



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ROTACIÓN DE LOS
PRODUCTOS FARMACEUTICOS EN EL ALMACEN DE LA
EMPRESA BOTICA CIPRESS S.A.C. LIMA 2018**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y
NEGOCIOS GLOBALES**

AUTOR:

Bach. TORRES SANCHEZ GHERSON ALEXANDER

LIMA - PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

Mg. MADELAINE BERNARDO SANTIAGO

JURADO EXAMINADOR

.....
Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN

Presidente

.....
Dr. PEDRO GUSTAVO FLORES PEÑA
Secretario

.....
Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA

Vocal

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis, fruto de sacrificio y entrega profesional a mi madre María Isabel y a mi tía Susana, quienes son los pilares y ejemplo en mi vida; personas a quienes admiro y por las cuales siento orgullo y felicidad de tenerlos a mi lado.

Este trabajo de investigación está dedicado a ellas, porque me han guiado por buen camino para culminar mi carrera.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, por los años que he transcurrido por sus aulas y a las personas quienes me apoyaron y estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida.

El presente trabajo de investigación también ha sido posible gracias a mi Asesor quien, con su dedicación, paciencia y enseñanzas, me guio en la elaboración de la Tesis.

A la distinguida Universidad Privada Telesup por su asesoramiento en la realización de la presente Tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Gherson Alexander Torres Sánchez con DNI. N° 70909673, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Telesup, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración, Finanzas y Negocios Globales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada Telesup.

Lima 2019



Gherson Alexander Torres Sánchez

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipress S.A.C. Lima 2018.

El problema general refiere a la interrogante: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?, cuya hipótesis general es: La Gestión Administrativa tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018. Las variables de estudio: Variable Independiente “La Gestión Administrativa” y la Variable Dependiente “Rotación de productos”. Se utilizó el diseño No Experimental de corte Transversal, de tipo Descriptivo.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, el cual se aplicó a la muestra conformada por 30 trabajadores para medir la Gestión Administrativa y la Rotación de productos.

El cuestionario consta de 34 preguntas en total, estructuradas en 26 preguntas para la variable independiente y 8 para la variable dependiente.

Se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas: 5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: A veces si a veces no, 2: Casi nunca y 1: Nunca.

Por último se concluye que existe una relación positivamente alta entre la Gestión Administrativa y la Rotación de productos.

Palabras Claves: Gestión administrativa, rotación, almacén, logística.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to determine the relationship between the Administrative Management and the Rotation of pharmaceutical products in the warehouse of the company Botica Cipreses S.A.C. Lima 2018.

The general problem refers to the question: What is the relationship between the Administrative Management and the rotation of pharmaceutical products in the store of the company Botica Cipreses -Lima August 2017 to July 2018?, whose general hypothesis is: Administrative Management is related with the rotation of pharmaceutical products from the store of the company Botica Cipreses - Lima August 2017 to July 2018. The study variables: Independent Variable "Administrative Management" and the Dependent Variable "Product rotation". We used the non-experimental design of transversal cut, of descriptive type.

As a data collection technique, the survey was used, whose instrument was the questionnaire, which was applied to the sample made up of 30 workers to measure Administrative Management and Product Rotation.

The questionnaire consists of 34 questions in total, structured in 26 questions for the independent variable and 8 for the dependent variable.

We used the Likert scale with 5 alternative answers: 5: Always, 4: Almost always, 3: Sometimes if sometimes not, 2: Almost never and 1: Never.

Finally, it is concluded that there is a positively high relationship between Administrative Management and Product Rotation.

Keywords: Administrative management, rotation, warehouse, logistics.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio	17
1.3.1. Teórica	17
1.3.2. Practica	17
1.3.3. Metodológica.....	18
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	28
2.2.1. Bases teóricas de la Variable	28
2.2.2. Bases teóricas de la Variable Dependiente.....	32
2.3. Definición de términos básicos.....	39
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	41

3.1.	Hipótesis de la investigación.....	41
3.1.1.	Hipótesis General	41
3.1.2.	Hipótesis Específicas	41
3.2.	Variables de estudio.....	41
3.2.1.	Definición conceptual.....	41
3.2.2.	Definición operacional	42
3.3.	Tipo y nivel de la investigación.....	44
3.3.1.	Tipo de investigación.....	44
3.3.2.	Nivel de la investigación	44
3.4.	Diseño de la investigación	44
3.5.	Población y muestra de estudio.....	45
3.5.1.	Población	45
3.5.2.	Muestra	45
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	46
3.7.	Métodos de análisis de datos	46
3.8.	Aspectos éticos (Sí corresponde).....	46
IV.	RESULTADOS	47
4.1.	Descripción y análisis estadístico	47
4.2.	La contrastación de la hipótesis principal.....	54
V.	DISCUSIÓN	61
VI.	CONCLUSIONES	64
VII.	RECOMENDACIONES	66
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
	ANEXOS	70
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	70
	Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	72
	Anexo 3: Instrumentos.....	73
	Anexo 4: Validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: Gestión Administrativa	
	Anexo 5: Matriz de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Clasificación ABC</i>	37
Tabla 2: <i>Definición operacional</i>	42
Tabla 3: <i>La Planeación</i>	47
Tabla 4: <i>Organización</i>	48
Tabla 5: <i>Dirección</i>	49
Tabla 6: <i>Control</i>	50
Tabla 7: <i>Rotación de stock</i>	51
Tabla 8: <i>Valor medio de stock</i>	52
Tabla 9: <i>Tasa de cobertura media</i>	53
Tabla 10: <i>Matriz de influencias entre la variable independiente y dependiente</i>	54
Tabla 11: <i>KMO y prueba de Bartlet</i>	56
Tabla 12: <i>KMO y prueba de Bartlet</i>	57
Tabla 13: <i>KMO y prueba de Bartlet</i>	58
Tabla 14: <i>KMO y prueba de Bartlet</i>	59
Tabla 15: <i>KMO y prueba de Bartlet</i>	60

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Diagrama de Pareto	37
<i>Figura 2:</i> La Planeación.....	47
<i>Figura 3:</i> Organización	48
<i>Figura 4:</i> Dirección.....	49
<i>Figura 5:</i> Control	50
<i>Figura 6:</i> Rotación de stock.....	51
<i>Figura 7:</i> Valor medio de stock.....	52
<i>Figura 8:</i> Tasa de cobertura media	53

INTRODUCCIÓN

El rol que juegan los inventarios en una compañía manufacturera y comercializadora es de vital importancia para la misma, dado que representan una proporción significativa de sus activos y por ende de sus procesos productivos. Por tal consideración, se requiere de una administración efectiva de las productos así como de los productos en proceso y terminados. El seguimiento administrativo presenta una constante oportunidad de mejora en el sistema de control de inventarios.

Esta investigación está desarrollada en siete capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el Capítulo I, Presentamos el planteamiento del problema donde se detallan las deficiencias administrativas de la empresa Botica Cipress, indicándose también la formulación del problema general y problemas específicos, donde se enfoca la relación que existe entre la variable Gestión administrativa y la Rotación de productos, así como la justificación del estudio siendo el resultado de esta investigación fuente de información para la continuación de mejoras y por último los objetivos de la investigación que determina el grado de relación entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente.

Capítulo II. Marco Teórico, se citan los antecedentes de los autores de tesis nacionales e internacionales, mostrando las conclusiones de cada uno de ellos producto de sus investigaciones. Se explica las definiciones de la variable independiente “Gestión administrativa” y la variable dependiente “Rotación de productos”. Concluyendo con la definición de ciertos términos básicos, en el Capítulo III el marco metodológico, en el Capítulo IV los resultados, en el Capítulo V abordamos la discusión, en el Capítulo VI presentamos las conclusiones, en el Capítulo VII las recomendaciones respectivas.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En Colombia es muy común escuchar a los administradores, gerentes y analistas de Logística afirmar que uno de sus principales problemas a los que se deben enfrentar es la administración de los inventarios. Uno de los problemas típicos, por ejemplo, es la existencia de excesos y de faltantes de inventarios (Vidal, 2010).

Se conoce que todo el conglomerado es decir, el sector farmacéutico se identifica por una elevada concentración en el ambiente mundial en un grupo reducido de empresas los que realizan un gasto elevado en Exploración y Desarrollo (I+D) encaminado a la invención de nuevas sustancias y medicamentos siendo, de esta manera, la competencia efectiva reducida por la generación de barreras legales, es decir, las patentes. Así mismo, este es uno de los escasos sectores crecidamente reglamentados en muchas de sus importantes actividades (Paez Moreno, 2011).

En Perú la trascendencia de la industria farmacéutica y de medicinas reside en que es una de las industrias más complejas que siempre ha sido cuestionada por elevados importes de los productos y por el impacto directo que genera en la salud de las personas (a través de la disminución de la morbilidad y mortalidad) y en el Estado (a través de la reducción del nivel de hospitalizaciones) repercutiendo en presupuestos más eficientes. Algunas indagaciones así lo demuestran (Paez Moreno, 2011).

El rol que juegan los inventarios en una compañía manufacturera y comercializadora es de vital importancia para la misma, dado que representan una proporción significativa de sus activos y por ende de sus procesos productivos. Por tal consideración, se requiere de una administración efectiva de los productos, así como de los productos en proceso y terminados. El seguimiento administrativo presenta una constante oportunidad de mejora en el sistema de control de inventarios. (Pinzón Guevara, Pérez Ortega, & Arango Serna, 2010)

Actualmente, las empresas buscan la forma más eficaz y eficiente de cómo gestionar sus operaciones, siendo el manejo de los inventarios uno de los factores clave para el logro de la competitividad y rentabilidad de la empresa. Si se mantiene altos niveles de inventarios para asegurar las ventas, se incurre en excesos de mercaderías para la venta y como consecuencias se generan altos costos de almacenamiento. Cuando los inventarios son insuficientes no solo se corre el riesgo de perder la venta sino también al cliente. El no mantener un stock suficiente, podría generar una rotura de stock, afectando la percepción del cliente con respecto a la empresa, ocasionando que recurra a la competencia. Los deterioros es la pérdida física de las existencias, ocasionado por causas inherentes a su naturaleza, por descomposición, evaporación, oxidación que se genera en la empresa en estudio, generando un impacto sobre las utilidades.

En la Empresa Botica Cipreses S.A.C.-Lima, la rotación de productos farmacéuticos que se tiene de las mercaderías que ingresan no coinciden con el inventario que se tiene en el Kardex, debido a que muchas veces no se actualiza el kardex, asimismo no se pueden controlar la rotación de los productos en un determinado tiempo en almacén.

El otro problema que surge es el inadecuado control de las entradas y salidas de productos, por lo que no se tiene un stock exacto, hay incumplimiento en los despachos de pedidos, por lo que algunos clientes han desistido del pedido, ocasionando insatisfacción en éstos. Además, se genera un stock excedente de los productos en almacén, generando un aumento de los costos de almacén y la falta de liquidez.

En base a los instrumentos de investigación el presente trabajo propone realizar un estudio de rotación de productos farmacéuticos, tomado como referencia un caso real en la empresa Botica Cipreses S.A.C.- Lima. Asimismo, proponer un manejo técnico de las operaciones logísticas, a través de indicadores de rotación como: Valor Medio de Stock (V.M.S.), Índice de Rotación de Stock (I.R.S.), Tasa de Cobertura Media (T.C.M.).

La Gestión Administrativa y Rotación de productos es de suma importancia para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, sobre todo en Perú que en muchos casos carecen de mecanismos de desarrollo para la competitividad.

Esta organización Botica Cipreses S.A.C.-Lima, presenta problemas en la Gestión administrativa en sus dimensiones de Planeación, Organización, Dirección y Control que afectan significativamente el crecimiento integral del mismo. Actualmente existen desórdenes desde el punto de vista de procesos que perjudican directamente a la empresa por falta de comunicación, entrenamiento y responsabilidades, así como la continua rotación de personal que hace que surjan inconvenientes y trabas para poder dar identidad al servicio que se brinda.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre Planeación y rotación de los productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?

¿Cuál es la relación entre Organización y rotación de los productos farmacéuticos en la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?

¿Cuál es la relación entre Dirección y rotación de los productos farmacéuticos en la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?

¿Cuál es la relación entre Control y rotación de los productos farmacéuticos en la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?

¿Cuál es la relación de Rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?

1.3. Justificación del estudio

La rotación de productos es una norma de gran importancia y tiene relación con la entrega o salida de los materiales desde la bodega. La rotación está en función de la fecha de vencimiento, es decir, el despacho de productos ha de corresponder a aquellos que presenten el vencimiento más próximo. No deben mantenerse productos vencidos. “El primero en entrar será el primero en salir”. Esta regla también se aplica a los materiales que no suelen deteriorarse, dado que, en realidad, todos los materiales, de cualquier especie que sea, se deterioran en mayor o menor grado con el transcurso del tiempo

Para el desarrollo del estudio se considera que se cuenta con el tiempo y recursos económicos necesarios, además se tiene conocimiento sobre el tema a investigar y se sabe cuáles serán las fuentes de información a consultar, por lo anterior se considera que la investigación será viable.

1.3.1. Teórica

La presente investigación contribuye a profundizar con temáticas relacionada a la Gestión Administrativa y la Rotación de productos en almacén expresado con indicadores, métodos y herramientas de aplicación en el proceso logístico para alcanzar beneficios para la empresa Botica Cipreses S.A.C.

1.3.2. Practica

La presente investigación se justifica de manera práctica, porque al permitir solucionar a la empresa en estudio su problema de baja rotación de productos farmacéuticos en el almacén y de esta manera conocer cómo incide la baja rotación de productos en la liquidez de la empresa, al tener recursos inmovilizados desaprovechando el costo de oportunidad.

1.3.3. Metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente pues se emplearán las metodologías de la investigación científica que acepten relacionar científicamente las variables en estudio: Gestión Administrativa y la Rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses- Lima.

1.3.4. Social

La presente investigación servirá a la sociedad estudiantil como fuente de consulta, para observar la relación de las variables en estudio: Gestión Administrativa y la Rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses- Lima.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses S.A.C.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la Planeación y la Rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses S.A.C.

Describir la relación entre Organización y Rotación de los productos farmacéuticos en la empresa Botica Cipreses S.A.C.

Describir la relación entre Dirección y Rotación de los productos farmacéuticos en la empresa Botica Cipreses S.A.C.

Describir la relación entre Control y Rotación de los productos farmacéuticos en la empresa Botica Cipreses S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Según Tirado (2014), en su tesis “Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad-Huamachuco”, para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo. Se llegaron a las siguientes conclusiones: La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la contrastación de la hipótesis, que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas. La institución presenta fortalezas en cuanto a la gestión de recursos materiales, la gestión de recursos financieros, y en menor medida algunos aspectos del personal. Las principales debilidades están referidas a la limitada gestión de recursos humanos y de recursos tecnológicos; ello se expresa en una mirada cortoplacista, no se sigue un riguroso proceso de selección de personal, no se promueve la capacitación y motivación de los empleados (sueldos por debajo del mercado), y hay un débil control de su desempeño; en cuanto al sistema de cómputo, cada Consejo Directivo hace cambios parciales, sin buscar una solución integral. También presenta una amenaza, referida al riesgo ante robos cerca al local institucional.

La calidad de servicio que ofrece el colegio químico farmacéutico es regular por la existencia de algunas debilidades como es el caso de la gestión de recursos humanos y gestión tecnológica y también por la amenaza de riesgo ante robos cerca del local.

Los objetivos de investigación han sido logrados cabalmente, ello ha sido posible diagnosticando a través de las encuestas y entrevista, sobre el nivel de eficacia y desarrollo de ambas variables (Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente), encontrando que tiene una estrecha relación; lo cual ha derivado en propuesta de acciones de mejora. En tal sentido, la hipótesis de investigación ha quedado contrastada, es decir que: “La Gestión Administrativa

influye de manera directa en la Calidad de Servicio al Cliente en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo.”

Según Quiroz Álvarez (2016), en su tesis “Propuesta para mejorar la rotación de productos en el almacenamiento de la empresa comercial importaciones Peruvian S.A. Trujillo año 2015”, de la Universidad Privada del Norte - Trujillo, para optar el título de Contador Público, llegaron a las siguientes conclusiones: Se identificó y se estableció los indicadores adecuados para realizar el estudio como que indica el número de veces que se ha renovado el stock del almacén, es decir el número de veces que se ha rotado el capital invertido en inventarios. Valor Medio de Stock (V.M.S) indica la cantidad de productos (o su valor), que en promedio quedan como saldo en almacén al final de cada mes durante el periodo T. Tasa de Cobertura Media (T.C.M) indica para cuanto tiempo la empresa tiene stock, si es que no se hace un pedido. Se describió la información reflejada por los indicadores ya mencionados en la Tabla 1, donde los ítems de clase A, B y C la mayoría muestran indicadores como Índice de Rotación de Stocks (I.R.S) cercano a cero y uno, por lo tanto concluimos que en el año 2015 no existió una buena administración y gestión de los inventarios. Por ejemplo para el ítem 1 de la clase A, BRONCE SINCRONIZADOR PARA FUSO ME-514690, El inventario promedio al final de cada mes durante todo el año 2015 ha sido de 442 unidades/mes. (V.M.S =442).

Durante el año 2015 se ha rotado cero veces el stock de este artículo. (I.R.S. =0). Indica que durante todo el año 2015, al final de cada mes el saldo en stock cubriría el consumo para 746 días, si es que en la fecha no se efectuara otro pedido. (T.C.M. =746). Se establece como propuesta de mejora, incluir en el sistema que maneja la empresa los indicadores de Índice de Rotación de Stocks (I.R.S), Valor Medio de Stock (V.M.S), Tasa de Cobertura Media (T.C.M) para una mejor gestión de productos de almacenamiento.

El presente trabajo de investigación es de gran importancia para la empresa porque le permitirá tomar decisiones adecuadas con respecto al manejo de las Existencias, brindando información.

Según Vásquez & Villegas (2018), en su tesis “Estudio de rotación de los productos de seguridad en el almacén de la empresa Sekur –Perú”, de la Universidad Privada del Norte - Trujillo, llegaron a las siguientes conclusiones: Se determinó que el nivel de rotación no es óptimo ya que el 46% de los productos son de baja rotación.

Se analizó la situación actual del almacén, mediante el registro de los Kardex de los 150 productos de seguridad que comercializa la empresa, donde se refleja el registro que podemos controlar las entradas y salidas de las mercaderías y conocer las existencias de todos los artículos que posee la empresa para la venta.

Para lo cual se analizó mediante el diagrama de Pareto encontrando que 27 artículos son de clase “A”, 34 de clase “B” y 89 de clase “C”. Se implementó los indicadores logísticos adecuados para realizar el estudio como el Índice de Rotación de Stock (I.R.S.) que indica el número de veces que se ha renovado el stock del almacén, es decir el número de veces que se ha rotado el capital invertido en inventarios. Valor Medio de Stock (V.M.S) indica la cantidad de productos (o su valor), que en promedio quedan como saldo en almacén al final de cada mes durante el periodo T. Tasa de Cobertura Media (T.C.M) indica para cuanto tiempo la empresa tiene stock, si es que no se hace un pedido.

Los resultados analizados dan una medición de los indicadores logísticos, donde se concluye que 89 artículos tienen baja rotación comprometiendo un valor de inventario de S/. 264,313.68 esto significa un 46% del valor total de inventario que es de S/. 460,262.94 ocasionando un costo de oportunidad para la empresa y posteriormente se reflejará en una falta de liquidez.

Según Garcia Gomez (2014), en su tesis “Gestión Administrativo para la eficiencia de la oficina de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”, para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo, llegaron a las siguientes conclusiones: Respecto a la Gestión de Recursos Humanos, hay satisfacción por el trabajo que realizan, las recompensas y el trato de la entidad lo califican a nivel medio; pero hay debilidades

en los procesos de admisión del personal (favoritismo), y capacitación es inexistente. Por este motivo, los ciudadanos y transportistas manifiestan disconformidad. En cuanto a la Gestión de Recursos Físicos y Materiales no se cuenta con ambiente, mobiliario y equipos adecuados, para 17 inspectores sólo se cuenta con dos motocicletas que no les permite realizar sus trabajos ni atender a cabalidad con las demandas de los usuarios.

Los resultados y afirmaciones precedentes permiten concluir que los objetivos de investigación han sido alcanzados a satisfacción, de igual manera la hipótesis ha sido confirmada, es decir que “La Gestión Administrativa influye de manera directa en la Eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”.

En base a las estadísticas, se ha podido estimar que en promedio se producen aproximadamente dos accidentes por semana; siendo su mayor incidencia en los meses de marzo, abril y mayo; igualmente el mayor número de accidentes se presentan en días domingo, seguido por miércoles y lunes; y en cuanto a las horas del día, la mayor cantidad se producen en las primeras horas de la noche; específicamente entre las 6 y 9 p.m.

Según Ulloa (2013), en su tesis “Gestión Administrativa- financiera eficiente y eficaz para gerenciar la Universidad Cesar Vallejo”, para optar el título de Doctor en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo, se llegaron a las siguientes conclusiones: En el desempeño administrativo en todos los estratos sin excepción, predomina el nivel de satisfacción medio: 72.27%, 60.94% y 45.31% de los alumnos de pre – grado, post – grado y personal administrativo respectivamente. La visión general del nivel de la gestión financiera – administrativa de la Universidad, califica que el 29% de ésta es pésima, un 68% es aceptable y, sólo un 3% es óptima.

Los aspectos contables y financieros, tras realizar la evaluación respectiva, revelan el 22% de los criterios considerados para la misma, con resultado nivel pésimo sobre la gestión y el 78% un nivel de gestión aceptable.

En lo referente a la gestión de los recursos, el 14% de los criterios evaluados calificaron en un nivel pésimo de gestión, el 71%, en niveles aceptables y un 14% en niveles óptimos de gestión. Según la gestión orientada a procesos, el 50% de los criterios traducen niveles pésimos, mientras que el 50% alcanza niveles aceptables. La mayoría de criterios (60%) respecto al servicio indicaron niveles pésimos de gestión y un 40% de ellos niveles aceptables. Sin embargo, refiriéndose al factor organización, el 100% de los criterios nos indican que este factor se encuentra en niveles aceptables respecto de su gestión. La Matriz oportunidades y amenazas de la Universidad César Vallejo indica que la universidad tiene una respuesta por encima del promedio a las oportunidades y amenazas del entorno.

Por ende, para la elaboración de las estrategias que mejoren la función de las respuestas de la universidad a las oportunidades y amenazas se han de considerar aquellas que están siendo “desperdiciadas” como por ejemplo la incorporación de nuevas tecnologías de información, y de neutralizar las amenazas tales como la identificación del partido político con la universidad y las limitaciones de los sectores del mercado C y D.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Según Botero Pinzón (2017), en su investigación “El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria”, de la Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia, publicada en la revista especializada Redalyc, se llegaron a las siguientes conclusiones: Una buena política internacional, que considere la cultura institucional y que este adecuadamente liderada por los directivos de la organización, puede desarrollar muchos beneficios; por ejemplo, facilitaría la visualización en la empresa de entidades nacionales gubernamentales o no gubernamentales que podrían apoyarla en su proceso de internacionalización, ayudaría a detectar programas existentes en el medio que facilitarían el establecimiento de conexiones en el exterior, permitiría visualizar nuevas oportunidades de negocio, al igual que el análisis de diversos procesos de operación que pueden transformar las posibilidades de expansión de la empresa.

Según Cárdenas, Farías, & Méndez (2017) en su investigación “¿Existe relación entre la Gestión Administrativa y la innovación educativa? Un estudio de caso en Educación Superior”, de la Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España, llegaron a las siguientes conclusiones: Si bien esta relación entre innovación educativa y los componentes de gestión administrativa no fue evidente en el primer análisis (ANOVA), sí se evidenció esta relación, con un estudio más depurado al interior de cada grupo de estudio.

Este hallazgo es el más relevante de este trabajo ya que se plantea la importancia de definir modelos de dirección y organización, así como de uso de tecnología al interior de la universidad para promover las innovaciones educativas y evaluar la calidad del desempeño en la unidad académica.

En cuanto a las prácticas de planeación y gobierno, se puede afirmar que la planeación es un proceso en el que la institución educativa debería abordar dada su incidencia en el desarrollo de proyectos de innovación y en la formación de profesores y estudiantes para el desarrollo de tales proyectos. Y en cuanto al gobierno y los procesos de toma de decisión, los resultados de la investigación muestran que los espacios de discusión de temas alrededor de la innovación educativa, administración del conocimiento y/o administración estratégica son valiosos como medio para la concertación de actividades y políticas orientadas al mejoramiento de la gestión educativa y el desarrollo de proyectos de innovación (Farías, 2009; Fullan, 2007; Lavin y Farías, 2012).

Las investigaciones y el desarrollo de proyectos de innovación educativa se consolidarán en la medida en que se definan políticas de formación de profesores y se implementen estas políticas en el marco operativo en los diferentes niveles de la organización.

Se propone replantear la estructura, de manera que se abran espacios para una gestión más abierta y flexible, menos centralizada y sobre todo con participación de los actores académicos de la institución (Zorrilla, 2013). Con relación a las componentes de organización y dirección, como parte de la gestión

educativa, se destaca que si las instituciones educativas quieren que la innovación sea preponderante es necesario encontrar modelos de organización que conlleven a la articulación de los diferentes actores atendiendo las necesidades del contexto y la dinámica propia de las unidades académicas (Farías, 2009). La interacción con diferentes actores del entorno tiene un carácter fundamental en la comprensión de las diferentes temáticas que enriquecen los procesos de aprendizaje; por ello, la dirección y organización de la institución educativa de nivel superior debe atender y crear, de manera urgente los espacios para que esta interacción fluya y se expongan a los estudiantes a la reflexión sobre su entorno. Por último, con relación al uso de tecnología, los resultados señalan que no es suficiente implementar su uso a nivel de los procesos de aprendizaje al servicio de profesores y estudiantes sino que su desarrollo debe tener un alcance a nivel general en la institución tanto en la gestión administrativa como en el apoyo a los procesos de aprendizaje de manera más ambiciosa. La reflexión que arroja este estudio es que para atender las demandas de la sociedad actual y tener un desempeño con estándares de calidad, las instituciones educativas están avocadas a buscar modelos de organización y elementos de dirección y planeación que la conduzca a una gestión académico-administrativa que impulse el desarrollo de proyectos de innovación a todo nivel en la organización. Si bien es difícil la articulación de tanto actores, como es el caso de las instituciones de educación superior, es necesario que el líder encuentre los mecanismos para la convergencia alrededor de aspectos estratégicos de la institución y con la participación de todos los actores, fundamentalmente de los profesores.

En este trabajo se observó que el direccionamiento está enfocado más hacia la docencia y a pesar de que se están empezado a dar cambios hacia la investigación, a mediano plazo se puede ampliar el alcance de este trabajo a otras facultades que tengan programas de pregrado y posgrado y analizar cómo los cambios en la gestión administrativa y académica inciden tanto en la docencia como en la investigación.

Por último, teniendo en cuenta que la Universidad está desarrollando un plan de formación doctoral, el impacto de estos nuevos profesores en la actividad de innovación educativa es un estudio que se podría contemplar.

Según Suárez & Cárdenas (2017) en su investigación “La rotación de los inventarios y su incidencia en el flujo de efectivo”, para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, llegaron a las siguientes conclusiones: Mediante la aplicación de las fórmulas del ratio de rotación de inventario se pudo identificar aquellos productos que rotan de forma rápida y lenta, que posee la empresa Comercial Roxana Villacis S.A. Roxvill.

Definiendo así que ciertos inventarios toman demasiado tiempo en renovarse en el año y otros su rotación es muy rápida lo cual provoca una escasez de producto, para lo cual se deberá solicitar la reposición del inventario en el tiempo establecido por la empresa.

Se determinó la valoración de los inventarios y la incidencia de los mismos en el flujo de efectivo. Determinando que mediante este registro los inventarios estarán actualizados y en cualquier momento que se requiera saber sus saldos se obtendrá la información. Se estableció un método de registro de inventarios, el cual contribuyó a la rotación correcta de los mismos.

Según Bastidas & Jácome (2013), en su investigación “Análisis e implementación de un sistema de inventario que contribuya a mejorar el control del índice de rotación en los lotes de camarón que afecta en el proceso de producción y ventas en la empresa Camaronec S.A. ubicada en Durán en el periodo 2013”, de la Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil-Ecuador, llegaron a las siguientes conclusiones: Se determinó la incidencia que tiene el manejo incorrecto del inventario en relación a las devoluciones que tiene la empresa por parte de los consumidores.

La empresa no cuenta con un manual de procedimientos con las actividades de cada funcionario. Afecta en el empaque, así como el almacenamiento de los productos. Los problemas de la empresa parten por la carencia de registros

detallados del inventario. Inadecuado manejo en la rotación del inventario puesto que no tienen los lineamientos correctos que permitan el desarrollo de las fases por las que pasa el producto. La falta de conocimiento del personal en el manejo correcto del inventario índice en la calidad del producto. La empresa tiene un control ambiguo, el mismo que impide la actualización correcta para su desarrollo. No tienen claro los procesos que deben seguir para la correcta distribución los lotes de camarón.

Según Jimènez & Fernàndez (2017), en su tesis “Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F” de la ciudad de Santiago de Cali-Colombia, de la Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, para optar el título de Contador Público, se llegaron a las siguientes conclusiones: De acuerdo a las tesis tomadas en este trabajo, se pudo observar la importancia de tener un buen control de inventarios, ya que de esto depende directamente la utilidad de la empresa.

Los métodos usados para la recolección de información, como la observación de todo el proceso en la visita hecha a la comercializadora y la entrevista realizada al gerente, fueron el medio directo para la elaboración del mapa y flujograma del proceso actual de la comercializadora J&F. También se observó que la comercializadora maneja un control de inventarios informal basado en la intuición y la experiencia del gerente, por ende no se aplican modelos y/o políticas de inventario, por falta de conocimiento de técnicas y procedimientos de los mismos.

Se puede establecer que al no existir unos procesos claros, tanto en el área de compras como de inventarios, es de vital importancia la sistematización de los datos y la implementación de políticas claras de inventario, pues por falta de estas ocasionan la poca planeación a la hora de realizar la compra de la mercancía. Así mismo, gracias a este diagnóstico realizado, se determinó que la metodología actual empleada por la comercializadora para determinar sus niveles de inventario, cantidades a ordenar, no es el más adecuado, por lo que fue necesario caracterizar

el proceso que le permita a la gerencia establecer controles mediante procedimientos establecidos.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases teóricas de la Variable

Definición de Gestión Administrativa

Según Reyes (2004, p.15) menciona que “Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organismo social. Es la técnica que busca lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa”.

Chiavenato (2009, p.3) conceptualiza que “Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia”.

Robbins y Coulter (2014, p.7) explica que “Es la coordinación y supervisión de las actividades laborales de otras personas, de tal manera que se realicen de forma eficiente y eficaz”.

Gestión Administrativa en la Edad Antigua

A pesar de que la administración como disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua, ya que nace con el hombre mismo, puesto que en todo tiempo ha habido la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones y de ejecutar, de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la actualidad y que pueden observarse en el código de Hammurahi, en el Nuevo Testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

Henri Fayol. Es un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en “prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry. Explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Definición de las dimensiones de la Gestión Administrativa

Planeación:

Según Reyes (2004, p. 27) menciona:

Planeación consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo y la fijación de criterios, tiempo, unidades, etc., necesarias para su realización.

Chiavenato (2009, pp. 162-169), la concibe como:

La planeación consiste en tomar decisiones por anticipado y decidir qué hacer ahora antes de que ocurra la acción obligatoria. No se trata solo de prever las decisiones que se tomarán en el futuro, sino de tomar las decisiones que producirán efectos y consecuencias futuras.

La planeación, función administrativa que determina con anticipación qué se debe hacer y cuales objetivos se deben alcanzar, busca brindar condiciones

racionales para que la empresa, sus departamentos o divisiones se organicen a partir de ciertas hipótesis respecto de la realidad actual y futura. Es una técnica utilizada para asimilar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de las empresas.

Robbins y Coulter (2014, p. 220) afirma que:

Planeación es la función administrativa que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades laborales. Por lo tanto, tiene que ver tanto con los fines (el por qué) como con los medios (el cómo).

Lo señalado por Robbins y Coulter tiene mayor consistencia que las anteriores, porque dentro de su estructura sustenta la definición de objetivos, cómo llegar a ellos, las acciones a seguir y sus respectivos responsables.

Organización:

Reyes (2004, p. 28) afirma que “Organización se refiere a la estructura técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerarquías y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia”.

Chiavenato (2009, p. 202) menciona:

Mediante la organización, la empresa reúne e integra sus recursos, define la estructura de los órganos que deberán administrarlos, establece la división de trabajo mediante la diferenciación, proporciona los niveles de autoridad y responsabilidad, etc. La organización representa todos los medios que la empresa utiliza para poner en práctica la planeación, la dirección y el control de la acción empresarial para alcanzar sus objetivos.

Koontz; Weihrich; Cannice (2012, pp. 30-31) señala:

Organizar es esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas para realizarlas.

Robbins y Coulter (2014, p.332) conciben el término organización como “la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizaciones”.

Lo mencionado por Chiavenato detalla en forma clara y concisa como la organización integra de sus recursos, estructura, y los niveles jerárquicos, para llegar a cumplir los objetivos propuestos. La organización es el medio por el cual se pone en práctica las demás etapas del proceso administrativo.

Dirección:

Reyes (2004, p. 29) argumenta que “Dirección es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados”.

Chiavenato (2009, p. 279) señala que:

La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores con los subordinados. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, requieren complementarse con la orientación dada a las personas mediante la comunicación, la habilidad de liderazgo y motivación.

Koontz; Weihrich; Cannice (2012, p.31) afirma que:

Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar. Todos los gerentes coinciden en que la mayoría de sus principales problemas surgen de las personas, sus deseos y actitudes, así como de su comportamiento individual y en grupo, y en que los gerentes efectivos también requieren ser líderes efectivos.

Robbins y Coulter (2010, p. 279) Indica que: “Es una función muy importante, ya que involucra a la gente de una organización. Sin embargo, precisamente porque involucra personas, pueden ser muy desafiantes. Administrar personas de manera exitosa requiere atender sus actitudes, comportamientos, personalidades, motivación, etc.”.

Comparto lo afirmado por Chiavenato respecto a la interrelación de la parte directiva y los subordinados, para lo cual el administrador tendría que superar muchos desafíos para ser eficaz, no solamente basta tener un nivel jerárquico sino sentirse un líder donde forme parte del equipo utilizando la comunicación, la habilidad de liderazgo y la motivación, siempre vigilante en el cumplimiento de sus órdenes para alcanzar los objetivos propuestos.

Control

Reyes (2004,p. 29) señala que “Control consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, y además para formular nuevos planes”.

Chiavenato (2009,p. 346) afirma que “El control verifica si la ejecución está acorde con lo que se planeó; y cuanto más completos, definidos y coordinados sean los planes y mayor sea el periodo para el cual fueron hechos, más complejo será el control.

Robbins y Coulter (2010, p. 399) conceptualiza que “El control es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los Gerentes deberían controlar, aun cuando piensen en sus unidades están trabajando según lo planeado”.

Koontz; Wehrich; Cannice (2012, p. 31) define que “Controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes”.

El control se convierte en un elemento clave ya que nos permite identificar errores que se deberán corregir y/o ajustar para obtener los objetivos propuestos.

2.2.2. Bases teóricas de la Variable Dependiente

Razones de actividad (o Rotación) de los inventarios

Según Manqv (2009), la rotación del inventario o de existencias es uno de los indicadores utilizados para el control de gestión de la función logística o del departamento comercial de una empresa. La rotación, en este contexto, expresa el número de veces que se han renovado las existencias de un artículo, de una materia prima, durante un período, normalmente un año. Así mismo los inventarios constituyen proporcionalmente, en la mayoría de las empresas, un rubro importante en el grupo de los activos circulantes. Así pues, los inventarios representan inversiones realizadas por una empresa con la finalidad de conseguir un beneficio, siendo éste obtenido por la venta. En este sentido, es conveniente y necesario mantener cierto nivel de existencias para generar un nivel adecuado de ventas. En la mayoría de los casos, el exceso de existencias genera para las empresas gastos como almacenamiento, seguros e impuestos, así como riesgos en cuanto a la pérdida del valor, por obsolescencia, deterioro físico (desmedros) o mermas. Asimismo, presupone una inmovilización de los fondos, que se podrían destinar a usos más provechosos.

Este ratio de rotación permite conocer con qué tanta habilidad se administra el inventario, midiendo la velocidad a la que los inventarios entran y salen de la empresa a una fecha determinada, que generalmente es de un año, determinándolo de acuerdo con la siguiente división:

Costo de los Inventarios Vendidos

Inventario *

** Preferentemente, se toman en cuenta las existencias que son adquiridas para su posterior venta. Asimismo, este numerador podría estar representado por el valor promedio de las existencias, es decir, dividir entre dos el saldo inicial y el saldo final, tal como se muestra a continuación:*

Existencias Iniciales + Existencias Finales

2

Lo importante es que esta razón sea evaluada en relación con razones determinadas anteriormente por la propia empresa o en todo caso con razones promedio del sector económico (ya sea comercial, industrial, extractivo, etc.) al cual pertenece la empresa. Debe tenerse en cuenta que mientras más alta sea la rotación de inventarios más eficiente y efectiva será la administración de los inventarios de la empresa y los inventarios más frescos, mostrarán una mayor liquidez. Por otro lado, un índice de rotación relativamente bajo, puede ser signo que se tienen productos obsoletos o cuyo cambio o desplazamiento es lento.

Rotación del Inventario en días

Una razón optativa para la empresa sería la determinación de la rotación de los inventarios en días, la cual es útil para determinar la política de compras. El cálculo es el siguiente:

Días en el Año

Rotación del Inventario

Igualmente, el analista podría hacer uso de la siguiente fórmula equivalente, que mide el número de días que hacen falta para vender las existencias (o el promedio de las existencias) durante un período dado:

$$\frac{\text{Inventario x Días en el Año}}{\text{Costo de los Inventarios Vendidos}}$$

Índice de Rotación de Stocks (I.R.S)

El índice de rotación de stocks indica el número de veces que se ha renovado el stock del almacén, es decir el número de veces que se ha rotado el capital invertido en inventarios. Manqv (2009).

Cálculo:

$$\text{I.R.S.} = \frac{\sum \text{Salidas durante el periodo } T}{\text{Valor Medio de Stock}}$$

Valor Medio de Stock (V.M.S)

El valor medio de stock indica la cantidad de productos (o su valor), que en promedio quedan como saldo en almacén al final de cada mes durante el periodo T.

Cálculo:

$$\text{V.M.S.} = \frac{\sum \text{Saldo en stock de mes durante } T}{12}$$

Tasa de Cobertura Media (T.C.M)

Indica para cuanto tiempo la empresa tiene stock, si es que no se hace un pedido.

Cálculo:

$$\text{T.C.M.} = \frac{\text{Valor Medio de Stock}}{\text{Valor medio de salidas mensuales durante } T}$$

Diagrama de Pareto

Según Sales (2002), el Diagrama de Pareto es un gráfico de Barras. Permite visualizar las causas con mayor cantidad de ocurrencias. Fue enunciada por Wilfredo Pareto: "El 80% de los problemas que se presentan provienen de sólo un 20% de las causas".

Ventajas Ayuda a concentrarse en las causas que tendrán mayor impacto en caso de ser resueltas. Proporciona una visión simple y rápida de la importancia relativa de los problemas. Ayuda a evitar que se empeoren algunas causas al tratar de solucionar otras y ser resueltas. Su formato altamente visible proporciona un incentivo para seguir luchando por más mejoras.

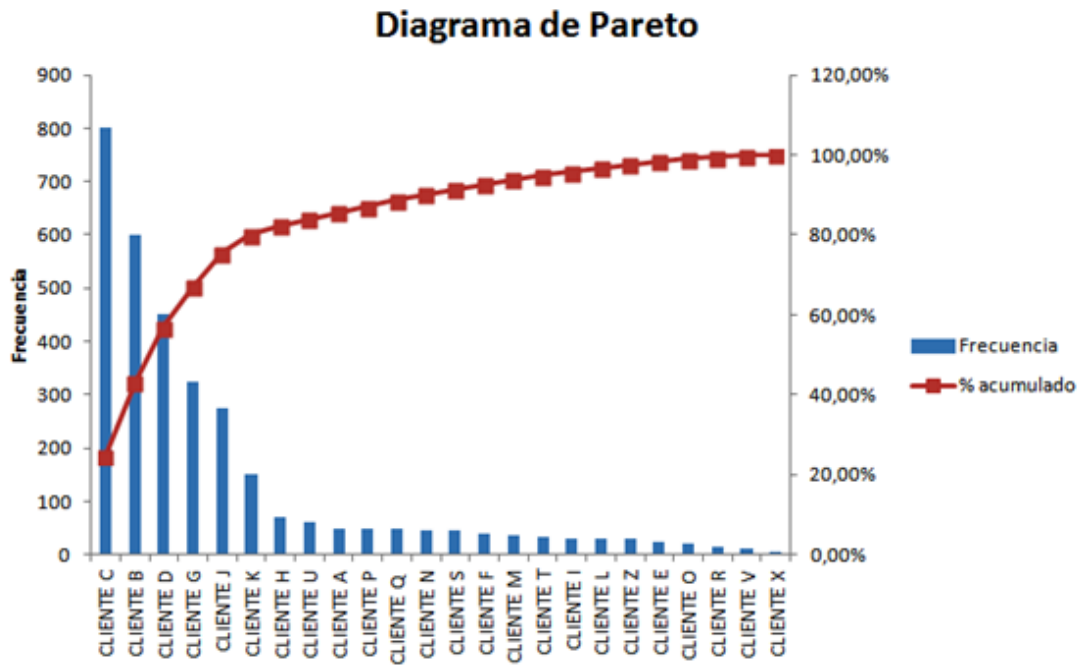


Figura 1: Diagrama de Pareto

Fuente: (Google, 2015)

Clasificación ABC

Según Bureau (2011), la clasificación ABC resulta el método más eficaz para la ubicación de las mercancías atendiendo a su índice de venta o de rotación y a la reducción de recorridos, minimizando por tanto los costes de almacén asociados.

Tabla 1: Clasificación ABC

	% Artículos	% Salidas
Clase A	20%	80%
Clase B	30%	15%
Clase C	50%	5%

Fuente: Bureau (2011),

Según Krajewski (2008), el Sistema ABC es un proceso que consiste en dividir los artículos de tres clases, de acuerdo con el valor de su consumo, de modo que los gerentes puedan concentrar su atención en los que tengan el valor

monetario más alto. Para llevar a cabo el control de inventarios, es frecuente recurrir al sistema de clasificación ABC, que distingue entre los artículos en función de su valor económico para la empresa. Lo normal es que cualquier empresa, especialmente las manufactureras, mantenga una gran cantidad de elementos inventariados. Sin embargo, sólo una parte de ellos son tan valiosos que se los debe controlar muy cuidadosamente.

El principio que rige al modelo ABC es que cada categoría o clase requiere distintos niveles de control. Mientras mayor sea el valor económico de los materiales inventariados, mayor será el control. Para aplicar el sistema ABC el primer paso consiste en determinar el valor económico de cada categoría de elementos. Este valor se obtiene multiplicando el número de unidades almacenadas de un artículo por su precio.

Posteriormente se clasifican los artículos por orden decreciente con respecto a su valor. Por ejemplo, el 10% superior se podrá incluir en la categoría A, el 30% siguiente en la categoría B y los restantes en la C. Este resultado es orientativo pero no está muy lejos de la realidad. El siguiente paso consiste en establecer niveles de control para cada categoría. Los artículos A deben tener un control más estrecho. Es necesario reducir las existencias en la medida de lo posible, esto da como resultado mejores estudios de la demanda, sistemas de inventarios continuos y mejores políticas de compras. Sin embargo, para los elementos de las categorías B y C la mera observación puede ser un método de control válido. Se pueden emplear modelos periódicos de inventarios para cada una de éstas categorías.

El objetivo del análisis ABC es identificar los niveles de inventario de los artículos clase A para que la gerencia los controle cuidadosamente usando las palancas que acaban de describirse. (Krajewski, Ritzman, & Malhortra, 2008)

2.3. Definición de términos básicos

Gestión Administrativa

Anzola, (2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cuál se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (p.70)

Existencias

Las Existencias manifiestan el conjunto de partidas de propiedad personal tangible, que se tienen para la venta en el curso normal del negocio y/o están en proceso de producción para dicha venta, han de ser usadas en la producción. (Carreño Solís, 2016)

Artículos básicos

Constituidos por los artículos principales que comercializa la empresa. Por ejemplo, una empresa comercializadora de calzados deportivos tiene como artículos básicos las zapatillas. (Carreño Solís, 2016)

Artículos complementarios

Constituidos por aquellos artículos que complementan la oferta comercial de la empresa. Por ejemplo, la misma empresa comercializadora de calzado deportivo tiene en sus stocks medias como complemento de su oferta de zapatillas. (Carreño Solís, 2016)

Artículos fallados

Son los artículos que tienen fallas, ya sean estas de origen o producto de un mal uso de los clientes. Las empresas comerciales deben buscar deshacerse de estos stocks devolviéndolos al proveedor o dándolos de baja mediante su destrucción. (Carreño Solís, 2016)

Artículos obsoletos

Son aquellos productos que pertenecen a temporadas de comercialización pasadas y requieren una acción comercial como rebajas de precios o campañas promocionales para su venta inmediata con el fin de recuperar parte de costo, liberar espacio en el almacén y evitar seguir gastando en el almacenamiento y conservación de estos productos. (Carreño Solís, 2016)

Materias primas, partes y componentes

Necesarias para asegurar la continuidad de los procesos productivos de la empresa. El ritmo de salidas de las materias primas va de la mano con el ritmo del proceso productivo de la empresa. (Carreño Solís, 2016)

Productos en proceso

Estos productos pueden venir del exterior o ser producidos en la misma empresa. Si vienen del exterior, su gestión es similar a la gestión de las materias primas; en el caso de ser producidos por la propia empresa, se encuentran a la espera de entrar a una siguiente etapa en el proceso productivo. (Carreño Solís, 2016)

Repuestos

Está constituidos por todos los artículos y/o repuestos de las maquinarias y equipos de la empresa productora. Su presencia es importante porque evita paradas de producción que pueden acarrear importantes costos. (Carreño Solís, 2016)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis General

La Gestión Administrativa tiene relación con la la rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018.

3.1.2. Hipótesis Especificas

La Planeación tiene relación con la rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018.

La Organización tiene relación con la rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018.

La Dirección tiene relación con la rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018.

El Control tiene relación con la rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Gestión Administrativa. George Terry, explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Chiavenato, 2009)

Partiendo del concepto antes señalado podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Rotación de productos. Según Manqv (2009) la rotación de productos son ratios que permite conocer con qué tanta habilidad se administra el inventario, midiendo la velocidad a la que los inventarios entran y salen de la empresa a una fecha determinada, que generalmente es de un año, determinándolo de acuerdo con la siguientes indicadores; Índice de Rotación de Stocks (I.R.S), Valor Medio de Stock (V.M.S), Tasa de Cobertura Media (T.C.M).

3.2.2. Definición operacional

Tabla 2: Definición operacional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de Medición (Likert)
Gestión Administrativa	Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia. Chiavenato (2009,3) I1: Planeación I2: Organización I3: Dirección I4: Control	Planeación	Programa de acción	Escala de Likert del 1 al 5, considerando Siempre =5 Casi siempre=4 A veces si a veces no =3 Casi nunca =2 Nunca =1
			Objetivos	
			Estrategias	
		Decisiones		
		Organización	Estructura	Escala de Likert del 1 al 5, considerando Siempre =5 Casi siempre=4 A veces si a veces no =3 Casi nunca =2 Nunca =1
			Manual de funciones	
			Integración de recursos	
Dirección	Liderazgo	Escala de Likert del 1 al 5, considerando		

			Motivación	Siempre =5 Casi siempre=4 A veces si a veces no =3 Casi nunca =2 Nunca =1
			Comunicación	
		Control	Información	Escala de Likert del 1 al 5, considerando
			Seguimiento	Siempre =5 Casi siempre=4 A veces si a veces no =3 Casi nunca =2 Nunca =1
			Supervisión	
Rotación de productos	Según Manqv (2009) la rotación de productos son ratios que permite conocer con qué tanta habilidad se administra el inventario, midiendo la velocidad a la que los inventarios entran y salen de la empresa a una fecha determinada, que generalmente es de un año. I.1 Índice de Rotación de Stocks (I.R.S), I.2 Valor Medio de Stock (V.M.S) I.3 Tasa de Cobertura Media (T.C.M).	Rotación de Stock	Índice de Rotación de Stock (I.R.S.)	Escala de Likert del 1 al 5, considerando Siempre =5 Casi siempre=4 A veces si a veces no =3 Casi nunca =2 Nunca =1
		Valor Medio de Stock	Valor Medio de Stock(V.M.S.)	Escala de Likert del 1 al 5, considerando Siempre =5 Casi siempre=4 A veces si a veces no =3 Casi nunca =2 Nunca =1
		Cobertura media	Tasa de Cobertura Media(T.C.M.)	Escala de Likert del 1 al 5, considerando Siempre =5 Casi siempre=4 A veces si a veces no =3 Casi nunca =2 Nunca =1

Fuente: Elaboración propia

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Es un estudio aplicado, porque se hace uso de conocimientos teóricos de la Gestión Administrativa y Rotación de productos para dar solución a la realidad problemática de la empresa en estudio. A su vez es un estudio descriptivo, porque pretende describir y medir las variables de estudio.

Como lo hace notar Hernández (2014, p. 102):

Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas.

3.3.2. Nivel de la investigación

El enfoque o nivel de la investigación es Cuantitativo.

Se define al Enfoque o metodología Cuantitativa como un conjunto de procesos que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006, p. 4),

3.4. Diseño de la investigación

El Diseño de la investigación es No experimental-Transversal

Esta investigación es de diseño No Experimental-Transversal porque no se manipuló las variables de estudio Gestión Administrativa y Rotación de productos, las mismas que fueron medidas tal como se presentaron. Así mismo es de corte transversal porque se realizó el cuestionario en un solo momento.

De acuerdo con Hernández (2014, pp. 205-208):

“La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, Es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La unidad de estudio son todos los trabajadores de la empresa Botica Cipress S.A.C. Lima, que son 50 trabajadores.

Población o universo, conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernandez , Fernandez , & Baptista, 2014)

3.5.2. Muestra

La muestra que se utilizó para la investigación fue de 30 trabajadores de la empresa Botica Cipress S.A.C. de las áreas de Administración y Logística.

La muestra en este caso fue No Probabilística Intencionada, dicha representatividad se dio en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra.

De acuerdo como lo plantea Hernández (2014, p. 236) cuando sostiene:

“Muestra es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), peste deberá ser representativo de la población”.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica es la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario.

La recolección y análisis de datos se realiza con el programa SPSS.

La técnica de investigación que se aplicó es la encuesta mediante; el cual, nos permitirá conocer la relación de las variables. El instrumento que utilizaremos para recolectar datos es el cuestionario el cual consta de un listado de preguntas relacionadas a la investigación de las variables, que está dirigido a la población de empleados. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.7. Métodos de análisis de datos

Procedimiento: Con los datos del kardex se obtuvo los saldos finales del periodo y con la lista de precios se realizó la clasificación ABC. Para el cálculo de los indicadores de rotación (Índice de rotación, Valor medio de stock y Tasa de cobertura media) se aplicaron las respectivas formulas con los cuales se pudo analizar los resultados.

3.8. Aspectos éticos (Sí corresponde)

En la presente investigación, se respetó la propiedad intelectual, la veracidad de los resultados, con la confiabilidad de los datos obtenidos por los encuestados, así mismo no se reveló la identidad de los individuos que participaron en el estudio, así como a solo tomar los datos consentidos por los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción y análisis estadístico

Variable independiente: Gestión administrativa

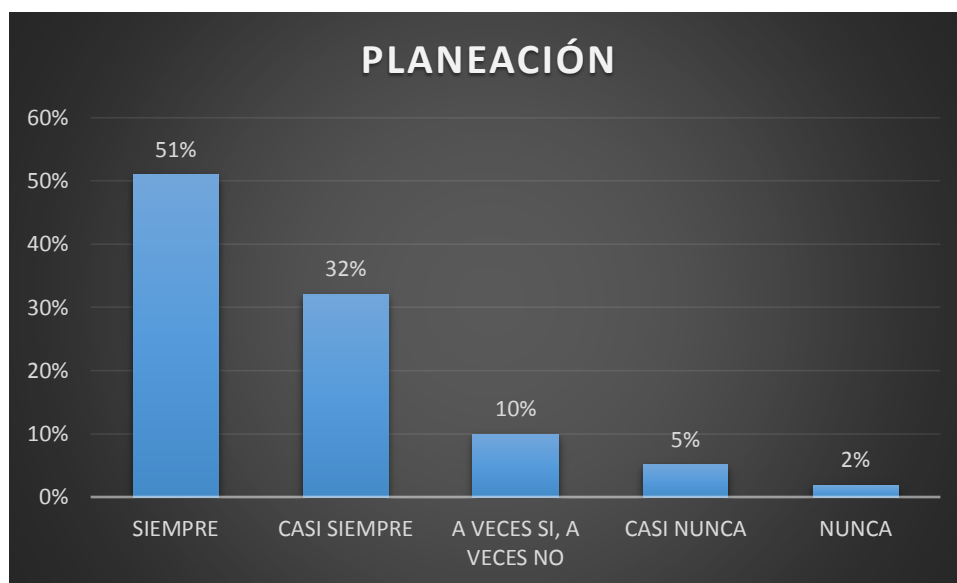
Dimensión 1: Planeación

Tabla 3: La Planeación

ATRIBUTOS	Escala	fi	HI
SIEMPRE	5	210	51%
CASI SIEMPRE	4	132	32%
A VECES SI, A VECES NO	3	41	10%
CASI NUNCA	2	21	5%
NUNCA	1	8	2%
	TOTAL	412	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: La Planeación



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

- El 51% de los trabajadores expresa que siempre debe haber planeación.
- El 32% de los trabajadores considera que casi siempre es necesario la planeación.
- Sólo un 10% señala que a veces si a veces no se ha realizado la planeación.
- Sólo un 5% señala que casi nunca se ha realizado planeación.
- Sólo un 2% señala que nunca se ha realizado planeación

Dimensión 2: Organización

Tabla 4: Organización

ATRIBUTOS	Escala	fi	HI
SIEMPRE	5	180	49%
CASI SIEMPRE	4	116	32%
A VECES SI, A VECES NO	3	45	12%
CASI NUNCA	2	18	5%
NUNCA	1	5	1%
	TOTAL	364	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 3: Organización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

- El 49% de los trabajadores expresa que siempre existe organización dentro de la empresa.
- El 32% de los trabajadores considera que casi siempre existe organización en la empresa.
- Sólo un 12% señala que a veces si a veces no existe organización en la empresa.
- Sólo un 5% señala que casi nunca existe organización en la empresa.
- Sólo un 1% señala que nunca existe organización en la empresa.

Dimensión 3: Dirección

Tabla 5: Dirección

ATRIBUTOS	Escala	fi	HI
SIEMPRE	5	210	51%
CASI SIEMPRE	4	129	31%
A VECES SI, A VECES NO	3	40	10%
CASI NUNCA	2	21	5%
NUNCA	1	10	2%
	TOTAL	410	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 4: Dirección

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

- El 51% de los trabajadores expresa que siempre existe dirección dentro de la empresa.
- El 31% de los trabajadores considera que casi siempre existe dirección en la empresa.
- Sólo un 10% señala que a veces si a veces no existe dirección en la empresa.
- Sólo un 5% señala que casi nunca existe dirección (comunicación, liderazgo y motivación) en la empresa.
- Sólo un 1% señala que nunca existe dirección en la empresa

Dimensión 4: Control

Tabla 6: Control

ATRIBUTOS	Escala	fi	HI
SIEMPRE	5	180	51%
CASI SIEMPRE	4	116	33%
A VECES SI, A VECES NO	3	35	10%
CASI NUNCA	2	18	5%
NUNCA	1	6	2%
	TOTAL	355	100%

Fuente: Elaboración propia

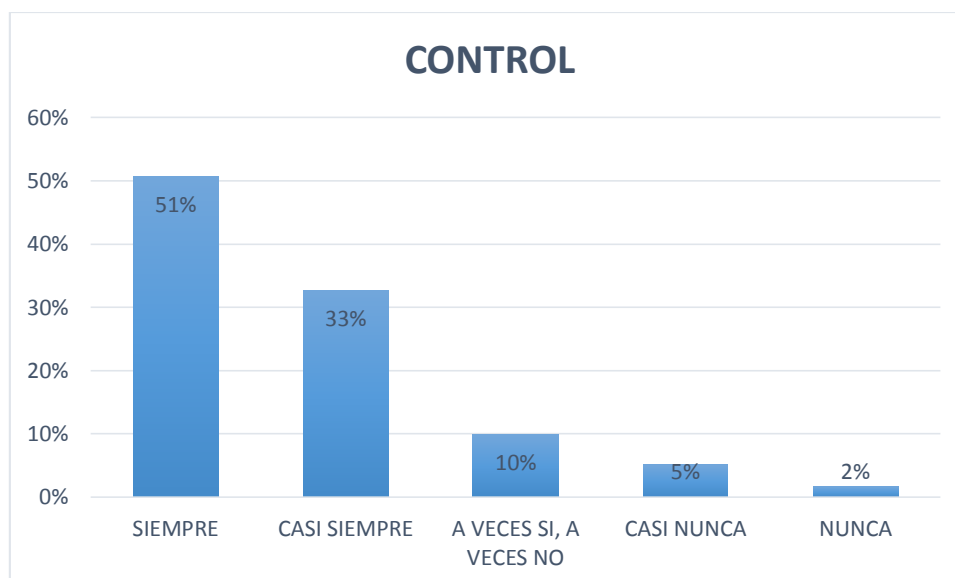


Figura 5: Control

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

- El 51% de los trabajadores expresa que siempre existe control en la empresa.
- El 33% de los trabajadores considera que casi siempre existe control en la empresa.
- Sólo un 10% señala que a veces si a veces no existe control en la empresa.
- Sólo un 5% señala que casi nunca existe control (precisión de información, seguimiento de acciones, supervisión, detección de errores y medidas correctivas) en la empresa.
- Sólo un 2% señala que nunca existe control en la empresa

Variable Dependiente: Rotación de productos

Dimensión 1: Rotación de stock

Tabla 7: Rotación de stock

ATRIBUTOS	Escala	fi	HI
SIEMPRE	5	90	50%
CASI SIEMPRE	4	59	33%
A VECES SI, A VECES NO	3	19	10%
CASI NUNCA	2	9	5%
NUNCA	1	4	2%
	TOTAL	181	100%

Fuente: Elaboración propia

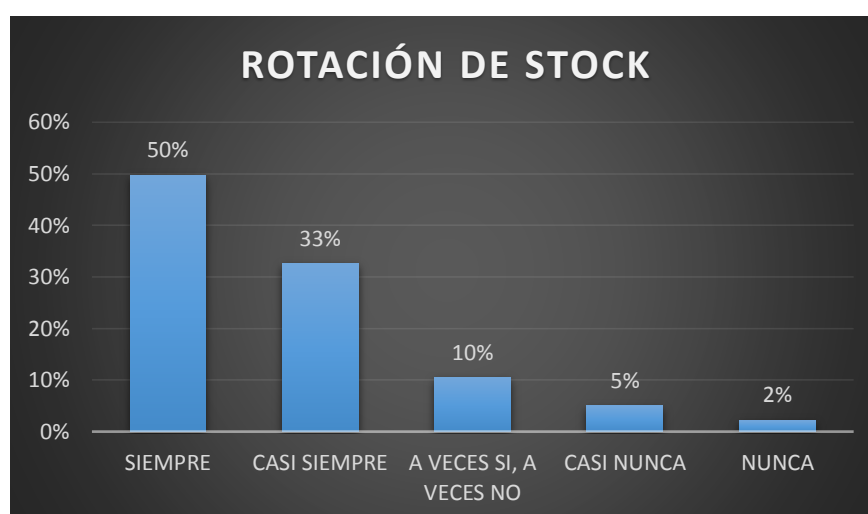


Figura 6: Rotación de stock

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

- El 50% de los trabajadores expresa que siempre existe rotación de stock de productos en la empresa.
- El 33% de los trabajadores considera que casi siempre existe rotación de stock de productos en la empresa.
- Sólo un 10% señala que a veces si a veces no existe rotación de stock de productos en la empresa.
- Sólo un 5% señala que casi nunca existe rotación de stock de productos en la empresa.
- Sólo un 2% señala que nunca existe rotación de stock de productos en la empresa.

Dimensión 2: Valor medio de stock

Tabla 8: *Valor medio de stock*

ATRIBUTOS	Escala	fi	HI
SIEMPRE	5	90	51%
CASI SIEMPRE	4	60	34%
A VECES SI, A VECES NO	3	16	9%
CASI NUNCA	2	9	5%
NUNCA	1	2	1%
	TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

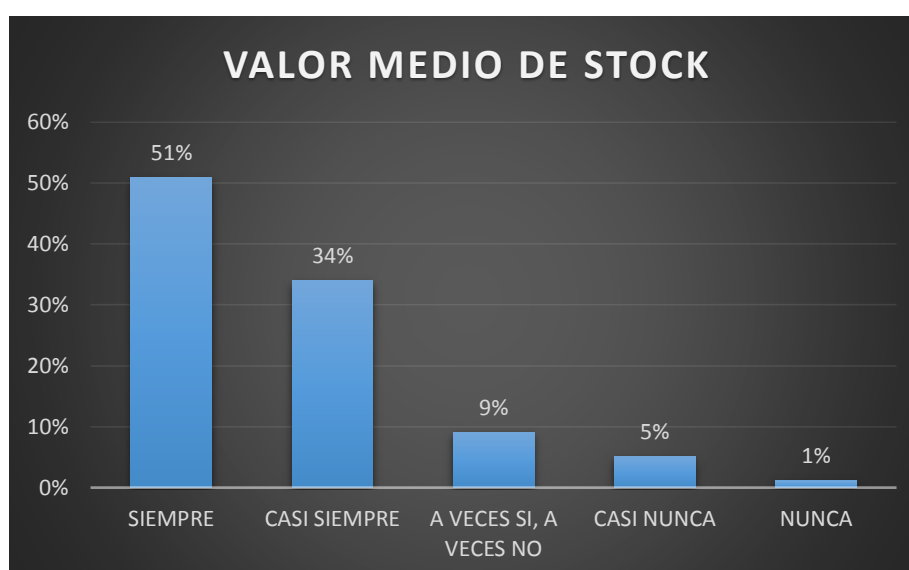


Figura 7: Valor medio de stock

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

- El 51% de los trabajadores expresa que siempre existe un valor medio stock de productos en la empresa.
- El 34% de los trabajadores considera que casi siempre existe un valor medio stock de productos en la empresa.
- Sólo un 9% señala que a veces si a veces no existe un valor medio stock de productos en la empresa.
- Sólo un 5% señala que casi nunca existe un valor medio stock de productos en la empresa.
- Sólo un 1% señala que nunca existe un valor medio stock de productos en la empresa.

- Dimensión 3: Tasa de cobertura media

Tabla 9: Tasa de cobertura media

ATRIBUTOS	Escala	fi	HI
SIEMPRE	5	60	50%
CASI SIEMPRE	4	38	31%
A VECES SI, A VECES NO	3	13	11%
CASI NUNCA	2	6	5%
NUNCA	1	4	3%
	TOTAL	121	100%

Fuente: Elaboración propia

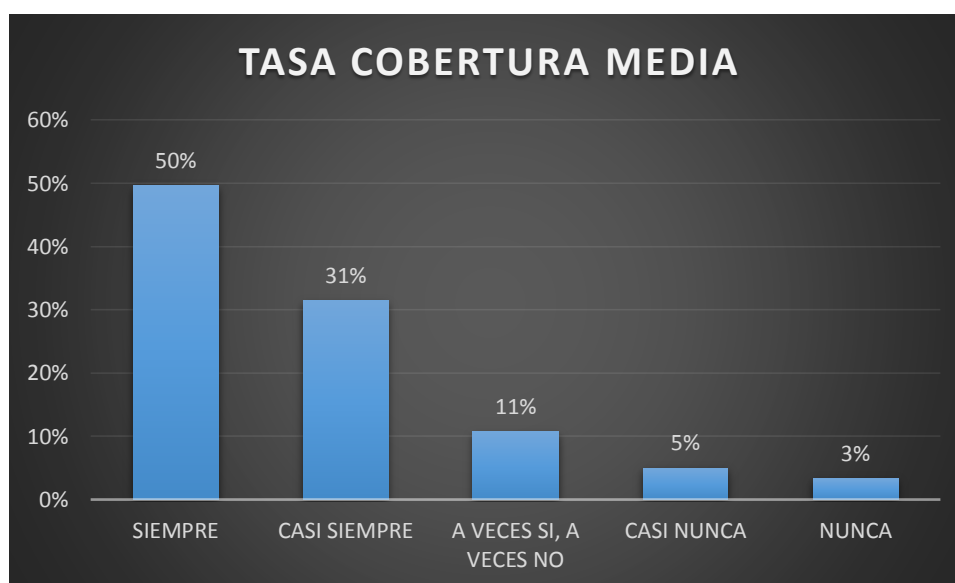


Figura 8: Tasa de cobertura media

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

- El 50% de los trabajadores expresa que siempre existe una tasa de cobertura media ante eventuales pedidos de productos en la empresa.
- El 31% de los trabajadores considera que casi siempre existe una tasa de cobertura media ante eventuales pedidos de productos en la empresa.
- Sólo un 11% señala que a veces si a veces no existe una tasa de cobertura media ante eventuales pedidos de productos en la empresa.
- Sólo un 5% señala que casi nunca existe una tasa de cobertura media ante eventuales pedidos de productos en la empresa.
- Sólo un 3% señala que nunca existe una tasa de cobertura media ante eventuales pedidos de productos en la empresa.

4.2. La contrastación de la hipótesis principal

La hipótesis principal se contrastó mediante el Análisis Factorial que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) que contiene a la chi-cuadrada calculada se contrastó la hipótesis principal y se determinó la influencia que tienen entre las variables la Gestión Administrativa y Rotación de productos.

Tabla 10: Matriz de influencias entre la variable independiente y dependiente

		PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL	ROTACIÓN DE STOCK	VALOR MEDIO DE STOCK	COBERTURA MEDIA
DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y DEPENDIENTES	PLANEACIÓN	1	,949**	,969**	,956**	,962**	,940**	,954**
	ORGANIZACIÓN	,949**	1	,972**	,960**	,967**	,950**	,945**
	DIRECCIÓN	,969**	,972**	1	,979**	,982**	,963**	,954**
	CONTROL	,956**	,960**	,979**	1	,946**	,983**	,939**

	ROTACIÓN DE STOCK	,962**	,967**	,982**	,946**	1	,941**	,934**
	VALOR MEDIO DE STOCK	,940**	,950**	,963**	,983**	,941**	1	,934**
	TASA COBERTURA MEDIA	,954**	,945**	,954**	,939**	,934**	,934**	1
Sig. (bilateral)	PLANEACIÓN		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	ORGANIZACIÓN	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	DIRECCIÓN	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	CONTROL	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	ROTACIÓN DE STOCK	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	VALOR MEDIO DE STOCK	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	COBERTURA MEDIA	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

En el cuadro la parte sombreada se observa la influencia en términos relativos entre las dimensiones de la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente.

Los ceros en la parte inferior son índices que se dan para rechazar la hipótesis nula.

Regla de decisión

En la prueba “Chi-cuadrado”, si el valor de la prueba es menor que $p=0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Hipótesis general

La Gestión Administrativa tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

Hipótesis de trabajo

Ho: La Gestión Administrativa NO tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

H1: La Gestión Administrativa SI tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

Tabla 11: KMO y prueba de Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,816
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	494,200
Bartlett	gl	21
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como en este caso el nivel de significancia es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho La Gestión Administrativa NO tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, y se acepta la hipótesis alterna H1 La Gestión Administrativa SI tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, lo que demuestra la hipótesis general.

Hipótesis secundaria 1

La Planeación tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

Hipótesis de trabajo

Ho: La Planeación NO tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

H1: La Planeación SI tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

Tabla 12: KMO y prueba de Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,869
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	200,732
	gl	6
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como en este caso el nivel de significancia es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho La Planeación NO tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, y se acepta la hipótesis alterna H1 La Planeación SI tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, lo que demuestra la hipótesis secundaria 1.

Hipótesis secundaria 2

La Organización tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

Hipótesis de trabajo

Ho: La Organización NO tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

H1: La Organización SI tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

Tabla 13: KMO y prueba de Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,880
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	202,556
Bartlett	gl	6
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como en este caso el nivel de significancia es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho La Organización NO tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, y se acepta la hipótesis alterna H1 La Organización SI tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, lo que demuestra la hipótesis secundaria 2.

Hipótesis secundaria 3

La Dirección tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

Hipótesis de trabajo

Ho: La Dirección NO tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

H1: La Dirección SI tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

Tabla 14: KMO y prueba de Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,840
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	226,278
Bartlett	gl	6
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como en este caso el nivel de significancia es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho La Dirección NO tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, y se acepta la hipótesis alterna H1 La Dirección SI tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, lo que demuestra la hipótesis secundaria 3.

Hipótesis secundaria 4

El Control tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

Hipótesis de trabajo

Ho: El Control NO tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018.

H1: El Control SI tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018

Tabla 15: KMO y prueba de Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,855
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	214,955
	gl	6
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como en este caso el nivel de significancia es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho El Control NO tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, y se acepta la hipótesis alterna H1 El Control SI tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, lo que demuestra la hipótesis secundaria 4.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como finalidad presentar la relación que tiene la Gestión Administrativa y la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses describiendo cada dimensión y su impacto en los objetivos planteados para mejorar la rotación de productos, para ello se compara los resultados obtenidos de esta investigación con las conclusiones de los antecedentes nacionales e internacionales en el Capítulo II. A continuación, se discute los principales hallazgos.

Según Tirado (2014), en su tesis “Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad-Huamachuco”, para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo. Concluye que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la contrastación de la hipótesis, que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas.

La institución presenta fortalezas en cuanto a la gestión de recursos materiales, la gestión de recursos financieros, y en menor medida algunos aspectos del personal. La calidad de servicio que ofrece el colegio químico farmacéutico es regular por la existencia de algunas debilidades como es el caso de la gestión de recursos humanos y gestión tecnológica y también por la amenaza de riesgo ante robos cerca del local.

Los objetivos de investigación han sido logrados cabalmente, ello ha sido posible diagnosticando a través de las encuestas y entrevista, sobre el nivel de eficacia y desarrollo de ambas variables (Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente), encontrando que tiene una estrecha relación; lo cual ha derivado en propuesta de acciones de mejora.

El caso es similar con la Botica Cipress donde, la hipótesis de investigación ha quedado contrastada, es decir que: La Gestión Administrativa si tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos.

Según Vásquez & Villegas (2018), en su tesis “Estudio de rotación de los productos de seguridad en el almacén de la empresa Sekur –Perú”, de la Universidad Privada del Norte - Trujillo, concluye que el nivel de rotación no es óptimo ya que el 46% de los productos son de baja rotación. Se analizó la situación actual del almacén, mediante el registro de los Kardex de los 150 productos de seguridad que comercializa la empresa. Para el cual se analizó mediante el diagrama de Pareto encontrando que 27 artículos son de clase “A”, 34 de clase “B” y 89 de clase “C”. Se implementó los indicadores logísticos adecuados para realizar el estudio como el Índice de Rotación de Stock (I.R.S.) que indica el número de veces que se ha renovado el stock del almacén, es decir el número de veces que se ha rotado el capital invertido en inventarios. Valor Medio de Stock (V.M.S) indica la cantidad de productos (o su valor), que en promedio quedan como saldo en almacén al final de cada mes durante el periodo T. Tasa de Cobertura Media (T.C.M) indica para cuanto tiempo la empresa tiene stock, si es que no se hace un pedido. Los resultados analizados dan una medición de los indicadores logísticos, donde se concluye que 89 artículos tienen baja rotación comprometiendo un valor de inventario de S/. 264,313.68 esto significa un 46% del valor total de inventario que es de S/. 460,262.94 ocasionando un costo de oportunidad para la empresa y posteriormente se reflejará en una falta de liquidez.

Según Barrionuevo (2010), en su tesis “Logística de inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Internacional” de la ciudad de Ambato, en el año 2010 de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, se concluye que através del método ABC ayudará a clasificar y determinar los productos o fármacos, que sirva para mejorar la rotación de los medicamentos en la farmacia, también se describe el modelo operativo, los recursos, cronograma de actividades, la previsión de la evaluación.

La logística de inventario en la Farmacia permitirá mejorar comercialización de fármacos y su distribución en las perchas y bodega, permitiendo una localización

oportuna de medicamentos y productos para la venta. La logística del control de inventarios, permitirá mejorar la atención al público y por ende incrementar las ventas, también mejorará la rotación de medicamentos y productos evitando la caducidad. Aplicando la logística de inventarios los vendedores serán responsables con el manejo de los inventarios, los mismos que deberán utilizar o aplicar estrategias de ventas para satisfacer las necesidades de los clientes. Las Farmacias están en constante competencia y día a día quieren mejorar la atención al cliente; la implementación de logística de inventarios mejorará el control de los stocks, logrando determinar niveles mínimos, máximos y punto de reposición de medicamentos y productos. De la misma forma con el estudio realizado en la Botica Cipress se pretende conocer la relación entre la gestión administrativa y rotación de productos, para de esta manera mejorar la atención al cliente.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

La Gestión Administrativa si tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su relación pertinente mediante la prueba Chi-cuadrado, ya que la investigación tiene variables ordinales, quedando rechazada la hipótesis nula.

SEGUNDA

La Planeación si tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su relación pertinente mediante la prueba Chi-cuadrado, ya que la investigación tiene variables ordinales, quedando rechazada la hipótesis nula.

TERCERA

La Organización si tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su relación pertinente mediante la prueba Chi-cuadrado, ya que la investigación tiene variables ordinales, quedando rechazada la hipótesis nula.

CUARTA

La Dirección si tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su relación pertinente mediante la prueba Chi-cuadrado, ya que la investigación tiene variables ordinales, quedando rechazada la hipótesis nula.

QUINTA

El Control si tiene relación con la Rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses-Lima agosto 2017 a julio 2018, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su relación pertinente mediante la prueba Chi-cuadrado, ya que la investigación tiene variables ordinales, quedando rechazada la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Mejorar los procesos en la gestión administrativa en todos los niveles de la organización asegurando una calidad de servicio al cliente y rotación adecuada de los productos farmacéuticos.

SEGUNDA

Desarrollar la planificación de actividades de manera responsable y oportuna a fin de cumplir cabalmente con los compromisos pactados, reflejando un servicio al cliente de calidad.

TERCERA

Promover la motivación al personal mediante reconocimientos, capacitaciones e incentivos a fin de que sientan valorados e identificados con la organización.

CUARTA

Implementar un programa de gestión de seguimiento de actividades a los trabajadores con una adecuada supervisión para que se culmine con las tareas pendientes en la medida en que se presenten.

QUINTA

Realizar y cumplir los diferentes procesos operativos de almacenamiento, teniendo siempre presente la comunicación y la línea del seguimiento en las operaciones a desarrollar por parte de los supervisores hacia las personas a su cargo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bureau Veritas , F. (2011). *Logística Integral*. Madrid: 2 ° Edición.
- Bastidas Alvarado, M. A., & Jácome Coello, W. L. (2013). *Análisis e implementación de un sistema de inventario que contribuya a mejorar el control del índice de rotación en los lotes de camarón que afecta en el proceso de producción y ventas en la empresa Camaronec S.A. ubicada en Durán en el periodo 2013*. Guayaquil : Universidad Estatal de Milagro.
- Botero Pinzón, L. D. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Redalyc*. doi: rces.v25n38.a1
- Cárdenas Gutiérrez, C., Farías Martínez, G. M., & Méndez Castro, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio. *Redalyc- REICE. Revista Iberoamericana sobre*. Obtenido de <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55149730002>>
- Carreño Solís, A. (2016). *Logística de la A a la Z*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración Teoría, proceso y práctica*. México: MC Graw-Hill.
- Eugenio Barrionuevo, R. d. (2010). *Logística de inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Internacional*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- García Gómez, M. G. (2014). *Gestión Administrativa para mejorar la eficiencia de la oficina de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Google. (2015). Obtenido de <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=diagrama%20de%20pareto%20imagenes>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw - Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Jiménez Aristizabal, C., & Fernández Guzmán, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F*. Santiago de Cali- Colombia: Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración : una perspectiva global y empresarial* (14va.Ed. ed.). México: MCGRAW-HILL.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhortra, M. (2008). *Administración de Operaciones* (8va. Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Laveriano, W. (15 de Febrero de 2010). Importancia del control de las existencias de la empresa. *Actualidad empresarial*.
- Manqv. (14 de 8 de 2009). *Manqv S.A.C. Soluciones integrales empresariales*. Recuperado el 18 de 10 de 2016, de <http://blog.manqv.com/ratios-de-actividad-rotacion-o-de-gestion/>
- Paez Moreno, R. (2011). *Scielo*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2011000200010&lng=es&nrm=iso>
- Pinzón Guevara, I., Pérez Ortega, G., & Arango Serna, M. D. (2010). *Mejoramiento en la gestión de inventarios. Propuesta metodológica. Redalyc*.
- Quiroz Álvarez, J. C. (2016). *Propuesta para mejorar la rotación de productos en el almacenamiento de la empresa importaciones Peruvian S.A. .* Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Reyes Ponce, A. (2014). *Administración Moderna* (Primera ed.). México: Limusa.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Doceava ed.). México: MX: Pearson.
- Sales, M. (28 de Julio de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/diagrama-de-pareto/>
- Tirado Vega, K. G. (2014). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad*. Huamachuco: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ulloa Jesús, E. A. (2013). *Gestión Adminsitrativa - financiera eficiente y eficaz para gerenciar la universidad Cesar Vallejo .* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

- Vásquez Palacios, S. K., & Villegas Cotrina, S. M. (2018). *Estudio de rotación de los productos de seguridad en almacén de la empresa Sekur-Perú*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Vidal, C. (2010). *Fundamentos de control y gestión de inventario*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- White Alvarez, K. R. (2016). *Según (Kong Sandoval, 2013) en su tesis "Implementación de un Sistema de control de inventarios y su efecto sobre las utilidades de la empresa HDT Satelital S.A.C.", llegaron a las siguientes conclusiones: La implementación del Sistema de Control de Inven.* Trujillo: Universidad Privada del Norte.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Variables de la investigación	Marco Metodológico	Población y muestra	Método, técnicas e instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la Gestión Administrativa y la rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Planeación y Rotación de los productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Organización y Rotación de los productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Dirección y Rotación de los productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Control y Rotación de los productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de la Gestión Administrativa y la rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses S.A.C.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1) Establecer la relación entre la Planeación y la Rotación de productos farmacéuticos en el almacén de la empresa Botica Cipreses S.A.C.</p> <p>2) Describir la relación entre Organización y Rotación de los productos farmacéuticos en la empresa Botica Cipreses S.A.C.</p> <p>3) Describir la relación entre Dirección y Rotación de los productos farmacéuticos en la empresa Botica Cipreses S.A.C.</p> <p>4) Describir la relación entre Control y Rotación de los productos farmacéuticos en la empresa Botica Cipreses S.A.C.</p>	<p>V. Independiente La Gestión Administrativa Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia. Chiavenato (2009,3) I1: Planeación I2: Organización I3: Dirección I4: Control</p> <p>V. Dependiente Según Manqv (2009) la rotación de productos son ratios que permite conocer con qué tanta habilidad se administra el inventario, midiendo la velocidad a la que los inventarios entran y salen de la empresa a una fecha determinada, que generalmente es de un año. I.1 Índice de Rotación de Stocks (I.R.S), I.2 Valor Medio de Stock (V.M.S) I.3 Tasa de Cobertura Media (T.C.M).</p>	<p>Hipótesis General La Gestión Administrativa tiene relación con la la rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La Planeación tiene relación con la rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018. La Organización tiene relación con la rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018. La Dirección tiene relación con la rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018. El Control tiene relación con la rotación de productos farmacéuticos del almacén de la empresa Botica Cipreses –Lima agosto 2017 a julio 2018.</p> <p>Tipo de investigación Es un estudio aplicado, porque se hace uso de conocimientos teóricos de la Gestión Administrativa y Rotación de productos para dar solución a la realidad problemática de la empresa en estudio. A su vez es</p>	<p>Población: La unidad de estudio son todos los trabajadores de la empresa Botica Cipres S.A.C. Lima, que son 50 trabajadores. Población o universo, conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)</p> <p>Muestra: se utilizó para la investigación fue de 30 trabajadores de la empresa Botica Cipres S.A.C. de las áreas de Administración y Logística.</p> <p>La muestra en este caso fue No Probabilística Intencionada, dicha representatividad se dio en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra. De acuerdo como lo plantea Hernández (2006, 236) cuando sostiene: “Muestra es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), peste deberá ser representativo de la población”.</p>	<p>Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario El cuestionario total consta de 34 preguntas en total, estructurado en 29 preguntas para la variable independiente y 3 preguntas para la variable dependiente</p> <p>Método Se utilizó la Escala de Likert con 5 alternativas.</p> <p>5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces sí a veces no 2: Casi nunca 1: Nunca</p>

		<p>un estudio descriptivo, porque pretende describir y medir las variables de estudio.</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>El enfoque o nivel de la investigación es Cuantitativo. Se define al Enfoque o metodología Cuantitativa como un conjunto de procesos que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006, p. 4),</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>El Diseño de la investigación es No experimental-Transversal Esta investigación es de diseño No Experimental-Transversal porque no se manipuló las variables de estudio Gestión Administrativa y Rotación de productos, las mismas que fueron medidas tal como se presentaron. Así mismo es de corte transversal porque se realizó el cuestionario en un solo momento.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO O CATEGORÍA
Gestión administrativa	Planeación	Programa de acción	1,2	Siempre =5 Casi siempre=4 A veces si a veces no =3 Casi nunca =2 Nunca =1	BUENA = (73 a 145) REGULAR = (68 a 106) MALA = (29 a 67)
		Objetivos	3,4		
		Estrategias	5,6		
		Decisiones	7		
	Organización	Estructura	8,9		
		Manual de funciones	10,11		
		Integración de recursos	12,13		
	Dirección	Liderazgo	14,15,16		
		Motivación	17,18,19		
		Comunicación	20		
	Control	Información	21,22		
		Seguimiento	23,24		
Supervisión		25,26			
Rotación de productos	Rotación de stock	Índice de Rotación de Stock (I.R.S.)	27,28,29	I.R.S. = $\frac{\sum \text{Salidas durante el periodo } T}{\text{Valor Medio de Stock}}$ V.M.S. = $\frac{\sum \text{Saldo en stock de mes durante } T}{12}$ T.C.M. = $\frac{\text{Valor Medio de Stock}}{\text{Valor medio de salidas mensuales dur}}$	I.R.S > 12
	Valor medio de stock	Valor Medio de Stock (V.M.S.)	30,31,32		
	Cobertura media	Tasa de Cobertura Media (T.C.M.)	33,34		

Anexo 3: Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

CARRERA DE: ADMINISTRACION, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES ENCUESTA SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y ROTACIÓN DE LOS PRODUCTOS FARMACEUTICOS EN EL ALMACEN DE LA EMPRESA BOTICA CIPRESS S.A.C. LIMA 2018

Estimado colaborador:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre la Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Cliente, los resultados de esta investigación ayudará a la mejor gestión de la empresa.

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con un (X) en casillero por pregunta. Cada número equivale a:

5: Siempre 4: Casi Siempre 3: A Veces si a Veces no 2: Casi Nunca 1: Nunca

1. Gestión Administrativa

1.1 Planeación

N°		5	4	3	2	1
1.1.1 Programación de Acción						
1	La empresa diagnostica y analiza su situación en base al FODA					
2	Elabora sus planes estratégicos y da a conocer sus trabajadores					
1.1.2 Objetivos						
3	La gerencia establece metas de valor y calidad.					
4	Los objetivos propuestos en la empresa son superables					
1.1.3 Estrategias						
5	Las técnicas que aplica la empresa para alcanzar los objetivos propuestos son los más idóneas.					
6	La Empresa establece procedimientos y hace que se cumplan.					
1.1.4 Decisiones						
7	La Empresa evalúa las alternativas en todo su contexto antes de tomar una decisión					

1.2 Organización

N°		5	4	3	2	1
1.2.1 Estructura						
8	Las líneas de mando definidas por la Empresa facilitan el logro de objetivos.					

9	Conoce Ud. Sus responsabilidades dentro de la empresa.							
---	--	--	--	--	--	--	--	--

1.2.2 Manual de funciones

10	La Empresa hace cumplir las funciones establecidas en el MOF							
11	La Empresa evalúa el desempeño de cada puesto y determina las escalas salariales.							

1.2.3 Integración de Recursos

12	La Empresa contrata al personal con el perfil requerido.							
13	Los recursos materiales son los necesarios para realizar sus labores.							

1.3 Dirección

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

1.3.1 Liderazgo

14	El líder de la empresa ejerce el poder y lo demuestra con el ejemplo							
15	Los jefes de área promueven la participación de sus equipos							
16	Se delega funciones para alcanzar los objetivos							

1.3.2 Motivación

17	La Empresa capacita al personal.							
18	La Empresa alienta y motiva el rendimiento del personal							
19	La Empresa valora al personal							

1.3.3 Comunicación

20	La Empresa promueve la escucha activa en su interior.							
----	---	--	--	--	--	--	--	--

1.4 Control

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

1.4.1 Información

21	En la Empresa se revisa la información antes de analizarlos.							
22	Existe precisión en la información reportada por las áreas de la Empresa							

1.4.2 Seguimiento

23	En la Empresa se realiza cruce de información para verificar los datos.							
24	Las áreas de la Empresa realizan la observación y vigilancia de sus gestiones pendientes.							

1.4.3 Supervisión

25	Se monitorean las actividades de la empresa							
26	Se aplican estándares de desempeño al personal (medición)							

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

CARRERA DE: ADMINISTRACION, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES ENCUESTA SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y ROTACIÓN DE LOS PRODUCTOS FARMACEUTICOS EN EL ALMACEN DE LA EMPRESA BOTICA CIPRESS S.A.C. LIMA 2018

Estimado colaborador:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre la Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Cliente, los resultados de esta investigación ayudará a la mejor gestión de la empresa.

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con un (X) en casillero por pregunta. Cada número equivale a:

5: Siempre 4: Casi Siempre 3: A Veces si a Veces no 2: Casi Nunca 1: Nunca

1. Rotación de productos

1.1 Stock de productos

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

1.1.1 Índice de Rotación de Stock (I.R.S.)

27	Existen productos con I.R.S.=0					
28	Existen productos con I.R.S. menor a 10.					
29	Existen productos con fecha de caducidad					

1.1.2 Valor Medio de Stock (V.M.S.)

30	Alguna vez se ha quedado sin stock (V.M.S.=0) de productos farmacéuticos					
31	Existen productos farmacéuticos con alto valor de V.M.S.					
32	Existe control de pedidos de los productos.					

1.1.3 Tasa de Cobertura Media (T.C.M.)

33	Cuando se realizan los pedidos de productos, se hacen con una T.C.M. de mínimo un mes					
34	Existen productos farmacéuticos con una T.C.M. de un año.					

Anexo 4: Validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES/items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: LA PLANEACIÓN								
1	La empresa diagnostica y analiza su situación en base al FODA	✓		✓		✓		
2	Elabora sus planes estratégicos y da a conocer sus trabajadores	✓		✓		✓		
3	La gerencia establece metas de valor y calidad.	✓		✓		✓		
4	Los objetivos propuestos en la empresa son superables	✓		✓		✓		
5	Las técnicas que aplica la empresa para alcanzar los objetivos propuestos son las más idóneas.	✓		✓		✓		
6	La Empresa establece procedimientos y hace que se cumplan	✓		✓		✓		
7	La Empresa evalúa las alternativas en todo su contexto antes de tomar una decisión	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
8	Las líneas de mando definidas por la Empresa facilitan el logro de objetivos.	✓		✓		✓		
9	Conoce Ud. Sus responsabilidades dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
10	La Empresa hace cumplir las funciones establecidas en el MOF	✓		✓		✓		
11	La Empresa evalúa el desempeño de cada puesto y determina las escalas salariales.	✓		✓		✓		
12	La Empresa contrata al personal con el perfil requerido.	✓		✓		✓		
13	Los recursos materiales son los necesarios para realizar sus labores	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
14	El líder de la empresa ejerce el poder y lo demuestra con el ejemplo	✓		✓		✓		
15	Los jefes de área promueven la participación de sus equipos	✓		✓		✓		
16	Se delega funciones para alcanzar los objetivos	✓		✓		✓		
17	La Empresa capacita al personal.	✓		✓		✓		
18	La Empresa alienta y motiva el rendimiento del personal	✓		✓		✓		
19	La Empresa valora al personal	✓		✓		✓		
20	La Empresa promueve la escucha activa en su interior.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
21	En la Empresa se revisa la información antes de analizarlos.	✓		✓		✓	
22	Existe precisión en la información reportada por las áreas de la Empresa	✓		✓		✓	
23	En la Empresa se realiza cruce de información para verificar los datos.	✓		✓		✓	
24	Las áreas de la Empresa realizan la observación y vigilancia de sus gestiones pendientes.	✓		✓		✓	
25	Se monitorean las actividades de la empresa	✓		✓		✓	
26	Se aplican estándares de desempeño al personal (medición)	✓		✓		✓	

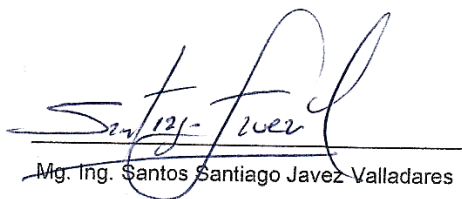
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. Santos Santiago Javez Valladares
Colegiatura: 139806

DNI: 18878980



Mg. Ing. Santos Santiago Javez Valladares

Especialidad del evaluador: Docente Especialista

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente: Rotación de productos

N°	DIMENSIONES/ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ROTACIÓN DE STOCK							
27	Existen productos con I.R.S.=0	✓		✓		✓		
28	Existen productos con I.R.S. menor a 10.	✓		✓		✓		
29	Existen productos con fecha de caducidad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: VALOR MEDIO DE STOCK							
		Si	No	Si	No	Si	No	
30	Alguna vez se ha quedado sin stock (V.M.S.=0) de productos farmacéuticos	✓		✓		✓		
31	Existen productos farmacéuticos con alto valor de V.M.S.	✓		✓		✓		
32	Existe control de pedidos de los productos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TASA DE COBERTURA MEDIA							
		Si	No	Si	No	Si	No	
33	Cuando se realizan los pedidos de productos, se hacen con una T.C.M. de mínimo un mes	✓		✓		✓		
34	Existen productos farmacéuticos con una T.C.M. de un año.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

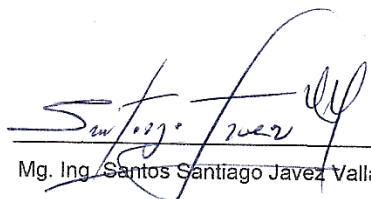
SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. Santos Santiago Javez Valladares

Colegiatura: 139806

DNI: 18878980


 Mg. Ing. Santos Santiago Javez Valladares

Especialidad del evaluador: Docente Especialista

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**CARRERA DE: ADMINISTRACION, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES
ENCUESTA SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y ROTACIÓN DE LOS
PRODUCTOS FARMACEUTICOS EN EL ALMACEN DE LA EMPRESA BOTICA
CIPRESS S.A.C. LIMA 2018**

Estimado colaborador:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre la Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Cliente, los resultados de esta investigación ayudará a la mejor gestión de la empresa.

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con un (X) en casillero por pregunta. Cada número equivale a:

5: Siempre 4: Casi Siempre 3: A Veces si a Veces no 2: Casi Nunca 1: Nunca

1. Rotación de productos

1.1 Stock de productos

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

1.1.1 Índice de Rotación de Stock (I.R.S.)

27	Existen productos con I.R.S.=0					
28	Existen productos con I.R.S. menor a 10.					
29	Existen productos con fecha de caducidad					

1.1.2 Valor Medio de Stock (V.M.S.)

30	Alguna vez se ha quedado sin stock (V.M.S.=0) de productos farmacéuticos					
31	Existen productos farmacéuticos con alto valor de V.M.S.					
32	Existe control de pedidos de los productos.					

1.1.3 Tasa de Cobertura Media (T.C.M.)

33	Cuando se realizan los pedidos de productos, se hacen con una T.C.M. de mínimo un mes					
34	Existen productos farmacéuticos con una T.C.M. de un año.					

Anexo 4: Validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES/items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: LA PLANEACIÓN							
1	La empresa diagnostica y analiza su situación en base al FODA	✓		✓		✓		
2	Elabora sus planes estratégicos y da a conocer sus trabajadores	✓		✓		✓		
3	La gerencia establece metas de valor y calidad.	✓		✓		✓		
4	Los objetivos propuestos en la empresa son superables	✓		✓		✓		
5	Las técnicas que aplica la empresa para alcanzar los objetivos propuestos son las más idóneas.	✓		✓		✓		
6	La Empresa establece procedimientos y hace que se cumplan	✓		✓		✓		
7	La Empresa evalúa las alternativas en todo su contexto antes de tomar una decisión	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las líneas de mando definidas por la Empresa facilitan el logro de objetivos.	✓		✓		✓		
9	Conoce Ud. Sus responsabilidades dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
10	La Empresa hace cumplir las funciones establecidas en el MOF	✓		✓		✓		
11	La Empresa evalúa el desempeño de cada puesto y determina las escalas salariales.	✓		✓		✓		
12	La Empresa contrata al personal con el perfil requerido.	✓		✓		✓		
13	Los recursos materiales son los necesarios para realizar sus labores	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El líder de la empresa ejerce el poder y lo demuestra con el ejemplo	✓		✓		✓		
15	Los jefes de área promueven la participación de sus equipos	✓		✓		✓		
16	Se delega funciones para alcanzar los objetivos	✓		✓		✓		
17	La Empresa capacita al personal.	✓		✓		✓		
18	La Empresa alienta y motiva el rendimiento del personal	✓		✓		✓		
19	La Empresa valora al personal	✓		✓		✓		
20	La Empresa promueve la escucha activa en su interior.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	

21	En la Empresa se revisa la información antes de analizarlos.	✓		✓		✓	
22	Existe precisión en la información reportada por las áreas de la Empresa	✓		✓		✓	
23	En la Empresa se realiza cruce de información para verificar los datos.	✓		✓		✓	
24	Las áreas de la Empresa realizan la observación y vigilancia de sus gestiones pendientes.	✓		✓		✓	
25	Se monitorean las actividades de la empresa	✓		✓		✓	
26	Se aplican estándares de desempeño al personal (medición)	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg.Ing. Adán Doria Velarde

Colegiatura: 187839

DNI: 09455774

Especialidad del evaluador: Docente Especialista

Mg. Ing. Adán Doria Velarde

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente:
Rotación de productos**

N°	DIMENSIONES/ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ROTACIÓN DE STOCK	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Existen productos con I.R.S.=0	✓		✓		✓		
28	Existen productos con I.R.S. menor a 10.	✓		✓		✓		
29	Existen productos con fecha de caducidad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: VALOR MEDIO DE STOCK	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Alguna vez se ha quedado sin stock (V.M.S.=0) de productos farmacéuticos	✓		✓		✓		
31	Existen productos farmacéuticos con alto valor de V.M.S.	✓		✓		✓		
32	Existe control de pedidos de los productos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TASA DE COBERTURA MEDIA	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Cuando se realizan los pedidos de productos, se hacen con una T.C.M. de mínimo un mes	✓		✓		✓		
34	Existen productos farmacéuticos con una T.C.M. de un año.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. Adán Doria Velarde

Colegiatura: 187839

DNI: 09455774

Especialidad del evaluador: Docente Especialista

Mg. Ing. Adán Doria Velarde

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 5: Matriz de datos

CASOS	FODA	PLANES	METAS	OBJ	TEC	PROC	ALTER	GERAL	RESP	MOF	DESEM	PER	REC	LIDER	PART	FUN	CAP	MOTIVADOR	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	VIND	VDEP		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4			
2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4			
3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4			
4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
8	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4			
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
19	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5		
20	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	