



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de inventarios y las ventas en el servicio de
Farmacia del hospital Hermilio Valdizan. Lima, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Marlene Ana Barreda Torres

ASESORA:

Mgr. Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control administrativo

PERÚ – 2016

Dr. Chantal Jara Aguirre

Presidente

Dr. Carlos De la Cruz Valdiviano

Secretario

Mg. Sonia Lidia Romero Vela

Vocal

Dedicatoria

Con sincero cariño a mi familia, a mi esposo e hijo por su paciencia y motivación en todo momento, para lograr este sueño de superación, que marcará una huella importante en mi profesión.

En memoria a mi querida amiga Tricia Girao Lewis, por su enseñanza de valentía y tenacidad

Agradecimiento

En primer lugar a Dios por permitir alcanzar mi meta e iluminarme en este camino; a la Mg. Sonia Romero Vela, por su asesoría a lo largo de la tesis, por compartir su conocimiento y brindarnos su apoyo incondicional; a los docentes de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo; por su valiosa enseñanza, y las autoridades de nuestro querido hospital Hermilio Valdizan por su apoyo y colaboración permanente durante nuestro estudio en Maestría.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Marlene Barreda Torres, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10223146 con la tesis titulada: “Gestión de inventarios y las ventas en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizan. Lima, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de marzo de 2016.

Marlene Ana Barreda Torres

DNI 10223146

Presentación

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos el presente trabajo de investigación: “Gestión de inventarios y las ventas en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizan. Lima, 2016”. El mismo que ha sido realizado para obtener el grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y las ventas del servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016”. En el trabajo mencionado describimos ocho capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco metodológico, los resultados, la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndice.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

La autora

Lista de contenido

	Página.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	18
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	20
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.4.1. Realidad problemática	39
1.4.2. Formulación del Problema general	40
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos de la investigación	42
1.6.1. Objetivo general	42
1.6.2. Objetivos específicos	42
1.6.3.	

II. Marco Metodológico	43
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de la variable	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño de investigación	47
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.6.1. Población	49
2.6.2. Muestra	49
2.6.3. Muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.7.1. Validación y confiabilidad del instrumento	51
2.8. Método de análisis de datos	54
III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	56
3.2. Contraste de hipótesis general	59
3.2.1. Hipótesis específica 1	61
3.2.2. Hipótesis específica 2	62
3.2.3 Hipótesis específica 3	63
3.2.4. Hipótesis específica 4	65
IV. Discusión	67
V. Conclusiones	72
VI. Recomendaciones	74

VII. Referencias Bibliográficas

77

IX. APÉNDICES

83

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización: variable gestión de inventarios</i>	45
Tabla 2	<i>Operacionalización: variable ventas</i>	46
Tabla 3	<i>Análisis de consistencia interna de las variables Gestión de Inventarios y las ventas</i>	51
Tabla 4	<i>Validación de instrumento por juicio de expertos: Gestión de Inventarios y las ventas</i>	52
Tabla 5	<i>Análisis de ítems-test entre las variables Gestión de Inventarios y las ventas.</i>	53
Tabla 6	<i>Nivel de gestión de inventarios del servicio de farmacia en del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016.</i>	56
Tabla 7	<i>Nivel de percepción de las ventas del servicio de farmacia en hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016</i>	57
Tabla 8	<i>Tabla cruzada entre los niveles de gestión de inventarios y las ventas del servicio de farmacia en del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016</i>	58
Tabla 9	<i>Correlación entre las variables gestión de inventarios y las ventas del servicio de farmacia en del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016</i>	60
Tabla 10	<i>Correlación entre dimensión los procesos logísticos y las ventas del servicio de farmacia en del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016.</i>	61
Tabla 11	<i>Correlación entre dimensión almacenamiento y las ventas del servicio de farmacia en del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016</i>	63
Tabla 12	<i>Correlación entre dimensión suministro y las ventas del servicio de farmacia en del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016</i>	64
Tabla 13	<i>Correlación entre dimensión los servicios y las ventas del servicio de farmacia en del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016.</i>	65

Lista de figuras

	Pagina
<i>Figura 1</i> Esquema del diseño de investigación	48
<i>Figura 2</i> Nivel de gestión de inventarios del servicio de farmacia en el hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016	56
<i>Figura 3</i> Nivel de las ventas del servicio de farmacia en el hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016	57
<i>Figura 4</i> Barras entre los niveles de gestión de inventarios y las ventas del servicio de farmacia en el Hospital Valdizan de Lima 2016	59

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y las ventas del servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016 y como problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de inventarios y las ventas del servicio de farmacia en del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016?

El tipo de investigación es de tipo no experimental diseño descriptivo correlacional, transversal. Se utilizó el muestreo probabilístico, porque todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, la muestra asciende a 208 clientes de farmacia. Se utilizó el cuestionario para medir la gestión de inventarios y el cuestionario para medir las ventas, dirigidos a los usuarios que acuden al servicio de Farmacia del hospital Hermilio Valdizan. Ambos instrumentos han sido elaborados por la investigadora.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó una correlación positiva y alta (0,718), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.016 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: Existe una relación entre gestión de inventarios y las ventas del servicio de farmacia en del hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2016.

Palabras clave: Gestión de inventarios, ventas de servicio, usuarios

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between inventory management and sales service pharmacy Hermilio Valdizan hospital in Lima, 2016 and as a general problem: What is the relationship between inventory management and sales pharmacy service in the Hermilio Valdizan hospital in Lima, 2016?

The research is non-experimental correlational, cross probability sampling was used for descriptive design fees, because all elements of the population have the same probability of being selected, the sample amounts to 208 The questionnaire was used to measure inventory management and sales aimed at users who come to the hospital pharmacy service. Both instruments have been developed by the researcher.

nonparametric statistical Rho Spearman where a positive and high correlation (0.718) was observed was applied, we note that the Sig. (asymptotic significance) shown by SPSS is 0.016 less than 0.05, hence the decision to reject taken the null hypothesis (Ho) at a confidence level of 95%, and accept Alternative Hypothesis (H1); ie: There is a relationship between inventory management and sales service pharmacy in the hospital Valdizan Hermilio Lima, 2016.

Keywords: Inventory management, sales service, users