



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de
servicios en la farmacia central del Hospital María
Auxiliadora, Lima – 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro En Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jorge Luis Quispe Martínez

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado

Dra. Gliria Méndez Lizarbe

Presidente

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Secretario

M. Sc. Abner Chávez Leandro

Vocal

Dedicatoria

A mis queridos padres que siempre han sido mi guía y mi hija Rihana, por su apoyo incondicional para lograr mi objetivo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por iluminarme y permitir culminar mi tesis de maestría. Así mismo, mi agradecimiento a mis maestros distinguidos que me brindaron sus conocimientos y experiencias.

A mi asesor Dr. Abner Chávez Leandro por su constante empuje para la culminación de este proyecto, quien mediante su experiencia ha logrado guiarme para concluir satisfactoriamente esta investigación.

Declaración de autoría

Yo, Jorge Luis Quispe Martínez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017”, presentada, en 126 folios para la obtención del grado académico de Magister en Administración de Negocios, 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, 15 de setiembre del 2017

Br. Jorge Luis Quispe Martínez
DNI: 41167404

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la Tesis “Gestión de Abastecimiento de medicamentos y la Calidad de Servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima 2017”, con la objeto de garantizar la calidad en las actividades de selección de medicamentos, gestión de almacén, farmacotecnia e información de medicamentos brindados por el servicio de farmacia central del Hospital María Auxiliadora, en cuanto a la percepción y expectativas de los usuarios, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de Servicios de la Salud.

Esta investigación es un trabajo desarrollado en el contexto de la calidad de servicio que se da a los usuarios del servicio de farmacia central del Hospital María Auxiliadora, con el objetivo de seleccionar indicadores de calidad en las actividades citadas y los estándares correspondientes para conseguir su cumplimiento en la práctica diaria.

Como parte de esta investigación hemos tomado como muestra pacientes del Hospital María Auxiliadora, por contar con uno de los mejores servicios de farmacia central de los hospitales nacionales que administra el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) y poseer la cantidad de usuarios necesarios para desarrollar nuestra investigación.

La investigación consta de 7 capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusiones, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias y VIII Anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

	Pág.
PÀGINAS PRELIMINARES	ii
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica	21
1.3. Justificación	46
1.4. Problema	47
1.4.1. Problema general	50
1.4.2. Problemas específicos	51
1.5. Objetivos	51
1.5.1. Objetivo general	51
1.5.2. Objetivos específicos	52
1.6. Hipótesis	53
1.6.1. Hipótesis general	53
1.6.2. Hipótesis específicas	53
II. Metodología	54
2.1. Variables	55
2.2. Operacionalización de variables	56
2.3. Metodología	57
2.4. Tipo de estudio	58
2.5. Diseño de investigación	59

	Pág.
2.6. Población, muestra y muestreo	60
2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos	61
2.8. Método de análisis de datos	65
2.9. Aspectos éticos	67
III. Resultados	68
3.1. Descripción de resultados	69
3.2. Contratación de hipótesis	80
IV. Discusión	85
V. Conclusiones	90
VI. Recomendaciones	93
VII. Referencias	96
VIII. Anexos	100
Anexo 1: Artículo científico	101
Anexo 2: Matriz de consistencia	107
Anexo 3: operacionalización de variables	109
Anexo 4: instrumentos de investigación	113

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Principales causas de desabastecimiento	33
Tabla 2: Matriz de Operacionalización de la V1: Gestión de abastecimiento	56
Tabla 3: Matriz de operacionalización de la V2: Calidad de servicio	57
Tabla 4. Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento	63
Tabla 5. Análisis de confiabilidad de la variable gestión de abastecimiento	64
Tabla 6. Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach gestión de abastecimiento	64
Tabla 7. Análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio	65
Tabla 8. Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach calidad de servicio	65
Tabla 9. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	67
Tabla 10. Distribución de frecuencia: variable gestión de abastecimiento	69
Tabla 11. Distribución de frecuencia: dimensión planificación	70
Tabla 12. Distribución de frecuencia: dimensión organización	71
Tabla 13. Distribución de frecuencia: dimensión dirección	72
Tabla 14. Distribución de frecuencia: dimensión control	73
Tabla 15. Distribución de frecuencia: variable calidad de servicio	74
Tabla 16. Distribución de frecuencia: dimensión elementos tangibles	75
Tabla 17. Distribución de frecuencia: dimensión fiabilidad	76
Tabla 18. Distribución de frecuencia: dimensión capacidad de respuesta	77
Tabla 19. Distribución de frecuencia: dimensión seguridad	78
Tabla 20. Distribución de frecuencia: dimensión empatía	79
Tabla 21. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis general	80
Tabla 22. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 1	81
Tabla 23. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 2	82
Tabla 24. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 3	83
Tabla 25. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 4	84

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la variable Gestión de abastecimiento	69
Figura 2. Niveles de planificación	70
Figura 3. Niveles de organización	71
Figura 4. Niveles de dirección	72
Figura 5. Niveles de control	73
Figura 6. Niveles de la variable Calidad de servicio	74
Figura 7. Niveles de elementos tangibles	75
Figura 8. Niveles de fiabilidad	76
Figura 9. Niveles de capacidad de respuesta	77
Figura 10. Niveles de seguridad	78
Figura 11. Niveles de empatía	79

Resumen

La presente investigación Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017, tuvo como objetivo de determinar como la gestión de abastecimiento de medicamentos se relaciona con la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del Hospital María Auxiliadora, 2017.

El tipo de investigación desarrollada se enmarcó dentro de la investigación cuantitativa, cuyo diseño fue de tipo descriptivo-correlacional. La población estuvo constituido por 140 pacientes internos del. La muestra lo constituyó 102 cientes internos, cantidad que se determinó al aplicar la fórmula estadística y se aplicó el muestro aleatorio simple. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo constituido por 20 ítems para la variable gestión de abastecimiento y 22 para la variable calidad de servicio; el instrumento fue validado por investigadores expertos quienes determinaron su aplicabilidad y el resultado de de Alpha de Cronbach ($\alpha=0,957$) que determinó una alta confiabilidad.

Para determinar la relación entre las variables de estudio se empleó la prueba paramétrica Rho de Spearman a un nivel de significación del 0.05. Los resultados indicaron que existe un nivel de correlación alta ($r_s=0,619$) entre ambas variables y concluyó que existe una relación significativa ($p=0,000$) entre la gestión de abastecimiento de medicamento y la calidad de servicio en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, en el año 2017.

Palabras Clave: gestión de abastecimiento, calidad de servicio, farmacia central del Hospital María Auxiliadora.

Abstract

The present investigation Management of supply of medicines and the quality of services in the central pharmacy of the María Auxiliadora Hospital, Lima - 2017, had as objective to determine how the supply management of medicines is related to the quality of service received by the internal patients of the María Auxiliadora Hospital, 2017.

The type of research developed was framed within quantitative research, whose design was descriptive-correlational. The population consisted of 140 internal patients. The sample consisted of 102 internal patients, an amount that was determined by applying the statistical formula and the simple random sampling was applied. The survey was used as a technique and as a tool the questionnaire was composed of 20 items for the supply management variable and 22 for the quality of service variable; the instrument was validated by expert researchers who determined its applicability and the result of Alpha de Cronbach ($\alpha = 0.957$) that determined a high reliability.

To determine the relationship between the study variables, the Spearman's Rho parametric test was used at a significance level of 0.05. The results indicated that there is a high level of correlation ($r_s = 0.619$) between both variables and concluded that there is a significant relationship ($p = 0.000$) between the management of drug supply and the quality of service in the central pharmacy of the María Auxiliadora Hospital, in the year 2017.

Keywords: supply management, quality of service, central pharmacy of the María Auxiliadora Hospital.