



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Planeación estratégica y gestión de servicio de la oficina
farmacéutica del centro de salud universal santa anita-
2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en gestión pública

AUTOR

Bach. Ana María Fernández Fabián

ASESOR:

Dr. Morillo Flores, John

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ -2017

Página del Jurado

.....
Dr. Bernaola Martínez Carlos Alberto
Presidente

.....
Mgtr. Cárdenas Canales Daniel Armando
Secretario

.....
Dr. Morillo Flores John Janel
Vocal

Dedicatoria

A mis adorados hijos; Diana y Thiago por ser el motor y motivo en la culminación de todos mis proyectos.

Ana María

Agradecimiento

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me guía por el sendero correcto, Dios tu que estás conmigo en todo momento y que con tu bendición he logrado cada proyecto y que permites que aprenda de mis desaciertos.

Ana María

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Ana María Fernández Fabián**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría Empresarial, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "**Planeación estratégica y gestión de servicio de la oficina farmacéutica del centro de salud universal santa anita-2016**", presentada, en 86 folios para la obtención del grado académico de Magister Empresarial con mención en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de Enero del 2017



Ana María Fernández Fabián

DNI: 20105303

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el grado de Maestría Empresarial con mención en Gestión pública, presento la tesis titulada: “Planeación estratégica y gestión de servicio de la oficina farmacéutica del centro de Salud Universal Santa Anita-2016”. La investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe la planeación estratégica y la gestión de servicio de la oficina farmacéutica del Centro de Salud Universal Santa Anita-2016.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se considera la introducción, la cual consta de antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se registra el marco metodológico, en la cual se consideran las variables, operacionalización de variables, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se considera los resultados. En el capítulo IV, se considera la discusión, en el capítulo V, se considera las conclusiones. En el capítulo VI, se considera las recomendaciones. En el capítulo VII, se considera las referencias bibliográficas y por último los anexos de la investigación.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
Antecedentes internacionales	15
Antecedentes nacionales	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
Variable Planeación estratégica	20
Definición de planeación estratégica	20
Dimensiones de la planeación estratégica	20
Variable Gestión de servicio	26
Definición de gestión de servicio	26
Dimensiones de gestión de servicio	27
Características determinantes de la gestión servicio	28
1.3 Justificación	32
1.4 Problema	33
Realidad Problemática	33
Formulación del problema	34

Problema General	34
Problemas Específicos	34
1.5 Hipótesis	34
Hipótesis general	34
Hipótesis específicas	35
1.6 Objetivos	35
Objetivo General	35
Objetivos específicos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.4 Tipos de estudio	41
2.5 Diseño	41
2.6 Población, muestra y muestreo	42
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
Técnica	43
Instrumento	43
2.8 Métodos de análisis de datos	46
2.9 Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
Estadística descriptiva	49
Estadística inferencial	55
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	68
VIII ANEXOS	722

Anexo 01. Matriz de consistencia	733
Anexo 02. Instrumentos	766
Anexo 03. Validación de instrumentos	78
Anexo 04. Base de datos	80
Anexo 05. Certificado de validez de contenido de los instrumentos	84
Anexo 06. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	88
Anexo 07. Artículo científico	91

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variable planeación estratégica	39
Tabla 2. Operacionalización de variable gestión de servicio	40
Tabla 3. Resultados de la validez por jueces expertos de contenido del instrumento sobre Uso de Redes Sociales.	44
Tabla 4. Confiabilidad de instrumentos de la variable: Planeación estratégica	44
Tabla 5. Confiabilidad de instrumentos de la variable: Gestión de servicio	44
Tabla 6. Escala de calificación del coeficiente de correlación Rho de Spearman.	47
Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable planeación estratégica.	49
Tabla 8. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión formulación estratégica.	50
Tabla 9. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión implantación estratégica.	51
Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión evaluación estratégica.	52
Tabla 11. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión gestión del servicio.	53
Tabla 12. Correlación de Spearman entre las variables Planeación estratégica y gestión del servicio	55
Tabla 13. Correlación de Spearman entre las variables formulación estratégica y gestión del servicio.	56
Tabla 14. Correlación de Spearman entre las variables Implantación estratégica y gestión del servicio.	57
Tabla 15. Correlación de Spearman entre las variables evaluación estratégica y gestión del servicio.	58
Tabla 16. El nivel de correlación por objetivos	59
Tabla 17. Alfa de cronbach por ítem de la variable Planeación estratégica	78
Tabla 18. Alfa de cronbach por ítem de la variable Gestión de servicio	79

Índice de Figuras

	Pág
Figura 1. Diseño de investigación	42
Figura 2. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable planeación estratégica	49
Figura 3. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión formulación estratégica	50
Figura 4. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión implantación estratégica	51
Figura 5. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión evaluación estratégica	52
Figura 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión gestión del servicio	53

Resumen

La investigación titulada “Planeación estratégica y gestión de servicio de la oficina farmacéutica del centro de Salud Universal Santa Anita-2016”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y la gestión de servicio de la oficina farmacéutica del Centro de Salud Universal Santa Anita -2016.

Este estudio se enmarcó dentro de las investigaciones descriptivas, correlacionales y de corte transversal. Para la ejecución se trabajó con una población de 45 trabajadores y se toma una muestra de 45 trabajadores del área de la Oficina Farmacéutica del Centro de Salud Universal Santa Anita, mediante muestreo no probabilístico. Para evaluar tanto para planeación estratégica como para gestión de servicio se utilizaron dos cuestionarios en escala de Likert.

Mediante los resultados se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, con una correlación de 0.783, lo cual indica que la correlación es positiva fuerte, corroborando el resultado de la relación entre planeación estratégica y gestión de servicio. Finalmente concluimos que según los hallazgos encontrados, existe una relación directa entre las dos variables planeación estratégica y gestión de servicio.

Palabras clave: Planeación estratégica, Gestión de servicio.

Abstract

The research entitled "Strategic Planning and Service Management of the Pharmaceutical Office of the Universal Health Center Santa Anita-2016", aimed to determine the relationship between strategic planning and service management of the pharmaceutical center of the Health Center Santa Anita Universal -2016.

This study was part of the descriptive, correlation and cross-sectional investigations. For the execution was worked with a population of 45 workers and a sample of 45 workers from the area of the Pharmaceutical Office of the Universal Health Center Santa Anita, by means of probabilistic sampling. To assess both strategic planning and service management, two Likert scale questionnaires were used.

The Rho coefficient of Spearman was used, with a correlation of 0.783, which indicates that the correlation is strong positive, corroborating the result of the relationship between strategic planning and service management. Finally we conclude that according to the findings found, there is a direct relationship between the two variables strategic planning and service management.

Key words: Strategic planning, Service management.