada.

En ese sentido la presente investigación es de tipología aplicada, por cuanto mediante su desarrollo se dio solución a la problemática expuesta en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, dichas soluciones a modo de sugerencia fueron expuestas en el apartado que corresponde a las recomendaciones.

Nivel

Por otro lado, Tamayo (2013), alude que los estudios de nivel descriptivo se fundamentan en la observación del comportamiento de las variables en su contexto natural, para seguidamente analizarlo y emitir conclusiones.

Por lo que se refiere a lo mencionado, la presente investigación es descriptiva, puesto que se procedió a describir cada una de las características de las variables en estudio (Control de abastecimiento y distribución de los fármacos), a fin de brindar información fiable a la Clínica Luz Divina S.A.C

Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por todos los colaboradores de la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, que, según planilla, lo conforman 56 colaboradores, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1

Tamaño de la población

Áreas	N° de colaboradores
Logística	12
hospitalización	5
Administración	5
Emergencia	6
Contabilidad	5
Quirófano	6
Otras áreas	17
Total	56

Fuente: Elaboración propia

Muestra

En tal sentido, la muestra estuvo determinada por los colaboradores que integran las áreas de logística, administración y contabilidad de la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, que, según planilla, lo conforman 22 colaboradores.

3.3.1. Objetivo específico 1

Evaluar el control de abastecimiento en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

a) Actividades y tareas

Se aplicó el cuestionario para conocer el control de abastecimiento de la Empresa Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

b) Descripción de procedimientos

Se citó a los participantes del estudio en una fecha específica para aplicar el instrumento y recopilar la información adecuada para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

c) Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se empleó el análisis descriptivo.

3.3.2. Objetivo específico 2

Evaluar la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

a) Actividades y tareas

Se aplicó el cuestionario a fin de evaluar la distribución de fármacos en la empresa Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

b) Descripción de procedimientos

Se convocó a los participantes del estudio en una fecha fija para aplicar el instrumento y recopilar la información adecuada para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

c) Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se empleó el análisis descriptivo.

3.3.3. Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la planificación del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

a) Actividades y tareas

Se aplicó el programa estadístico informático SPSS con el propósito de determinar la relación entre la planificación del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

b) Descripción de procedimientos

Se procedió a ingresar la información al programa estadístico informático SPSS, información de doble entrada y con ello obtener resultados de la correlación entre variables, resultados necesarios para el desarrollo de la investigación.

c) Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se aplicó el programa estadístico informático SPSS, análisis de la regresión lineal, representada en tablas y con sus respectivas apreciaciones.

3.3.4. Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el seguimiento del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

a) Actividades y tareas

Se aplicó el programa estadístico informático SPSS con el propósito de determinar la relación entre el seguimiento del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

b) Descripción de procedimientos

Se procedió a ingresar la información al programa estadístico informático SPSS, información de doble entrada y con ello obtener resultados de la correlación entre variables, resultados necesarios para el desarrollo de la investigación.

c) Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se aplicó el programa estadístico informático SPSS, análisis de la regresión lineal, representada en tablas y con sus respectivas apreciaciones.

3.3.5. Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la recepción del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

a) Actividades y tareas

Se aplicó el programa estadístico informático SPSS con el propósito de determinar la relación entre la recepción del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

b) Descripción de procedimientos

Se aplicó el programa estadístico informático SPSS, análisis de la regresión lineal, representada en tablas y gráficos.

c) Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se aplicó el programa estadístico informático SPSS, análisis de la regresión lineal, representada en tablas y gráficos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

4.1 Objetivo específico 1

Control de abastecimiento en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

Tabla 2

Control de abastecimiento en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

Escala de la variable	Rango	f	%
Inadecuado	16 - 36	8	36%
Regular	37 - 57	9	41%
Adecuado	58 - 80	5	23%
Total		22	100%

Fuente: Información recogida por medio de los cuestionarios

Interpretación

Respecto a la tabla anterior, se puede reconocer que el 41% de los colaboradores encuestados manifiestan que el control de abastecimiento en la Clínica Luz Divina S.A.C. es regular, el 36% refiere que es inadecuado y el 23% asegura que es adecuado. Bajo esa perspectiva, se deduce que estos resultados son producto de la deficiente ejecución de las funciones de control en vista de que la cantidad de medicamentos y fármacos disponibles en stock no es congruente con la información registrada en el sistema, no se reciben los medicamentos y equipos médicos en los plazos previstos con los proveedores y ello origina la ausencia de recursos necesarios para desarrollar cada una de las actividades, la adquisición de fármacos y equipos médicos no se efectúan teniendo en consideración los registros y reportes de demanda por parte de los usuarios que requieren un servicio médico, entre otras deficiencias encontradas.

4.2 Objetivo específico 2

Distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

Tabla 3

Distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018

Escala de la variable	Rango	f	%
Inadecuado	14 - 32	4	18%
Regular	33 - 51	13	59%
Adecuado	52 - 70	5	23%
Total		22	100%

Fuente: Información recogida por medio de los cuestionarios

Interpretación

Respecto a la tabla anterior, se puede reconocer que el 59% de los colaboradores encuestados mencionan que la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C. es regular, el 23% alude que es adecuada y el 18% afirma que es inadecuada. Teniendo en cuenta ese enfoque, se deduce que estos resultados se deben por la presencia de irregularidades durante el desarrollo de cada una de las acciones que componen esta función debido a que, durante la entrega, no se logra cumplir de forma efectiva cada una de las especificaciones dadas respecto al fármaco o material médico; además, el personal responsable de la verificación de la cantidad de los medicamentos y equipos médicos no efectúa de forma pertinente sus funciones y ello limita que se pueda conocer las características cuantitativas de los mismos antes de proceder con su respectiva distribución; así también, no se percibe que el personal médico se sienta satisfecho con la distribución efectuada por parte del personal competente; por otro lado, no se garantiza la entrega del comprobante o algún documento que permita sustentar la salida de los medicamentos o equipos médicos distribuidos; asimismo, en la preparación de los medicamentos y equipos médicos que van a ser distribuidos, se evidencia que el personal competente no registra de forma detallada cada una de las especificaciones, y esto impide un correcto y oportuno abastecimiento, etc.

Para determinar la relación entre las variables, y dimensiones, resulta indispensable efectuar en una primera instancia la prueba de normalidad, por cuanto los valores de Sig. encontrados para las variables y dimensiones de la primera variable permitieron identificar el coeficiente de correlación a emplear para determinar si existe o no relación entre tales componentes de tal manera que, posteriormente, se pueda conocer el grado de relación o asociación existente entre ambos.

Tabla 4
Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl.	Sig.
Control de abastecimiento	.860	22	.005
Planificación del pedido	.881	22	.012
Seguimiento del pedido	.851	22	.004
Recepción del pedido	.852	22	.004
Distribución	.827	22	.001

Fuente: SPSS 28

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior correspondiente a la prueba de normalidad efectuada, se reconoce que en la mayor parte de los casos se obtuvo valores de Sig. menores a 0.05, puesto que las variables Control de abastecimiento y Distribución alcanzaron valores de .005 y .001 respectivamente, lo cual puso en evidencia que los datos no se encuentran normalmente distribuidas (Sig. <0.05). En ese sentido, al tratarse de datos no distribuidos de forma normal, se deduce que se va a emplear la prueba de Rho de Spearman para determinar si existe relación entre las variables, así como las dimensiones de la primera variable y la segunda variable.

4.3 Objetivo específico 3

Relación entre la planificación del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

Tabla 5
Relación entre la planificación del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018

		Planificación del pedido	Distribución
Rho de Spearman	Planificación del pedido	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	22
	Distribución	Coefficiente de correlación	.861**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	22

Fuente: SPSS 28

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior, se reconoce que existe una relación positiva alta entre la planificación del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C. dado que el valor de Sig. (bilateral) fue $< .001$, por lo cual se reconoce que cumple con el supuesto establecido (p -valor < 0.05).

Asimismo, en concordancia con lo anterior, se determina que el grado de relación existente entre la planificación del pedido y la distribución de los fármacos es 74.13% debido a que el valor del coeficiente de correlación fue equivalente a .861 ($\rho = .861$).

4.4 Objetivo específico 4

Relación entre el seguimiento del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

Tabla 6

Relación entre el seguimiento del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018

			Seguimiento del pedido	Distribución
Rho de Spearman	Seguimiento del pedido	Coefficiente de correlación	1.000	.840**
		Sig. (bilateral)	.	$< .001$
		N	22	22
	Distribución	Coefficiente de correlación	.840**	1.000
		Sig. (bilateral)	$< .001$.
		N	22	22

Fuente: SPSS 28

Interpretación

En función a los datos presentados en la tabla anterior, se reconoce que existe una relación positiva alta entre el seguimiento del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C. dado que el valor de Sig. (bilateral) fue $< .001$, por lo cual se reconoce que cumple con el supuesto establecido (p -valor < 0.05).

Asimismo, en concordancia con lo anterior, se determina que el grado de relación existente entre el seguimiento del pedido y la distribución de los fármacos es 70.56% debido a que el valor del coeficiente de correlación fue equivalente a .840 ($\rho = .840$).

4.5 Objetivo específico 5

Relación entre la recepción del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

Tabla 7

Relación entre la recepción del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018

		Recepción del pedido		Distribución	
Rho de Spearman	Recepción del pedido	Coeficiente de correlación	1.000	.920**	
		Sig. (bilateral)	.	<.001	
		N	22	22	
	Distribución	Coeficiente de correlación	.920**	1.000	
		Sig. (bilateral)	<.001	.	
		N	22	22	

Fuente: SPSS 28

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior, se reconoce que existe una relación positiva muy alta entre la recepción del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C. dado que el valor de Sig. (bilateral) fue < .001, por lo cual se reconoce que cumple con el supuesto establecido (p -valor < 0.05).

Asimismo, en concordancia con lo anterior, se determina que el grado de relación existente entre la recepción del pedido y la distribución de los fármacos es 84.64% debido a que el valor del coeficiente de correlación fue equivalente a .920 ($\rho = .920$).

4.6 Objetivo general

Relación entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.

Tabla 8

Relación entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018

			Control de abastecimiento	Distribución
Rho de Spearman	Control de abastecimiento	Coeficiente de correlación	1.000	.924**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	22	22
	Distribución	Coeficiente de correlación	.924**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	22	22

Fuente: SPSS 28

Interpretación

Conforme a los datos presentados en la tabla anterior, se reconoce que existe una relación positiva muy alta entre el control de abastecimiento y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C. dado que el valor de Sig. (bilateral) fue <.001, por lo cual se reconoce que cumple con el supuesto establecido (p -valor < 0.05).

Del mismo modo, en concordancia con lo anterior, se determina que el grado de relación existente entre las variables es 85.38% debido a que el valor del coeficiente de correlación fue equivalente a .924 ($\rho = .924$). Por tal motivo, se acepta la hipótesis alterna propuesta en donde afirma que “ H_1 : Existe relación significativa entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018”.

Discusión

Para dar solución al primer objetivo específico que ha pretendido evaluar el control de abastecimiento en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018, fue necesario considerar como sustento teórico la información expuesta por Mora (2016), quien asevera que el control de abastecimiento se compone por diversas actividades y operaciones que buscan asegurar la disponibilidad de los fármacos para la prestación eficiente de los servicios médicos, satisfaciendo de esa forma sus requerimientos de provisión a un costo apropiado y tiempo oportuno. De acuerdo con ello, el 41% de los colaboradores encuestados manifestaron que el control de abastecimiento en la institución es regular debido a que no existe congruencia entre la cantidad física de fármacos y la información registrada en el sistema, no se cumple con el plazo

acordado para la recepción de los fármacos adquiridos, no se evalúa ni analiza los informes sobre la demanda de los fármacos antes de adquirir nuevos productos, entre otros. En concordancia con los resultados alcanzados, se enfatiza en el estudio de Montenegro (2017), quien presenta resultados similares a los obtenidos en el presente estudio puesto que se concluye que los subprocesos del abastecimiento se llevan a cabo de forma deficiente debido a que no se cuenta con un registro actualizado que agilice y facilite la toma de decisiones asociadas con la compra de medicamentos y materiales médicos, por lo que todo ello ocasiona un sinnúmero de contingencias al momento de ejecutar cada una de las actividades correspondientes dentro del centro hospitalario. De igual modo, Gallardo (2018) concuerda con lo manifestado por los autores pues afirma que la gestión de abastecimiento se desarrolla de forma regular en un 45% por diversas razones, principalmente por la ausencia de organización de las adquisiciones debido a la falta de competencias por parte del personal competente, dificultando así su realización en función a las necesidades de la institución.

A continuación, para el desarrollo del segundo objetivo específico que ha buscado evaluar la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018, fue fundamental considerar como sustento teórico la información expuesta por Eslava (2017), quien asevera que la distribución de los fármacos engloba una serie de acciones ejecutadas con la finalidad de trasladar los fármacos y demás recursos médicos hacia un canal de comercialización o mercado definido donde existe un alto nivel de demanda por parte de los usuarios. De acuerdo con ello, el 59% de los colaboradores encuestados refirieron que la distribución de los fármacos en la institución es regular debido a que no se verifica cada una de las especificaciones de los productos antes de la entrega con la finalidad de asegurar su correcto cumplimiento, no se verifica la cantidad de los productos en stock antes de ser distribuidos, no se entregan comprobantes o documentos similares que sustenten la salida de los productos, entre otros. De acuerdo con los resultados alcanzados, se destaca el estudio de Primo (2018), quien presenta resultados semejantes a los alcanzados en el presente estudio puesto que se concluye que el proceso de distribución se lleva a cabo de modo deficiente en la organización según el 45% de sujetos encuestados, esto debido a que no se identifica y registra de manera minuciosa los datos cualitativos y cuantitativos de los productos que se van a distribuir, y esto limita el control constante del stock disponible para la realización de las operaciones. Igualmente, Gallardo (2018) coincide con lo afirmado por los autores porque asegura que la distribución de los materiales y recursos en la institución se realiza de forma regular por la ausencia de verificación de la cantidad y calidad de los

productos antes de ser enviados, y ello origina retrasos al momento de la entrega de los productos al no presentar los atributos solicitados, suscitando además una reducción del grado de satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, enfatizando en los objetivos correlacionales, es oportuno señalar que para el desarrollo de estos fue indispensable emplear el programa estadístico SPSS 28 para llevar a cabo la prueba de normalidad y determinar el valor de los coeficientes de correlación. Así pues, concerniente al tercer objetivo específico orientado a determinar la relación entre la planificación del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018, se pudo reconocer mediante la prueba de Rho de Spearman que existe asociación positiva alta entre ambos componentes en vista de que el valor de Sig. (bilateral) fue $< .001$ (p -valor < 0.05 ; $\rho = .861$), dejando en evidencia de esta forma un grado de relación equivalente a 74.13%. Estos resultados son análogos a los presentados por Quispe (2017), quien concluye que el grado de correlación entre ambos componentes es positivo y moderado puesto que el valor de la Sig. es menor a 0.05 (p -valor = $0.000 < 0.05$), de la misma forma, el grado de correlación alcanzado fue 0,684, demostrando de esta forma la veracidad de la hipótesis planteada por cuanto la correcta planificación de las medicinas que se requieren para el desarrollo de las operaciones influye en un 47% en la distribución de las mismas.

De igual forma, sobre el cuarto objetivo específico enfocado a determinar la relación entre el seguimiento del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018, se pudo reconocer mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman que existe asociación positiva alta entre ambos componentes en vista de que el valor de Sig. (bilateral) fue $< .001$ (p -valor < 0.05 ; $\rho = .840$), dejando en evidencia de esta forma un grado de relación equivalente a 70.56%. Estos resultados guardan semejanza con lo presentado por Quispe (2017), quien concluye que el grado de correlación entre ambos componentes es positivo y moderado puesto que el valor de la Sig. es menor a 0.05 (p -valor = $0.000 < 0.05$), de igual forma, el grado de correlación alcanzado fue 0,431, demostrando de esta forma la veracidad de la hipótesis planteada por cuanto un seguimiento y organización efectivo de las medicinas requeridas para la ejecución de cada una de las operaciones correspondientes influye en un 19% en la distribución de las mismas.

Así también, respecto al quinto objetivo específico que se encamina a determinar la relación entre la recepción del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica

Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018, se pudo reconocer a través de la prueba de Rho de Spearman que existe una relación positiva muy alta entre ambos componentes en vista de que el valor de Sig. (bilateral) fue $< .001$ (p -valor < 0.05 ; $\rho = .920$), dejando en evidencia de esta forma un grado de relación equivalente a 84.64%. Tales resultados son similares a los presentados por Romero (2017), quien concluye que la relación entre los componentes es directa y significativa puesto que las contingencias vinculadas con la recepción afectan el desempeño de la organización, quedando demostrado de esta manera la veracidad de la hipótesis planteada debido a que la recepción apropiada y oportuna de los productos, así como la verificación correspondiente de los mismos para constatar su coherencia con los informes y registros, favorece en gran medida a la distribución correcta de los productos disponibles en stock.

Finalmente, sobre el objetivo general que se enfoca a determinar la relación entre el control de abastecimiento y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018, se pudo reconocer a través de la prueba de Rho de Spearman que existe una relación positiva muy alta entre las variables por cuanto el valor de Sig. (bilateral) fue $< .001$ (p -valor < 0.05 ; $\rho = .924$), permitiendo evidenciar así un grado de relación equivalente a 85.38%, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna propuesta “ H_1 : Existe relación significativa entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018”. Conforme a los resultados alcanzados, es conveniente hacer énfasis en la investigación de Gallardo (2018), donde los resultados presentan similitud con los obtenidos en el presente trabajo investigativo, puesto que se llegó a concluir que las variables gestión de abastecimiento y distribución de los materiales guardan una relación considerable y positiva por cuanto el grado de significancia fue 0.000, respetando de este modo la regla de decisión (p -valor < 0.05), mientras que el coeficiente de correlación fue 0,816, sustentando de esta forma que el grado de relación es equivalente a 66.59%, por lo cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna cuya afirmación es que existe una relación significativa entre ambas variables en el ámbito objeto de estudio. Igualmente, los investigadores armonizan con los autores Sánchez y Holguin (2019), quienes señalaron que la relación entre la gestión de abastecimiento y distribución en la unidad seleccionada como unidad de estudio, es significativa esto debido a que la Sig. fue 0.000 (p -valor < 0.05); donde el coeficiente de correlación fue 0,765, siendo esto equivalente a un 58.52% de relación o influencia, lo cual permite afirmar que el desarrollo inadecuado de las actividades que integran la gestión de abastecimiento impide que la distribución de los productos pueda llevarse a

cabo de forma pertinente. Del mismo modo, Peña (2017) sostiene que existe una relación positiva alta entre las variables porque la Sig. (bilateral) fue 0.000 (p -valor = $0.000 < 0.05$), cumpliendo con el supuesto establecido, mientras que el coeficiente de correlación obtenido fue 0.931 ($r = 0.931$), lo cual permitió sustentar estadísticamente que ambas variables se vinculan o asocian de forma directa y significativa en un 86.68% de acuerdo con el cálculo realizado.

CONCLUSIONES

Tras el desarrollo de los objetivos, se concluye lo siguiente:

Se ha determinado que el control de abastecimiento en la institución es regular en un 41%, los colaboradores manifestaron que no existe una congruencia entre la cantidad física de fármacos y la información registrada en el sistema, principalmente por la ausencia de organización de las adquisiciones debido a la falta de competencias por parte del personal a cargo, dificultando así su realización en función a las necesidades de la institución.

La distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018, es regular según el 59% de los colaboradores encuestados por la ausencia de verificación de las especificaciones respecto a la características cualitativas y cuantitativas de los productos antes de ser distribuidos, falta de entrega de documentación o comprobantes que sustenten la salida de los fármacos, entre otros.

Se identificó que existe una relación significativa entre la planificación del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018, en un 74.13%. demostrando de esta forma que con la correcta planificación de las medicinas que se requieren para el desarrollo de las operaciones influirá en un 47% en la distribución de las mismas.

Se determinó que hay una relación significativa entre el seguimiento del pedido y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018, en un grado equivalente al 70.56%., demostrando de esta forma la veracidad de la hipótesis planteada, por cuanto un seguimiento y organización efectiva de las medicinas requeridas para la ejecución de cada una de las operaciones correspondientes influye un 19% en la distribución de las mismas.

Se demostró la relación entre las variables control de abastecimiento y la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. En un grado de relación de 84.64%. lo cual permite afirmar que el desarrollo inadecuado de las actividades que integran la gestión de abastecimiento impide que la distribución de los productos pueda llevarse a cabo de forma pertinente.

RECOMENDACIONES

Con los resultados alcanzados se recomienda:

Se recomienda al gerente general de la Clínica Luz Divina S.A.C., realizar un seguimiento continuo de las actividades y evaluar de forma efectiva el desempeño de los colaboradores, esto con el propósito de asegurar el correcto y oportuno desarrollo de las actividades, reduciendo a su vez la probabilidad de que se presenten diversas contingencias o hechos irregulares durante la ejecución de actividades.

Se sugiere al administrador, planificar talleres informativos y charlas que busquen orientar a los colaboradores sobre el desarrollo de sus atribuciones de modo que pueda favorecer con la ejecución adecuada de cada una de las actividades que forman parte del control administrativo.

A los responsables del área de almacén, elaborar formatos que permitan registrar de forma rápida y apropiada las especificaciones o cualidades que presenta cada uno de los productos disponibles en stock de tal manera que sean debidamente verificadas antes de ser distribuidos.

Se indica al jefe de almacén, elaborar informes o reportes de forma continua sobre la demanda de fármacos dentro de cada área para contribuir con la buena toma de decisiones respecto a las características cuantitativas de los fármacos que se pretende adquirir con la finalidad de asegurar la disponibilidad de estos para el desarrollo de las actividades.

Al Personal encargado del área de almacén, actualizar de forma periódica los datos registrados en el sistema empleado con la finalidad de asegurar la disponibilidad de información actual y verídica sobre las características cuantitativas de los fármacos disponibles en stock.

Finalmente, se recomienda al gerente general de la empresa considerar cada uno de los resultados obtenidos en el estudio, todo con el fin de que la información brindada le permita tomar decisiones resolutivas que ayuden a mejorar cada una de las deficiencias, y de esta manera se logre diseñar e implementar herramientas o mecanismos de control que permitan garantizar la recepción de los productos adquiridos en el periodo de tiempo previsto, permitiendo incrementar el grado de

satisfacción por parte de los usuarios al poder contar con los fármacos que se requieren o necesitan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caja, A. (2018). *Cómo hacer de la cadena de suministro un centro de valor*. (2° ed.). MARGE BOOKS. Recuperado de: <https://cutt.ly/dnzAIQS>
- Carrasco S. (2016) *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (9ª ed.) Perú: Editorial San Marcos.
- Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Fondo Editorial del PUCP. Recuperado de: <https://cutt.ly/LnzAGO3>
- Córdoba, Z. (2016) *Logística, conceptualización y tendencias actuales* Recuperado de: <https://silo.tips/download/logistica-conceptualizacion-y-tendencias-actuales>
- Díaz, C. (2017). *Gestión Logística para Incrementar los Stock de Abastecimiento del Área de Compras de la Empresa Consorcio Linely*. (Tesis de pregrado). Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1466/D%C3%ADaz_OLM.pdf?sequence=1
- Ehrhardt y Brigham (2007) *Finanzas corporativas*. (1ª ed.) Enfoque Central Recuperado de: https://issuu.com/cengagelatam/docs/brigham_issuu/35
- Eslava, A. (2017). *Canales de distribución logístico-comerciales*. Ediciones de la U. Recuperado de: <https://cutt.ly/NnzSSxN>
- Espinosa, A., Sanabria, J. y Yopez, L. (2020). *Logística de distribución para la empresa de inversiones Monsa SAS*. (Tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta – Colombia. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16482/1/2020_logistica_distribucion_empresa.pdf
- Gallardo, E. (2018). *Gestión de abastecimiento y distribución de los materiales en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/lnz0V6M>
- Gamarra, G., Rivera, T., Wong, F. y Pujay, O. (2015) *Estadística e investigación con aplicaciones de SPSS*. Lima: San Marcos EIRL.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. (2° ed.). México: Pearson.
- Melinkoff, (1990), "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativo". (p.62). <https://www.bps.gub.uy/bps/file/8458/1/control.pdf>

- Medina, G. (2017). *Propuesta de un Modelo de Gestión de Abastecimiento para Ventisqueros S.A. en la Bodega Hornopirén*. (Tesis de pregrado). Puerto Mont – Chile. Universidad Austral de Chile. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcim491p/doc/bpmfcim491p.pdf>
- Minaya, L. (2017), *El control interno de almacén y la rentabilidad de la empresa Constructora Inversiones en Ti Jesús S.A.C.* (Tesis Pregrado) Distrito de Huánuco, Año 2016".
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/440>
- Montenegro, C. (2017). *Análisis de los procesos administrativos necesarios para el abastecimiento de medicamentos de categoría almacenable en el Almacén Local de Medicamentos del Hospital México en el 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Centroamericano de Administración Pública– Costa Rica. Recuperado de: <https://cutt.ly/AnzHqB8>
- Mora, A. (2016). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. (2ªed). Bogotá: Eco ediciones
- Palmer, B. (2017). *Gestión administrativa y nivel de eficiencia en las compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Distrito de Tarapoto periodo 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/AnzHt2y>
- Peña, T. (2017). *Relación de la gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la red de salud San Martín, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/tnzOsrn>
- Pino R. (2016). *Manual de la Investigación Científica - Tesis de Maestría y Doctoral. La Tesis de la Maestría*. Lima. (1ªed). Perú: Edición Privada.
- Ponce, C. (2017) *Sistema de Suministro de Medicamentos e Insumos Médico Gestión y Procesos*. Ministerio de Salud. Recuperado de: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Upload/Uploaded/PDF/Acceso/URM/Gestio nURMTrabSalud/ReunionTecnica/VIII/D%C3%ACa1/SismedInsumoMedico.pdf>
- Prieto, A. (2016) *Metodología de investigación*. (1ª). Canadá: Universidad de Canadá
- Primo, H. (2018). *Estrategias logísticas para la mejora del proceso de distribución de mercancías de los principales supermercados de cadena ubicados en los barrios villa country y prado de la ciudad de barranquilla*. (Tesis de pregrado). Universidad de la Costa. Barranquilla – Colombia. Recuperado de: <https://cutt.ly/anzHpuv>
- Quispe, J. (2017). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017*.

- (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12953/Quispe_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (2018). *Instalaciones de distribución*. Editorial Paraninfo. Recuperado de:
<https://cutt.ly/TnzDst8>
- Romero, N. (2017). *Evaluación de la viabilidad de un centro de distribución propio o tercerizado para el abastecimiento de mercaderías de las dulcerías en Cineplanet Chile*. (Tesis posgrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile. Recuperado de: <https://cutt.ly/MnzvvrE>
- Saldarriaga, D. (2018). *Almacenes y centros de distribución. Manual para optimizar procesos y operaciones*. MARGE BOOKS. <https://cutt.ly/fnzDUDA>
- Sánchez, F. y Holguin, K. (2019). *Gestión del Abastecimiento y su relación con la distribución en la Empresa Inversiones Anny, Tarapoto 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de:
<https://cutt.ly/CnzTi7B>
- Tamayo, M. (2013). *El proceso de la investigación científica*. (4°ed). México: Limusa.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6° Ed). Perú: San Marcos.
- Vásquez, A. (2020). *Implementación de un modelo de abastecimiento estratégico en las compras no productivas y su incidencia en la optimización de resultados en una empresa del sector automotriz, sucursal Lima-Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú. Recuperado de:
<https://cutt.ly/fnzEycw>
- Zabaleta, M. (2017). *Farmacias a la vista*. Editores CNN.

ANEXOS

Anexo A.
Matriz de consistencia

Formulación del problema	Formulación del objetivo	Formulación de Hipótesis	Aspectos teóricos	
<p>General ¿Qué relación existe entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es el control de abastecimiento en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018? - ¿Cómo es la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018? - ¿Qué relación existe entre la planificación del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018? - ¿Qué relación existe entre el seguimiento del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018? - ¿Qué relación existe entre la recepción del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018? 	<p>General Determinar la relación entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el control de abastecimiento en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. - Evaluar la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. - Determinar la relación entre la planificación del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. - Determinar la relación entre el seguimiento del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. - Determinar la relación entre la recepción del pedido y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018. 	<p>General</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.</p> <p>Ho: No existe relación entre el control de abastecimiento y la distribución en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018.</p>	<p style="text-align: center;">Variable I: Control de abastecimiento</p> <p>Mora (2016) alude que es el conjunto de actividades que realiza la empresa para satisfacer sus necesidades del mejor modo, al mínimo costo, con la calidad adecuada y en el momento oportuno. Tiene como finalidad la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento.</p> <p style="text-align: center;">Variable II: Distribución</p> <p>Según, Eslava (2017), infiere que son actividades pertenecientes a la logística de salida, cuyo propósito principal es movilizar los productos hacia los canales de comercialización o mercados, donde son demandados por los consumidores o usuarios finales de los respectivos artículos.</p>	
Diseño de investigación	Variable de estudio		Población y muestra	Técnicas e Instrumentos

<p style="text-align: center;">Presenta un diseño No experimental- de tipo descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde M = muestra V1= Control de almacenamiento V2= Distribución r = relación</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Control de abastecimiento</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Planificación del pedido</td> <td>Evaluar necesidades</td> </tr> <tr> <td>Realizar un pedido</td> </tr> <tr> <td>Revisar los pedidos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Seguimiento del pedido</td> <td>Revisar las cantidades del stock</td> </tr> <tr> <td>Revisar de la calidad del stock</td> </tr> <tr> <td>Aceptar el pedido de compra</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Recepción del pedido</td> <td>Ingreso de los fármacos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Control de documentación</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Distribución</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Emisión de la documentación.</td> <td>Emisión de la orden de egreso y factura</td> </tr> <tr> <td>Emisión de las papeletas de control</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Revisión de la calidad del fármaco</td> <td>Calidad del producto a entregar.</td> </tr> <tr> <td>Cantidad del producto a entregar.</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Entrega de los fármacos</td> <td>El tiempo de entrega.</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad en la entrega</td> </tr> </table>	Control de abastecimiento	Planificación del pedido	Evaluar necesidades	Realizar un pedido	Revisar los pedidos	Seguimiento del pedido	Revisar las cantidades del stock	Revisar de la calidad del stock	Aceptar el pedido de compra	Recepción del pedido	Ingreso de los fármacos		Control de documentación	Distribución	Emisión de la documentación.	Emisión de la orden de egreso y factura	Emisión de las papeletas de control	Revisión de la calidad del fármaco	Calidad del producto a entregar.	Cantidad del producto a entregar.	Entrega de los fármacos	El tiempo de entrega.	Fiabilidad en la entrega	<p>Población La población estuvo conformada por todos los colaboradores de la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, que, según planilla, son 56 colaboradores.</p> <p>Muestra Los colaboradores que integran las áreas de logística, administración y contabilidad de la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, que, según planilla, lo conforman 22 colaboradores.</p>	<p style="text-align: center;">Técnicas</p> <p style="text-align: center;">✓ Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <p style="text-align: center;">✓ Cuestionarios</p>
Control de abastecimiento	Planificación del pedido			Evaluar necesidades																						
				Realizar un pedido																						
			Revisar los pedidos																							
	Seguimiento del pedido		Revisar las cantidades del stock																							
			Revisar de la calidad del stock																							
		Aceptar el pedido de compra																								
Recepción del pedido	Ingreso de los fármacos																									
	Control de documentación																									
Distribución	Emisión de la documentación.	Emisión de la orden de egreso y factura																								
		Emisión de las papeletas de control																								
	Revisión de la calidad del fármaco	Calidad del producto a entregar.																								
		Cantidad del producto a entregar.																								
	Entrega de los fármacos	El tiempo de entrega.																								
		Fiabilidad en la entrega																								

Anexo B.

Instrumentos

Cuestionario para evaluar el control de abastecimiento
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



El presente cuestionario tiene fines puramente académicos, por lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Por favor marcar con una X la respuesta que usted considere verdadera.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
a	b	c	D	e

CONTROL DE ABASTECIMIENTO						
Ítem	Pregunta	Escala				
		a	b	c	d	e
Dimensión: Planificación del pedido						
01	¿Los responsables cumplen con las normas establecidas durante las compras?					
02	¿Las compras son ejecutadas considerando la demanda de los fármacos?					
03	¿Las compras cumplen con las especificaciones establecidas?					
04	¿El orden de pedido, lo emite la persona responsable?					
05	¿Se revisa que las documentaciones presentadas para la compra de los fármacos cuenten con lo señalado en las normas?					
Dimensión: Seguimiento del pedido						
06	¿Se revisa la cantidad de los fármacos almacenados, afín de proceder a su compra?					
07	¿Se considera la calidad de los fármacos almacenados, para proceder a la compra de estos?					
08	¿La cantidad de los fármacos concuerda con los habidos en el sistema y en stock?					
09	¿La aceptación de la compra es presentada por documentos?					
10	¿En la orden de compra, se detalla los fármacos a comprar, según código, cantidad y producto?					
Dimensión: Recepción del pedido						
11	¿Se emplean registros que evidencien el ingreso de las mercaderías al almacén?					
12	¿Los productos recepcionados cumplen con las características señaladas en los comprobantes?					
13	¿Las cantidades recibidas coinciden con los comprobantes?					
14	¿Los productos son recepcionados en el tiempo establecido?					
15	¿Existe un personal responsable para la verificación de los productos?					
16	¿El inventario es congruente entre el sistema y los habidos en el almacén?					

Cuestionario para evaluar la distribución
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



El presente cuestionario tiene fines puramente académicos, por lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Por favor marcar con una X la respuesta que usted considere verdadera.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
a	b	c	d	e

DISTRIBUCIÓN						
Ítem.	Preguntas	Escala				
		a	b	c	d	e
Dimensión: Emisión de la documentación.						
01	¿La clínica suele emitir una orden de egreso al momento de la venta?					
02	¿Se suele emitir comprobantes que sustenten las ventas?					
03	¿Para el egreso de un producto, es importante la presentación de un comprobante?					
04	¿Las facturas cuentan con todas las especificaciones de la compra?					
05	¿Se suele entregar a los responsables los documentos respectivos de la venta?					
Dimensión: Revisión de la calidad del fármaco						
06	¿Antes de la entrega de los productos se verifican la calidad de los productos?					
07	¿Se cuenta con la cantidad exacta de la venta?					
08	¿Los responsables verifican la cantidad de los productos para proceder con su distribución?					
09	¿Durante la preparación de los productos, el responsable registra las especificaciones del producto, para su pronto abastecimiento?					
Dimensión: Entrega de los fármacos						
10	¿Cuándo se realiza la entrega del fármaco, se solicita, verificar su producto?					
11	¿Se cumple con el tiempo de entrega?					
12	¿Se cumple con las especificaciones exactas del producto, al momento de la entrega?					
13	¿Se emite una papeleta de entrega?					
14	¿Se evidencia la satisfacción de los médicos y enfermeras, en relación con la distribución de los productos?					

Anexo C.
Base de datos

Variable I: Control de abastecimiento

Colaborador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total	Denominación	Nivel	D1	D2	D3
C1	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	46	Regular	2	16	14	16
C2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	5	2	2	2	32	Inadecuado	1	10	8	14
C3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	37	Regular	2	11	12	14
C4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	4	35	Inadecuado	1	10	11	14
C5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	37	Regular	2	12	10	15
C6	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	29	Inadecuado	1	10	8	11
C7	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	2	1	3	3	3	3	32	Inadecuado	1	8	9	15
C8	2	4	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	2	2	43	Regular	2	13	15	15
C9	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	76	Adecuado	3	23	24	29
C10	2	2	2	4	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	42	Regular	2	14	13	15
C11	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	3	2	40	Regular	2	11	13	16
C12	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	2	1	1	2	25	Inadecuado	1	6	9	10
C13	5	2	2	2	2	2	2	2	1	5	5	2	4	2	2	5	45	Regular	2	13	12	20
C14	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	2	4	67	Adecuado	3	23	23	21
C15	2	2	2	3	4	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	30	Inadecuado	1	13	6	11
C16	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	35	Inadecuado	1	11	12	12
C17	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	20	Inadecuado	1	5	7	8
C18	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	76	Adecuado	3	23	24	29
C19	5	2	4	4	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	4	5	51	Regular	2	17	14	20
C20	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	76	Adecuado	3	23	24	29
C21	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	41	Regular	2	12	14	15
C22	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	76	Adecuado	3	23	24	29

Variable II: Distribución de fármacos

Colaborador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Total	Denominación	Nivel	D1	D2	D3
C1	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	2	50	Regular	2	18	15	17
C2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	38	Regular	2	13	12	13
C3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	35	Regular	2	11	8	16
C4	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	37	Regular	2	12	12	13
C5	5	2	2	2	2	2	2	2	1	5	5	2	4	2	38	Regular	2	13	7	18
C6	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	Inadecuado	1	13	8	10
C7	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	1	31	Inadecuado	1	10	10	11
C8	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	37	Regular	2	14	8	15
C9	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	66	Adecuado	3	23	19	24
C10	2	2	2	4	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	38	Regular	2	14	8	16
C11	2	4	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	39	Regular	2	13	11	15
C12	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	Inadecuado	1	11	8	10
C13	5	2	2	2	4	2	4	2	1	5	5	2	4	2	42	Regular	2	15	9	18
C14	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	62	Adecuado	3	23	18	21
C15	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	33	Regular	2	13	8	12
C16	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	38	Regular	2	13	12	13
C17	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	23	Inadecuado	1	10	6	7
C18	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	68	Adecuado	3	24	19	25
C19	2	4	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	39	Regular	2	13	11	15
C20	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	66	Adecuado	3	23	19	24
C21	2	2	2	4	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	38	Regular	2	14	8	16
C22	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68	Adecuado	3	24	19	25

Control de abastecimiento y su relación con la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018

por Diego Sebastian Sánchez Ordoñez

Fecha de entrega: 15-dic-2023 01:02p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2260066088

Nombre del archivo: Diego_Itxwina_-_version_completa_-_arreglado-13_12_2023_1.docx (602.07K)

Total de palabras: 14361

Total de caracteres: 75558

Control de abastecimiento y su relación con la distribución de los fármacos en la Clínica Luz Divina S.A.C., de Nueva Cajamarca, año 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	www11.urbe.edu Fuente de Internet	1%
7	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%