



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Mejora continua y optimización de gestión de inventarios en la
Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria,
Lima - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Barrientos Farfan, Zenaida Cynthia (orcid.org/0000-0001-8050-9146)

ASESOR:

Dr. Alegria Varona, Gonzalo Ricardo (orcid.org/0000-0001-5033-9086)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico mi investigación a mi familia que sin su amor y apoyo esto no sería posible, y a mi asesor por su apoyo en cada proceso de desarrollo de la tesis.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por todas las bendiciones y acompañarme en el transcurso de mi vida.

A mis hijos Jaziel y Alana quienes son mi motor de mi vida y mi mayor inspiración, por la paciencia que tuvieron para ayudarme a trazar mi camino.

A mis padres Juan y Adela quienes me dieron vida, educación, apoyo en todo momento.

A mi esposo Luis por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos y metas.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstrac | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 16 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 17 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 18 |
| 3.5. Procedimiento | 19 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos | 19 |
| IV. RESULTADOS | 21 |
| V. DISCUSIÓN | 27 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXOS | 43 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1 Nivel de mejora continua en la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria - Lima, 2022 | 21 |
| Tabla 2 Nivel de optimización en la gestión de inventarios en la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria - Lima, 2022 | 22 |
| Tabla 3 Correlación entre la variable mejora continua y la oportunidad de despacho en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022 | 23 |
| Tabla 4 Correlación entre la variable mejora continua y el nivel de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022 | 24 |
| Tabla 5 Correlación entre la variable mejora continua y las políticas de control de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022 | 25 |
| Tabla 6 Correlación entre la variable mejora continua y la variable optimización de gestión de inventarios | 26 |
| Tabla 7 Prueba de normalidad | 61 |

Resumen

La investigación propuso como objetivo determinar la relación entre una mejora continua y la optimización de la gestión de inventarios en la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria de Lima, 2022. Como metodología se utilizó de tipo básica, de nivel de investigación correlacional y de diseño no experimental. Asimismo, como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario para ambas variables, el cual fue aplicado a una muestra de 45 de la unidad de almacén. Los resultados obtenidos indicaron que, la mejora continua se relaciona positivamente con la optimización de gestión de inventarios, asimismo, se obtuvo una relación significativa entre la oportunidad de despacho, nivel de stock y políticas de control. Se concluyó que una mejora continua al presentar una relación directa con la optimización de gestión de inventarios de una entidad hospitalaria de Lima contribuye a una mejor prestación de servicio de salud por parte del personal médico, conllevando a cubrir necesidades próximas de pacientes de dicha entidad.

Palabras clave: mejora continua, gestión de inventario, nivel de stock.

Abstract

The research proposed as an objective to determine the relationship between continuous improvement and the optimization of inventory management of a hospital entity in Lima, 2022. As a methodology, a basic type, correlational research level and non-experimental design were used. Likewise, as a data collection instrument, the questionnaire was used for both variables, which was applied to a sample of 45 from the warehouse unit. The results obtained indicated that continuous improvement is positively related to the optimization of inventory management, likewise, a significant relationship was obtained between the dispatch opportunity, stock level and control policies. It was concluded that a continuous improvement by presenting a direct relationship with the optimization of inventory management of a hospital entity in Lima contributes to a better provision of health service by medical personnel, leading to cover the immediate needs of patients of said entity.

Keywords: continuous improvement, inventory management, stock level

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de inventarios es muy relevante en los aspectos logísticos de las organizaciones, por lo que, es inevitable ignorar los efectos que causan las decisiones sobre la forma de administrar, integrar y analizar los inventarios por parte de las autoridades competentes, ya que, es considerado una de las tareas críticas que se debe cumplir con cuidado para el respaldo de la producción, actividad de apoyo y servicio al cliente. Frente a esta situación, existen organizaciones que aún presentan deficiencias en cuanto a un stock de seguridad fiable, siendo sustentado en la articulación de diferentes áreas y necesario en la comunicación de la información; pues, ello es considerado un ratio fundamental para el suministro de las cantidades necesarias en el momento requerido; además de ello, existen deficiencias en cuanto al desarrollo de políticas de control de stock de inventarios sustentables, siendo parte del ciclo de gestión y; por consiguiente, en la eficiencia del recurso humano. Lo mencionado puede repercutir en los procesos, la planificación o los resultados de una organización. En ese sentido, es necesario disponer de una mejora continua a fin de generar indicadores fiables para la toma de decisiones en el proceso de abastecimiento de materiales e insumos.

Cabe mencionar que, en el área de salud, la gestión de inventarios es un componente central de la cadena de suministro que protege el cuidado de la salud contra la interrupción de la prestación de un servicio; además, la contratación de recursos humanos capacitados, la supervisión de apoyo regular, los informes continuos y la evaluación periódica de las actividades de control de inventario permiten el uso prudente de los recursos y aumentan los niveles de servicio. Sin embargo, Befekadu et al (2020) menciona que los servicios del sector salud en países con recursos limitados, tal es el caso de África, no es satisfactoria, pues precisa que, casi el 47,8% de los materiales médicos presentan antecedentes de pérdida o vencimiento. Por su parte, Gudeta y Jemal (2017) en su estudio revelaron que la tasa media de desabastecimiento de medicamentos esenciales es alrededor del 27,25%, con una duración media de desabastecimiento de 35,31 días.

Conforme a lo mencionado, dado que los hospitales tienen la función central de brindar servicios de calidad para las personas y las sociedades, la mayoría de los hospitales encuentran problemas de alto costo para el control de inventario de materiales médicos, lo que, en consecuencia, se enfocan en administrar un costo de poco presupuesto para mejorar la calidad de la atención de salud de los hospitales tanto como sea posible (Kanyakam et al., 2018).

En ese sentido, mantener una gestión de inventario eficiente y eficaz garantiza un suministro fiable de productos de laboratorio; por ello, La mejora continua es considerada una herramienta fundamental para todas las empresas, ya que permite actualizar los procesos, manteniendo así a las organizaciones constantemente actualizadas, además, las hace más eficientes y competitivas. Además, Rujano et al. (2020) señala que enfocado en la mejora continua de los procesos tiene mayor potencial para el desarrollo y satisfacción de los recursos humanos, ya que el producto o servicio es el resultado de la eficacia de estos dos componentes, porque la mejora continua no solo considera los beneficios económicos, sino también recurso humano.

A nivel nacional, en los centros de salud se ha identificado una ineficiente gestión en el abastecimiento y control de stock de los medicamentos a proporcionar, un 32% en la ausencia de medicamentos de nivel primario y un 71% en la falta de stock de estos, además de la falta de sistema de compra, almacenamiento y distribución (Peña & Delgado, 2020).

Respecto a la problemática de la empresa objeto de estudio, en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria de Lima, dado los casos evidenciados sobre quejas del personal médico y pacientes, se observa la situación actual del hospital y se encuentra dificultades relacionadas con el material médico, como su requerimiento, compra, recepción, almacenamiento y distribución, que dificultan el aprovechamiento óptimo del material médico, lo que afecta la oportunidad y calidad del servicio. Ello ha sido corroborado por la información brindada por el personal del área de almacén, así como también, por la experiencia laboral de la investigadora.

Continuando a detalle, se han identificado algunos casos de solicitudes de servicio insuficientes, irrelevantes o sobredimensionadas, lo que se traduce en escasez de materiales urgentes en el servicio, generando malestar entre los usuarios externos e internos.

Además, una condición de los requisitos del material es que debe cumplir con las especificaciones técnicas, los cuales, a veces son ingresados de manera fraccionada o devueltas si no cumplen con las especificaciones técnicas, lo que provoca que no se entregue a tiempo. Cabe mencionar que, un indicador crítico a mencionar es la falta de materiales, pues estos se agotan en algún momento, siendo necesarios para una prestación de calidad de servicio, por lo que, no debe existir excusa alguna sobre la falta de cualquier insumo al personal de la institución.

Dado una evidencia sobre la inexistencia de una adecuada gestión y control de materiales médicos en los hospitales; además, ante la falta de un plan de mejora continua en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria de Lima, se ha considerado pertinente realizar una investigación sobre la mejora continua y optimización de la gestión de inventario, para lo cual se planteará el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre una mejora continua y la optimización de la gestión de inventarios en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022?

Respecto a la justificación, para la presente investigación se presentó una justificación teórica en función a la gestión de inventarios frente a la implementación de un modelo de la mejora continua para la optimización de materiales médicos a requerir en el servicio, para lo cual, se emplearon modelos como el modelo de Deming y el modelo MRP, ya que, mediante dichos modelos se obtuvo un enfoque de estructuración sobre la gestión de inventarios, especialmente, en el sector salud, a fin de lograr una mejora en los indicadores de dicho proceso. Como justificación metodológica se determinó por el tipo básica, diseño no experimental; además, se consideró los instrumentos de cuestionario a realizar por el investigador, los cuales permiten conocer los datos sobre el problema gestión de inventarios en cuanto al desabastecimiento de productos médicos, y como el modelo de

mejora continua permite un control de los medicamentos. Asimismo, como justificación práctica, mediante los resultados obtenidos se puede ampliar el conocimiento sobre la aplicación de metodologías o modelos que optimizan la gestión de inventarios, tanto en el sector salud como en otros sectores.

La presente investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre una mejora continua y la optimización de la gestión de inventarios en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022. Asimismo, como objetivos específicos: (a) Identificar la relación entre una mejora continua y la optimización de una oportunidad de despacho en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022. (b) Identificar la relación entre una mejora continua y la optimización del nivel de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022; (c) Identificar la relación entre una mejora continua y la optimización de las políticas de control de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se describieron los siguientes antecedentes.

Jin (2022) en Reino Unido, en su trabajo aplicación del modo de enseñanza de mejora continua en la enseñanza clínica de enfermería de urgencias. El objetivo fue implementar el modo de enseñanza de mejora continua. La metodología fue de tipo descriptivo, enfoque cualitativo, la muestra estuvo conformada por 45 participantes y el instrumento que se empleó fue cuestionario. Los resultados arrojaron que el grupo convencional fue entre 22 y 24 años, con una edad media de $(22,82 \pm 0,53)$ años, y el grupo mejorado tenía entre 21 y 24 años, con una edad promedio de $(22,20 \pm 0,72)$ años). Se concluyó que los estudiantes de enfermería han mejorado las habilidades y la conciencia de la enseñanza con respecto a la práctica clínica de enfermería.

Boche, et al. (2020) En Etiopía, en su trabajo evaluación de las prácticas de gestión de inventario en la Agencia de Suministro de Productos Farmacéuticos de Etiopía, Addis Abeba, Etiopía. El objetivo fue evaluar las prácticas de gestión de inventario de los productos del programa de la Agencia en estudio. La metodología fue de tipo descriptivo transversal, método cualitativo, la muestra estuvo conformada por 19 centros de salud y la técnica que se empleó fu entrevista. Los resultados permitieron conocer el grado de pedidos de EPSA de 14,81% y el control de los pedidos del 80%; asimismo se registró setenta productos del programa incluidos en el estudio, donde la agencia compró 17 (24,29 %) con pedidos de emergencia al menos una vez en el último año. Se concluyó que existe una tasa de desperdicio en función a las prácticas de gestión de inventarios que implican la necesidad de mejora en el cumplimiento de los pedidos.

Yang, et al. (2020) en China, en su trabajo los efectos de la mejora continua en la calidad de enfermería en pacientes con hemorragia cerebral acompañada de úlceras por presión presentes al ingreso. El objetivo fue explorar la aplicación de la mejora continua de la calidad en la enfermería (CQIN) de pacientes con hemorragia cerebral acompañada de úlceras por

presión presentes al ingreso (POAPU) y sus efectos sobre los eventos de riesgo, la función neurológica y la supervivencia pronóstica de los pacientes. La metodología fue tipo descriptiva, asimismo el instrumento que se empleó fue cuestionario y la muestra estuvo conformada por 174 pacientes. Los resultados arrojaron que los pacientes presentaron una puntuación de satisfacción de enfermería en el grupo de experimental de $87,24 \pm 6,17$, en el grupo de control de $75,33 \pm 8,04$, comparación de la capacidad de la vida diaria de 0,754 PAG y después del tratamiento de <0.001 . Se concluyó que la implementación de un plan de mejora continua ayuda al personal a tener un control de los procedimientos y tratamientos de salud a utilizar para cumplir con las necesidades de los pacientes en el ámbito tecnológico y calidad de servicio.

Arciniega (2018) en Ibarra, en su trabajo sobre la gestión de inventarios, tuvo como objetivo realizar un análisis de la gestión de inventarios. La metodología fue de tipo descriptiva, enfoque cualitativo, la muestra estuvo conformada por 35 clínicas odontológicas, el diseño fue de corte transversal y el instrumento que se empleó fue el cuestionario. Los resultados mostraron que las clínicas presentaron una estructura medica de alto nivel de 0.15, compromiso de los médicos con su servicio 0.4, inadecuado registro de los materiales de 0.36, avances tecnológicos bucodental 0.27. Se concluyó que el personal no tiene conocimiento sobre la situación actual frente al manejo de inventario en el área de bodega de las clínicas.

Agada y Ogwuche (2017) en Benue, en su trabajo un modelo probabilístico de cantidad de pedido económico (EOQ) para la gestión de inventario de medicamentos y consumibles hospitalarios. El objetivo fue determinar la cantidad económica de pedido (EOQ) y el nivel de pedido (ROL) para cada medicamento y consumible hospitalario. La metodología fue de enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 11 medicamentos, la técnica de análisis documental. Los resultados mostraron la cantidad de medicamentos y consumibles hospitalarios que son requerido en un tiempo menor, tiempo de entrega y parámetros del modelo de medicamentos, por lo que se obtuvo un coeficiente de 20% en la demanda de medicamentos. Se

concluyó que el modelo de EOQ probabilístico es utilizado por los profesionales para la identificación de los medicamentos y consumibles a requerir los pacientes.

A nivel nacional, se describieron los siguientes antecedentes.

Huaman y Sahira (2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre mejora continua y gestión de almacén de una empresa. La población estuvo conformada por 45 colaboradores, aplicándose la encuesta como técnica mediante un diseño no experimental, de nivel correlacional y de tipo aplicada. Como resultado se obtuvo una correlación de 0.761, correlación fuerte y positiva entre ambas variables. Se concluyó que la implementación de mejora continua permite perfeccionar el proceso de gestión de almacén.

López (2020) en Lima, en su trabajo agotamiento profesional, mejora continua de la seguridad de los usuarios en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2020. El objetivo fue establecer la incidencia del agotamiento profesional y la mejora continua de la seguridad. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, asimismo la muestra estuvo conformada por 90 enfermeras y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Los resultados permitieron conocer el nivel de la mejora continua según sus dimensiones siendo estas, competitividad en 47,8% inadecuada, 51,1% regular, adecuada 1,1%, calidad de 38,9% en inadecuada y la productividad de 34,4% inadecuada. Se concluyó que la mejora continua y el estrés profesional se relación con respecto a la seguridad de los usuarios en el cumplimiento de los procesos laborales.

Valenzuela (2020) en Perú, en su trabajo sobre la mejora continua en los Organismos Públicos de Salud del Perú, planteó como objetivo analizar y manifestar cómo la auditoría con criterios de mejora continua ayuda al sistema de procedimientos en las entidades gubernamentales frente a la prestación de los servicios de salud. La metodología fue de tipo descriptiva-correlacional, diseño no experimental, asimismo se consideró una muestra de 150 participantes y la técnica que se empleó fue la encuesta. Los resultados arrojaron que el 63% constituyó a la usencia de un ambiente de

control por parte de las entidades gubernamentales, además de una falta de políticas de evaluación de riesgo de 59%, por parte de las actividades de información y comunicación de 62% y control de gerencial de 37%, así como la ausencia de supervisión y monitoreo de 69% y la falta de control en la realización de los tratamientos médicos de 79%. Se concluyó que la falta de una mejora continua perjudica la realización de las actividades por parte de las autoridades de las entidades gubernamentales enfocada a la prestación de los servicios de salud.

Sánchez (2020) en Lima, en su trabajo relacionado al abastecimiento de suministros médicos en hospitales. El objetivo fue determinar el proceso de abastecimiento de suministros médicos en los hospitales, para lo cual, se aplicó una metodología de tipo no experimental, diseño descriptivo, la muestra estuvo conformada por las unidades médicas y el instrumento que se empleó fue el cuestionario. Los resultados arrojaron que el almacén central cuenta con un stock de medicamentos de 24% nunca, 34% casi nunca, así como emplea canales de comunicación de 14% nunca, 40% casi nunca. Se concluyó que las medidas que la empresa considera no se están tomando en cuenta en el control de la mercaderías, infraestructura y nivel de stock de la mercadería.

Ríos (2020) en Tarapoto, en su trabajo gestión de suministro relacionado con la disponibilidad de medicamentos en el Hospital II-1 Moyobamba – 2020. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión de suministro y su relación con la disponibilidad de medicamentos. La metodología fue de tipo básica, diseño no experimental – transversal, la muestra estuvo conformada por 100 personas y el instrumento que se empleó fue el cuestionario. Los resultados mostraron que el personal tiene conocimiento sobre la distribución de medicamentos de 11% en el nivel muy malo, 35% en el nivel malo, en la accesibilidad de los medicamentos 10% en el nivel muy malo, 32% malo. Se concluyó que existe una relación entre las variables, asimismo se evidencia que a mayor gestión de suministros por parte del personal permitirá tener el control de nivel de stock de los medicamentos en el almacén.

Respecto a la teoría de las variables relacionadas a la investigación, se menciona a la teoría de Deming y el Modelo Planificación de Requerimientos de Materiales (MRP).

Teoría de Deming basado en la mejora continua; corresponde al desarrollo de la tecnología, social, económico y político que permiten a la población contar con los recursos necesarios para los cambios y la mejora de la calidad. (Dudin, et al., 2017)

El ciclo de Deming corresponde al círculo PDCA o mejora continua, en el conocimiento de la mejora integral, competitividad de los productos y servicios que ayuden a la reducción de los costos, optimización de la productividad reducción de los precios, participación del mercados e incremento en la rentabilidad de la compañía. (Alejandro y La Rosa, 2018)

La teoría del Kaizen, se da en función al fortalecimiento y competitividad de las empresas al innovar sus procesos. Asimismo, el Kaizen se da por una serie de pasos o procesos que involucran a los trabajadores, equipos de trabajo y lideres. (Iwao, 2017)

En tal sentido el kaizen, se define como un medio de mejora continua que ayuda a la vida personal, vida del hogar, vida social y trabajo. Cabe mencionar que los objetivos del Kaizen incluyen la eliminación de las actividades temporales que agregan costos, pero no valoran, la entrega justo a tiempo, la nivelación de la carga de producción de tipos de cantidades, el trabajo estandarizado, las líneas de movimiento a ritmo y el equipo del tamaño adecuado. (Prošić, 2011)

Con respecto a la fisiología de kaizen, se da por la existen de cinco principios fundamentales, siendo el primero la confianza en el trabajo en equipo, la opinión valorada y considerada, participación activa ante las sugerencias y la relación ente los sistemas para el adecuado funcionamiento de los procesos. Asimismo, el kaizen es un sistema donde el personal se involucra para la realización de los cambios, gestión y limpieza de los equipos, para ello se considera los siguientes estándares como la aprobación de las normas. (Prošić, 2011)

El kaizen implica el desarrollo de los estándares, normas en relación la capacitación, materiales y supervisión. Por lo tanto, los principios que involucra al proceso del Kaizen son descartar las ideas fijas convencionales, piense en cómo hacerlo sin interponer excusas. Por tal motivo busca la perfección, es decir hazlo de inmediato incluso si solo se logra el 50% del objetivo, si comete un error, corríjalo de inmediato, arroja sabiduría a un problema, no dinero, Pregunte '¿por qué?' cinco veces y busque las causas fundamentales, busque la sabiduría de diez personas en lugar de una, no pida a los trabajadores que dejen sus cerebros en el lugar de trabajo. (Prošić, 2011)

Según Barraza y Dávila (2008) menciona que el kaizen es también llamada mejora continua la cual ayuda a la movilización y participación de los empleados a los cambios a realizar en la empresa para así establecer un impacto positivo en la sociedad. Asimismo, se define como un mecanismo penetrante de actividades continuas, donde las personas involucradas juegan un rol explícito, para identificar y asegurar impactos o mejoras que contribuyen a las metas organizacionales. Es por ello que se describe tres principios rectores, siendo el primero el kaizen management, kaizen grupal y kaizen individual.

Se cita a Deming (1990) para la formulación del método Deming, la cual permite la creación de un sistema organizativo que ayude a la corporación tanto interna como externa en la implementación de prácticas de gestión de procesos en función de la solución de problemas y métodos de mejora continua, es por ello que se establece las siguientes dimensiones; planificación, es el plan de acción creado en equipo, se crea a través de la participación de las partes interesadas, contribuyendo con sus aportes y estableciendo actividades a realizar y metas a alcanzar. El liderazgo, se considera unificado, es aquel responsable, que orienta al grupo de trabajo en conjunto para desarrollar un trabajo competitivo. Un proceso, es un conjunto de actividades realizadas de manera continua y metódica para lograr actividades mayores. Los resultados, son el producto de las actividades

realizadas; los estándares de calidad y las acciones correctivas deben basarse en ellas (Herrera, et al., 2012).

La mejora continua se define como una filosofía de dirección, donde las empresas tienen en cuenta la disciplina y una dirección de cambio empresarial a fin de establecer soluciones, ventajas que les permite tener un adecuado manejo de los productos, a través de la gestión estratégica y procesos operativos; por ende, corresponde a la eficiencia de la empresa en el stock de los productos, satisfacción del cliente y al enfrentar nuevos retos en función a la producción y almacenamiento de los productos (Zayas, 2022).

Siguiendo con el proceso de mejora continua, se plantea las siguientes fases como; la identificación de los problemas, se refiere al conocimiento de los problemas y riesgos que permite la identificación de las posibles soluciones a fin de implementar en la estructura organizacional. La identificación de los beneficiarios, se establece por la información sobre usuarios, ya sea su nacionalidad, dirección, correo electrónico, datos. La identificación de las principales necesidades de los clientes, se dio por la identificación de las necesidades, expectativas de las personas frente al giro de negocio de la empresa. La evaluación del cumplimiento de las necesidades, se refiere por la identificación de las oportunidades frente a las brechas de cumplimiento de los recursos materiales. Analizar las causas de las desviaciones, es tener en cuenta tanto las desviaciones desfavorables como las favorables, si se deben a razones internas (las cosas van mejor de lo esperado) o externas (se pide más a nuestro producto, entre otros.). El diseño de la propuesta de mejora, se establece por la implementación de los procesos en relación con la estructura, personal que permitan el cumplimiento de las necesidades y expectativas d ellos clientes. El establecimiento de la propuesta de mejora e implementación de mecanismo de aseguramiento de calidad de los resultados, se refiere a la implementación de los procedimientos que ayuden a mejorar la calidad de atención y el control de los materiales e infraestructura del almacén (Huilcapi, et al., 2017).

Según Marín, et al. (2014) menciona la existencia de las etapas de la mejora continua a fin de desarrollar resultados enfocados al éxito empresarial, es por

ello que se consideraron cinco etapas, siendo estas; etapa 1, el interés sobre el concepto de mejora continua frente a la implementación de forma básica, en tal sentido permite la solución de los problemas de manera aleatoria. Etapa 2, la implementación de sistema que ayude a desarrollar la mejora continua en la organización, además de la captación de los operadores en los procesos que ayuden a mejorar el programa de forma estructurada. Etapa 3, comprometerse a vincular las actividades de mejora continua establecidas a nivel local, con la estrategia general de la organización. Etapa 4, intento de proporcionar autonomía y gobernanza de individuos y grupos en su propio proceso. En particular, los propios operadores son capaces de detectar problemas a abordar (explícitos y potenciales) y seleccionar aquellos que siguen siendo el foco de mejora. Etapa 5. se aproxima al modelo de organización en función del comportamiento de aprendizaje y participación de los empleados.

Respecto a la teoría de gestión de inventario, se menciona al Modelo de Planificación de Requerimientos de Materiales o MRP, son los beneficios que se pueden derivar del uso de la tecnología MRP. Asimismo, el conocimiento de los determinantes permitiría a los administradores y usuarios de MRP concentrarse en áreas clave para lograr beneficios que coincidan con los objetivos de su empresa. en cuanto a los hallazgos que se encontraron sobre el MRP son la precisión de los datos, la participación de las personas, el nivel de integración, tamaño de la compañía (Sum, et al., 1995).

Por otro parte, Miclo (2019) habla de la importancia de implementar un sistema de gestión empresarial para satisfacer las necesidades de los clientes, por lo que considera al MRP como una de las herramientas para la gestión de la producción siendo crucial para la gestión y el suministro de cada material utilizado en el proceso de producción en las cantidades y en los tiempos que se requieren.

En este sentido, se afirma que el MRP, es una técnica de planificación de la producción y gestión de las existencias que se utiliza actualmente y que se considera una solución a un problema observado en la producción. Su objetivo principal es proporcionar el material adecuado al lugar apropiado en

el momento adecuado, ya que se ha construido como un sistema y proporciona respuestas a cuestiones sobre cuánto y cuándo adquirir recursos para ayudar a regular las existencias en función de la demanda (Susanti, 2020). Además, para garantizar que el nivel de inventario sea lo más bajo posible y, al mismo tiempo, lo suficientemente alto como para satisfacer las necesidades del cliente, Girish y Deshmukh (2020) explican que uno de los objetivos de este sistema es organizar todas las actividades, incluyendo la entrega, la compra y la producción.

Es importante mencionar que, un inventario es un conjunto de bienes que se almacenan en buen estado con la intención de satisfacer futuras demandas, afirmándose que el objetivo principal del inventario es proporcionar a la empresa los suministros que necesita para su proceso de fabricación o comercialización teniendo en cuenta la demanda (Céspedes et al., 2017). Esto indica que, la gestión de inventarios implica elegir la cantidad de inventario que se debe mantener, cuándo hacer los pedidos, cuántas unidades se deben pedir y qué tipo de control se debe utilizar.

Considerando lo anterior, se menciona que la gestión de inventarios es crucial para el éxito de cualquier organización, ya que sirve para ubicar cantidades suficientes de existencias, pues dado que el inventario desempeña un papel fundamental para una organización, los errores en un inventario pueden dar lugar a problemas en el futuro, como la pérdida o la baja productividad en la fabricación de resultados excesivos, en la reducción de fidelidad de los clientes, en la acumulación de inventarios sobrevalorados, entre otros.

Según Meana (2017), una gestión de inventarios es un proceso gerencial que se basa en la administración de inventarios. A través de este proceso, se expresan políticas o controles que monitorean los niveles de inventario, a la vez que establecen los niveles que se deben mantener, las existencias que se deben reponer y el tamaño de los pedidos.

Además, la gestión de inventarios se define como la verificación y control de los materiales que posee las empresas, asimismo permiten tener un registro de las existencias a fin de garantizar la cantidad y la calidad de los materiales

al almacenar y distribuir en un espacio o ubicación exacta, pues se ha convertido en uno de los elementos clave de la gestión de la cadena de suministro y puede afectar en gran medida el rendimiento de una empresa. (Agudelo y López, 2018).

Conforme a lo mencionado, se menciona que una gestión de inventario se basa en el proceso de ordenar, procesar, almacenar y emplear los activos no capitalizados en el inventario. A este respecto, Veeqo (2017) afirma que algunas empresas se ocupan de las materias primas y los componentes, mientras que otras pueden ocuparse únicamente de los productos acabados que están en stock y disponibles para la venta. En cualquiera de los casos, la gestión de inventarios se reduce a lograr un equilibrio entre tener la cantidad adecuada de cosas, en la ubicación adecuada y en el momento adecuado.

A partir del objetivo de inventario, se puede identificar las siguientes funciones; especialización geográfica, se refiere a la distribución de los productos en la empresa, la cual permiten la conservación y recepción de los artículos. Desacoplamiento; se establece por la separación de los procesos en cuanto a la recepción, stock, almacenamiento de los artículos. Equilibrio suministro/demanda, corresponde a la disposición del inventario frente a la producción y almacenamiento de estos. Disminución de la incertidumbre, se relaciona con la alta demanda de productos y demora en la entrega (Agudelo y López, 2018).

Dentro de la gestión de inventarios, se establece los modelos determinísticos, donde se proporciona la cantidad económica de los pedidos, demanda conocida, a través de los costos y reposiciones del inventario, tanto en materiales, mercaderías que cumplan con las exigencias de los clientes manteniendo un stock de la mercadería en un determinado periodo (Juca, et al., 2019).

Por consiguiente, se detalló los tipos de inventarios como, materias primas y componentes, corresponde a la utilización de los materiales para la fabricación y producción de los productos terminados. Piezas de repuesto de los equipos y de suministros industriales, constituye a la materia prima

secundaria y artículos de consumo para la elaboración de los productos. Productos terminados, corresponde al almacenamiento de los productos terminados y que están listos para la venta (Meana, 2017).

Por ende, se considera los tipos de la gestión de inventarios siendo, la determinación de existencias, consisten la reestructuración, tamaño y representación del inventario frente a las existencias básicas para equilibrar las entradas y salidas de los productos, además de la identificación del tiempo y costos que merita la distribución y almacenamiento de estos. Análisis de inventarios, consiste en la disponibilidad de los artículos los cuales permiten el control y registro, asimismo la organización implementa un sistema de gestión de stock y control de inventarios, sistema de manipulación de mercaderías a fin de establecer un procedimiento de pedido y protección de los productos (Arenal, 2020).

Para ello, se consideró las dimensiones de oportunidad de despacho, se refiere al inventario físico que las empresas tienen en cuenta sobre la mercadería y bienes materiales a rotar periódicamente de un lugar a otro, asimismo se constituye por la demanda de los materiales. Siguiendo con el nivel de stock, se tendrá en cuenta la entrada y salida de los materiales del almacén, además de implementación de los registros y controles de seguridad sobre la mercadería. Y por último las políticas de control de stock, se refiere a las características de los materiales, infraestructura del espacio o almacén, asimismo realiza un inventariado de los materiales y la utilización de los canales de comunicación que permiten diferenciar los productos por parte del personal en el almacén (Meana, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio de la presente investigación fue básico, pues el objetivo estuvo orientado a la obtención de un nuevo conocimiento e incrementar el conocimiento de una realidad en concreto (CONCYTEC, 2020).

El estudio fue de tipo correlacional, pues se determinó la relación de una mejora continua en la gestión de inventarios en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria de Lima. Conforme a lo mencionado, Hernández y Mendoza (2018) señalan que una investigación correlacional-causal busca establecer el efecto positivo o negativo de una variable sobre otra, generando un cambio inesperado.

Por consiguiente, el enfoque del estudio fue cuantitativo dado que se midieron las variables a través de un análisis estadístico conforme al recojo y análisis de información a fin de probar una hipótesis establecida.

El diseño al cual se adecuó la investigación fue no experimental, pues no se realizó modificación alguna sobre las variables, pues solo se realizó un estudio sobre el efecto de las variables en estudio. Además, se consideró de diseño transversal dado que el recojo de información se obtuvo en un solo momento. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que una investigación de diseño no experimental se define por la no manipulación de las variables dado su contexto fijo, post facto y natural, estableciendo solo una recolección de datos; asimismo, considerando un tipo transversal, se considera la obtención de información en un solo momento.

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Mejora continua

- **Definición conceptual:** La mejora continua es definido como una filosofía de dirección, donde las empresas tienen en cuenta la disciplina y una dirección de cambio empresarial a fin de establecer soluciones y ventajas a fin de tener un adecuado manejo de los productos mediante una gestión estratégica y procesos operativos (Zayas, 2022).

- **Definición operacional:** La variable mejora continua se define operacionalmente sobre las dimensiones de planificación, liderazgo, procesos y resultados.
- **Dimensiones e indicadores:**
 - Planificación: Organización, evaluación.
 - Liderazgo: Actitudes y valores, trabajo en equipo y consideración.
 - Procesos: Atención oportuna y trámites.
 - Resultados: Expectativas y mejoras.
- **Escala:** Ordinal

Variable II: Gestión de inventarios

- **Definición conceptual:** La gestión de inventarios se define como la verificación y control de los materiales que posee las empresas, logrando tener un registro de las existencias a fin de garantizar la cantidad y la calidad de los materiales al almacenar y distribuir en un espacio o ubicación exacta. (Agudelo y López, 2018).
- **Definición operacional:** La variable gestión de inventarios se operacionaliza sobre las dimensiones de determinación de oportunidad de despacho, nivel de stock y políticas de control de stock.
- **Dimensiones e indicadores:**
 - Oportunidad de despacho: rotación de inventario, punto de reorden.
 - Nivel de stock: Stock de seguridad, rotura de stock.
 - Políticas de control de stock: Articulación entre áreas, existencia de métodos o procedimientos de registro, canales de comunicación efectivos, eficiencia del recurso humano.
- **Escala:** Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población del estudio estuvo conformada por 50 trabajadores de la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria de Lima.

Criterios de inclusión

- Trabajadores del área de almacén de la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores pertenecientes a otra área de una entidad hospitalaria de Lima.
- Personal de limpieza

La muestra de la investigación lo conformaron 45 trabajadores de la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria de Lima. Dicha muestra fue determinada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

El muestreo de la presente investigación será de tipo no probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a utilizar fue la encuesta y, como instrumento el cuestionario

El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos. Después de la validez se llevó a cabo el proceso de confiabilidad, mediante la aplicación del análisis de fiabilidad del alfa de Cronbach.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de Mejora Continua.

Autor: Barrientos Farfán, Zenaida Cynthia.

Mejora continua

Dimensiones

Planificación

Liderazgo

Procesos

Resultados

Gestión de inventarios

Dimensiones

Oportunidad de despacho.

Nivel de stock.

Políticas de control de stock

Objetivo: Medir la mejora continua y gestión de inventarios.

Tiempo: 15-20 minutos.

Validez y confiabilidad

Para la validez del instrumento, se solicitó la firma y validación del instrumento por 03 expertos. Y para la confiabilidad se ejecutó el cuestionario sobre una muestra de 45 encuestados, luego fue tabulado en una hoja de Excel para ser trasladado al programa estadístico SPSS V.26, que nos permitió conocer el Alpha de Cronbach.

3.5. Procedimiento

El cuestionario fue aplicado de forma virtual mediante el uso de aplicativos tecnológicos, tales como whatsapp y correo electrónico, de tal forma que permita abarcar la población de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para la obtención de información y cumplimiento de objetivos de la presente investigación, se aplicó los instrumentos para la elaboración de la base de datos, siendo tabulado en el programa SPSS V.26 para el análisis descriptivo e inferencial.

Respecto al análisis descriptivo, se realizó mediante el uso de tablas de frecuencia absolutas y porcentuales, así como también, se utilizó los gráficos de barras, los cuales dieron a conocer los niveles de cada variable.

Por consiguiente, para el análisis inferencial, se utilizó técnicas y/o pruebas estadísticas tal como la prueba de normalidad, en la cual se determinó el uso del estadígrafo Shapiro Will. Asimismo, se determinó la relación de ambas variables, según los objetivos planteados, a través del Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para la investigación se tomó información relevante sobre acontecimientos y situaciones veraces, los cuales estarán alineados a:

- La autenticidad, pues los hechos abarcaron datos verídicos acontecidos en la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria de Lima.
- Consentimiento informado, se brindó información a los encuestados mediante consentimiento informado, sobre la finalidad de la investigación a fin de ser partícipes u obtener su colaboración. En dicho documento se especificó la intención de su participación en la investigación.
- Discrecionalidad, se abarcó como aspecto ético, ya que, la identificación de los encuestados no ha sido evidenciado. Solo se optó por las respuestas brindadas de los encuestados. Se respetó la identidad del encuestado a través de la no interrogación de datos personales o datos que evidencien su identidad.
- Por consiguiente, se respetó la información obtenida para el proceso de desarrollo de la investigación, mediante la forma de citación de cada enunciado tomado, conforme a la norma establecida APA, tal como se observan en las referencias.

IV. RESULTADOS

Análisis estadístico descriptivo

Tabla 1

Nivel de mejora continua en la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria - Lima, 2022

| Dimensiones | Niveles | Intervalo | N° | % |
|---------------|--------------|-----------|-----------|--------------|
| Planificación | Bajo | 6-13 | 6 | 13,3 |
| | Medio | 14-21 | 30 | 66,7 |
| | Alto | 22-30 | 9 | 20,0 |
| | Total | | 45 | 100,0 |
| Liderazgo | Bajo | 6-13 | 3 | 6,7 |
| | Medio | 14-21 | 31 | 68,9 |
| | Alto | 22-30 | 11 | 24,4 |
| | Total | | 45 | 100,0 |
| Procesos | Bajo | 4-9 | 11 | 24,4 |
| | Medio | 10-15 | 23 | 51,1 |
| | Alto | 16-20 | 11 | 24,4 |
| | Total | | 45 | 100,0 |
| Resultados | Bajo | 4-9 | 11 | 24,4 |
| | Medio | 10-15 | 24 | 53,3 |
| | Alto | 16-20 | 10 | 22,2 |
| | Total | | 45 | 100,0 |

Interpretación: En la tabla 1 se explican los valores correspondientes a la variable Mejora Continua en la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria - Lima, 2022. Se observa que la escala Medio presenta mayor valoración en todas las dimensiones de la variable de estudio, siendo de 66.7% para la dimensión planificación, 68.9% para la dimensión liderazgo, 51.1% para la dimensión procesos y, 53.3% para la dimensión resultados.

Tabla 2

Nivel de optimización en la gestión de inventarios en la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria - Lima, 2022

| Dimensiones | Niveles | Intervalo | N° | % |
|--------------------------------------|----------------|------------------|-----------|--------------|
| Oportunidad de despacho | Bajo | 6-13 | 30 | 66,7 |
| | Medio | 14-21 | 3 | 6,7 |
| | Alto | 22 | 12 | 26,7 |
| | Total | | 45 | 100,0 |
| Nivel de stock | Bajo | 6-13 | 25 | 55,6 |
| | Medio | 14-21 | 8 | 17,8 |
| | Alto | 22-30 | 12 | 26,7 |
| | Total | | 45 | 100,0 |
| Políticas de control de stock | Bajo | 8-18 | 23 | 51,1 |
| | Medio | 19-28 | 9 | 20,0 |
| | Alto | 29-40 | 13 | 28,0 |
| | Total | | 45 | 100,0 |

Interpretación: En la tabla 2 se explican los valores correspondientes a la variable Gestión de inventarios en la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria - Lima, 2022. Se observa que la escala Bajo presenta mayor valoración en todas las dimensiones de la variable de estudio, siendo de 66.7% para la dimensión oportunidad de despacho, 55.6% para la dimensión nivel de stock y, 51.1% para la dimensión políticas de control de stock.

Tabla 3

Correlación entre la variable mejora continua y la oportunidad de despacho en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022.

| | | | mejora continua | oportunidad de despacho |
|-----------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | mejora continua | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,569** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 45 | 45 |
| | oportunidad de despacho | Coeficiente de correlación | ,569** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 45 | 45 |

Nota. Datos obtenidos del procesamiento y análisis mediante el programa SPSSV26.

Interpretación: Con un nivel de significancia bilateral $P_{\text{Valor}} = 0.000 < 0.05$, se indica que se acepta la hipótesis específica n°1, esto muestra que la mejora continua se relaciona de manera positiva con la oportunidad de despacho en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria; y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $R=0.569$, se da a conocer que, al diseñar una mejora continua, la oportunidad de despacho se optimizará de forma moderada.

Tabla 4

Correlación entre la variable mejora continua y el nivel de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022.

| | | Mejora continua | | Nivel de stock |
|-----------------|--------------------|-------------------------------|--------|----------------|
| Rho de Spearman | Mejora continua | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,505** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 45 | 45 |
| | Nivel de stock | Coeficiente de correlación | ,505** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 45 | 45 |

Interpretación: Con un nivel de significancia bilateral $P_{\text{Valor}} = 0.000 < 0.05$, se indica que se acepta la hipótesis específica n°2, esto muestra que la mejora continua se relaciona de manera positiva con el nivel de stock en una unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria; y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $R=0.505$, se da a conocer que, al diseñar una mejora continua, el nivel de stock se optimizará de forma moderada.

Tabla 5

Correlación entre la variable mejora continua y las políticas de control de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022

| | | | Mejora continua | Políticas de control de stock |
|-----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | Mejora continua | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,492** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 45 | 45 |
| | Políticas de control de stock | Coefficiente de correlación | ,492** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 45 | 45 |

Interpretación: Con un nivel de significancia bilateral $P_{\text{Valor}} = 0.000 < 0.05$, se indica que se acepta la hipótesis específica n°3, esto muestra que la mejora continua se relaciona de manera positiva con las políticas de control de stock en una unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria; y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $R=0.492$, se da a conocer al implementarse una mejora continua, las políticas de control de stock se optimizarán de forma moderada.

Tabla 6

Correlación entre la variable mejora continua y la variable optimización de gestión de inventarios

| | | | Mejora continua | Optimización de gestión de inventarios |
|-----------------|--|-------------------------------|--------------------|--|
| Rho de Spearman | Mejora continua | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,492** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 45 | 45 |
| | Optimización de gestión de inventarios | Coeficiente de correlación | ,492** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 45 | 45 |

Interpretación: Con un nivel de significancia bilateral $P_{\text{Valor}} = 0.000 < 0.05$, se indica que se acepta la hipótesis general, esto muestra que la mejora continua se relaciona de manera positiva con la optimización de gestión de inventarios en una unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria; y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $R=0.492$, se da a conocer que, al diseñar una mejora continua, la gestión de inventarios se optimizará de forma moderada.

V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la discusión se consideró los objetivos de la investigación, los cuales permitieron conocer el grado de importancia de la mejora continua y la gestión de inventarios en la entidad, asimismo se explica los resultados y las teorías referentes a la cada variable.

Considerándose los resultados descriptivos en función a la variable de mejora continua y gestión de inventarios por medio de los niveles de alto, medio y bajo. Donde se obtuvo las dimensiones de planificación, liderazgo, procesos y resultados, dando como niveles que la planificación se expresó a través del nivel medio con 66,7%, nivel alto de 20% y nivel bajo de 13,3%, esto se debe a la falta de planificación en los procesos de mejorar continua en cuanto a los procesos tecnológicos, cambios de personal y productos. Mientras que en el liderazgo su nivel con mayor porcentaje fue el medio con 68,9%, nivel alto 24,4% y nivel bajo de 6,7% esto se debe por la falta de personal y líderes en los procesos hospitalarios. Estos resultados se asemejan al estudio de López (2020), pues señaló que el 51.1% de los profesionales no son competentes ni poseen la capacidad de liderazgo en su centro de labores.

Por otro lado, en la variable de gestión de inventarios se encontró las dimensiones de oportunidad de despacho, nivel de stock y políticas de control de stock esto en relación con el control de los medicamentos y materiales que se encuentra en el almacén sin utilizar. En la dimensión de oportunidad de despacho se obtuvo el nivel bajo con 66,7%, nivel alto con 26,7% y nivel medio con 6,7% esto se da por a la ausencia del control de los materiales en el almacén por el personal encargado, así la ausencia de los registros de inventarios. En la dimensión de nivel stock se determinó por el nivel bajo de 55,6%, nivel alto de 26,7% y nivel medio de 17,8% esto se debe a la usencia del control de los materiales que ingresan y salen del almacén. Para culminar se establece información sobre la dimensión de políticas de control de stock en donde el nivel bajo es de 51,1%, nivel alto de 28% y nivel medio 20% estos resultados se pueden concluir por la ausencia del conocimiento por el

personal sobre las políticas que permiten el adecuado control de los inventarios en el almacén.

Estos resultados se pueden corroborar con la investigación de Sánchez (2020), quien determinó que el abastecimiento de hospitales casi nunca (34%) cuentan con un stock de medicamentos.

De lo anterior, se señala que la mejora continua de una entidad hospitalaria tiene un nivel medio en el análisis descriptivo de las variables del estudio, mientras que la variable de gestión de inventarios tiene un nivel bajo. En este sentido, se concluye que la gestión de inventarios implica decidir sobre la cantidad de inventario a mantener, la temporalidad de los pedidos, el número de unidades a pedir y el tipo de control a utilizar, a través de la disciplina y el cambio empresarial para establecer soluciones, ventajas que les permitan tener una adecuada gestión de los productos, a través de la gestión estratégica y los procesos operativos.

De acuerdo al objetivo específico n°1, planteado como: identificar la relación existente entre una mejora continua y la oportunidad de despacho en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022; se obtuvo como resultado la existencia de una relación significativa entre la variable mejora continua y la oportunidad de despacho de los trabajadores del área de almacén. Este resultado se asemeja con la investigación de Valenzuela (2020), pues establece que la mejora continua se asocia a las actividades de las entidades gubernamentales orientadas a la prestación de servicios. Según lo evidenciado, los resultados obtenidos se contrastan con dicha investigación.

Estos resultados también se apoyan en la teoría de Deming sobre la mejora continua, que exige la aplicación de un sistema de gestión de la calidad en todo el sistema de gestión de la calidad para la mejora integral, la competitividad de los bienes y servicios que ayudan a la reducción de costes, la optimización de la productividad, la reducción de precios, la cuota de mercado y el aumento de la rentabilidad de la empresa. Esto se debe a que estos procesos permiten la planificación, producción y verificación del medicamento.

Estos hallazgos tienen un impacto significativo en los servicios de salud porque, gracias a las mejoras continuas en la gestión de los inventarios, el personal médico de la entidad hospitalaria pública tendrá acceso a los medicamentos necesarios, los cuales están ligados a las calificaciones de los usuarios sobre la calidad de la atención, pues, con un inventario ideal, se mejorarán las metas institucionales y los usuarios externos estarán satisfechos con la atención de alta calidad que brinda el potencial humano en salud que opera en el primer nivel. Teniendo esto en cuenta, se puede afirmar que la rotación de inventario calcula la frecuencia con la que se venden las existencias o se sustituyen por otras nuevas a lo largo de un año y ofrece numerosos indicadores de la liquidez de una empresa y de su capacidad para convertir eficazmente sus existencias en efectivo.

Conforme al objetivo específico n°2, propuesto como: mostrar la relación existente entre la mejora continua y el nivel de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022. El resultado obtenido fue la relación significativa entre la variable mejora continua y la dimensión nivel de stock. Este resultado se asemeja al estudio de Ríos (2020), quien establece que ante una mayor gestión de suministro se obtendrá un mayor control de nivel de stock de medicamentos. Esto permite confirmar la relación existente de forma positiva entre la mejora continua y el nivel de stock de medicamentos, ya que, los resultados obtenidos con la investigación se asemejan.

A la luz de estos resultados concordantes, se menciona la teoría kaizen, que ofrece una visión de la eliminación de las actividades transitorias que aumentan los costos, pero no incrementan el valor, la entrega justo a tiempo, el equilibrio de las cargas de producción de los diferentes tipos de cantidad, el trabajo estándar, las líneas de movimiento con ritmo y el equipo de tamaño adecuado. Dada la variabilidad de la demanda y los retrasos en los plazos de entrega de los proveedores, se realiza un stock de seguridad para la satisfacción de los clientes, siendo una práctica habitual; sin embargo, dado que las existencias de seguridad son cruciales para responder a los cambios en la oferta o la demanda, deben calcularse cuidadosamente, ya que un

cálculo incorrecto podría provocar escasez o costes adicionales; además, estas existencias deben presentarse cuando sean absolutamente necesarias.

Además, estos hallazgos arrojan luz sobre un proceso dinámico, organizado y participativo que las autoridades sanitarias dirigen y gestionan a través de la mejora continua, garantizando que los distintos actores lleven a cabo las políticas de control de inventarios de forma eficaz, coordinada y bien organizada. A la hora de determinar el nivel de existencias, es importante tener en cuenta las políticas de control de la empresa para garantizar que las existencias se distribuyan por toda la cadena logística y no se concentren en un único almacén o ubicación fija. Para ello, es necesario desarrollar métodos o procedimientos de seguimiento de los registros y de articulación entre las posibles áreas de una empresa.

Comparando el objetivo específico n°3, propuesto como presentar la relación existente entre una mejora continua y las políticas de control de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022; el resultado obtenido fue la relación significativa entre la variable mejora continua y políticas de control de stock. Según los resultados obtenidos, se puede contrastar con la investigación de Sánchez (2020), pues indica que el suministro de medicamentos está asociado a políticas de control de mercaderías. Por lo tanto, los resultados son contrastados con dicha investigación.

En cuanto a lo anterior, el Modelo MRP asegura que el nivel de inventario sea lo más bajo posible y a la vez lo suficientemente alto para satisfacer las necesidades del cliente, siendo una solución a un problema visto en una entidad, pues la estrategia MRP que emplea el tiempo de entrega proporcionará una planificación de inventarios adecuada para cumplir con los requisitos del cliente, y la consideración del enfoque MRP con la política de cantidad de pedidos periódicos busca descubrir la fase o respuesta MRP ideal para cada período de pedido.

De acuerdo con lo anterior, se da a entender que contar con procesos y liderazgo es importante para cualquier entidad hospitalaria porque

difícilmente estas entidades podrán crear las condiciones para responder a todas las necesidades de sus usuarios. Por esta razón, a través de la planeación se garantiza a la entidad, el rumbo en el que pretende moverse, asegurando su permanencia en la nación sin llevar al Estado a la pérdida de recursos y a la mala atención de los usuarios ya que, una estrategia es avanzar Huilcapi, et al. (2017) sugieren que se deben poner en marcha métodos que ayuden a mejorar la calidad de la atención y la gestión de los bienes y la infraestructura del almacén.

Estos resultados también arrojan luz sobre un proceso dinámico, sistemático y participativo que las autoridades sanitarias dirigen y gestionan. A través de la planificación y el liderazgo, se aseguran de que las distintas partes interesadas lleven a cabo las políticas, los planes, los programas y los proyectos de salud pública de forma eficaz, coordinada y bien organizada.

En relación al objetivo general, planteado como: mostrar la relación existente entre una mejora continua y la optimización de la gestión de inventarios en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022; se obtuvo como resultado que, la variable de mejora continua se relaciona directamente con la optimización de gestión de inventario. Según la investigación de Huamán y Sahira (2021) determinaron que la mejora continua se relaciona con la gestión de almacén, lo cual permite confirmar optimización de la gestión de inventarios a través de una mejora continua. Este resultado se asemeja al obtenido en este estudio, por lo que, se contrasta de manera positiva.

La información anterior permite confirmar la asociación positiva entre la mejora continua y la gestión eficaz del inventario. Citando a Deming (1990), llega a la conclusión de que la empresa debe utilizar los principios de gestión de procesos tanto interna como externamente para crear técnicas de resolución de problemas y de mejora continua, que se establecen mediante la planificación, el liderazgo, los procedimientos y los resultados.

Además, a partir de los resultados, se puede inferir que la mejora continua, aplicada a la gestión de inventarios de una entidad hospitalaria pública, facilitará el mantenimiento de los medicamentos con el objetivo de modificar

la metodología de la entidad hospitalaria. Los niveles de existencias y los resultados en términos de salud también se conocerán como resultado de esta optimización.

Como una de las herramientas de gestión de la producción, el modelo MRP pone de manifiesto la importancia de establecer un sistema de gestión empresarial para satisfacer las necesidades de los clientes. Es esencial para la gestión y el suministro de cada material utilizado en el proceso de producción en las cantidades y en los momentos necesarios.

Como resultado, estos hallazgos demuestran cómo, a través de la mejora continua, los colaboradores sanitarios de una institución hospitalaria pública pueden llevar a cabo un control de existencias de los medicamentos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios llevando a cabo medidas eficaces en cuanto al servicio ofrecido.

Como puede verse, la medición es la piedra angular de la gestión de inventarios porque garantiza la creación de políticas de control de las existencias de seguridad fiables. La determinación de las existencias de seguridad no es sólo una función administrativa con un fundamento estadístico con el objetivo de proteger los costes excesivos, sino que también se trata de garantizar el suministro en el momento adecuado (ya que debe basarse en la medición).

VI. CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo a la primera hipótesis específica se obtuvo como resultado la existencia de una relación significativa entre la variable mejora continua y la oportunidad de despacho de los trabajadores del área de almacén. Esta conclusión establece que, al diseñar una mejora continua, la oportunidad de despacho se optimizará de forma moderada.

Segundo: Conforme a la segunda hipótesis específica se obtuvo como resultado una relación significativa entre la mejora continua y el nivel de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria. Se estableció que, al diseñar una mejora continua se optimizará el nivel de stock de materiales médicos.

Tercero: Conforme a la tercera hipótesis específica se obtuvo como resultado una relación significativa entre la mejora continua y las políticas de control de stock de materiales médicos. Esta conclusión infiere que, al diseñar una mejora continua se optimizará las políticas de control de stock de materiales médicos.

Cuarto: Conforme a la hipótesis general, se obtuvo como resultado una relación directa entre la mejora continua y la gestión de inventarios de materiales médicos. Esta conclusión establece que, al diseñar una mejora continua se optimizará la gestión de inventarios.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: A los directivos de la entidad hospitalaria, se recomienda realizar acciones sobre una mejora en relación a la oportunidad de despacho, ya que ante los requerimientos de materiales médicos por parte del personal de la hospitalaria pública, es necesario contar que se suministre de manera oportuna dichos materiales.
- Segundo: A los responsables de la entidad hospitalaria, se recomienda realizar acciones y/o estrategias a fin de evaluar de manera constante los niveles de stock frente al uso de materiales médicos, ya que, mediante una mejora continua se podría optimizar los inventarios sobre los materiales médicos.
- Tercero: Al personal de almacén de la entidad hospitalaria, se recomienda establecer políticas de control de stock sobre los materiales médicos con el propósito de realizar una oportuna entrega de materiales al requerimiento del personal de salud.
- Cuarto: Se recomienda enfatizar una mejora continua en la entidad de hospitalaria con el objetivo de obtener una optimización en la gestión de inventarios, tanto a nivel organizacional como calidad en la prestación de servicios de salud.

REFERENCIAS

- Agada, P., & Ogwuche, E. (2017). A probabilistic economic order quantity (EOQ) model for inventory management of drugs and hospital consumables. *FUW Trends in Science and Technology Journal*, 2(2), 737-742. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Agada-P-O/publication/332212917_A_PROBABILISTIC_ECONOMIC_ORDER_QUANTITY_EOQ_MODEL_FOR_INVENTORY_MANAGEMENT_OF_DRUGS_AND_HOSPITAL_CONSUMABLES/links/5ca6872792851c64bd50b0c1/A-PROBABILISTIC-ECONOMIC-ORDER-QUANTITY-EOQ-MO
- Agudelo, D., & López, Y. (2018). Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios. *IngenieríasUSBMed*, 9(1), 75-85. Obtenido de <http://www.revistas.usb.edu.co/index.php/IngUSBmed/article/view/3305/2782>
- Agudo, F., Rubio, M., & Seisdodos, I. (2017). La mejora continua en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa desde la vigilancia colectiva de la salud. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 26(1), 1-10. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552017000100005&script=sci_arttext&tlng=en
- Alejandro, G., & La Rosa, A. (2018). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa de confecciones KUYU SAC LIMA-2016. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(12), 1-12. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/969>
- Arciniega, M. (2018). Análisis de la gestión de inventarios de las clínicas odontológicas de la ciudad de Ibarra (Ecuador). *HOLOPRAXIS*, 2(1), 1-21. Obtenido de <https://www.revistaholopraxis.com/index.php/ojs/article/view/56>
- Arenal, C. (2020). *Gestión de inventarios. UF0476*. Logroño: Tutor formación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bpXSDwAAQBAJ&oi=fnd>

&pg=PA6&dq=tipos+de+gestion+de+inventarios+&ots=HGZKJslinl&sig=VS
hocxvHwFJos9ysmPdUHa4dzHw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Barraza, M., & Dávila, J. (2008). Encontrando al "Kaizen": un análisis teórico de la "mejora continua". *Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*(7), 285-311. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3117757>
- Befekadu, A., Cheneke, W., Kebebe, D., & Gudeta, T. (2020). Inventory management performance for laboratory commodities in public hospitals of Jimma zone, Southwest Ethiopia. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice* volume, 13(49). Obtenido de <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s40545-020-00251-1.pdf>
- Blom, B. (1956). *Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals*. New York: David McKay. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=J8DKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA77&dq=Bloom%27s+Taxonomy+of+Educational+Objectives&ots=p6EYbjXptv&sig=CRD_JR6RaYzZ9fclRaa1ffHSm5s#v=onepage&q=Bloom's%20Taxonomy%20of%20Educational%20Objectives&f=false
- Boche, B., Mulugeta, T., & Gudeta, T. (2020). Assessment of Inventory Management Practices at the Ethiopian Pharmaceuticals Supply Agency, Addis Ababa, Ethiopia. *Integrated pharmacy research & practice*, 9, 175–183. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7548323/pdf/iprp-9-175.pdf>
- Céspedes, N., Paz, J., Jimenez, F., Pérez, L., & Pérez, Y. (2017). La administración de los inventarios en el marco de la administración financiera a corto plazo. *Boletín Virtual*, 6(5), 1-19. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6145627.pdf>
- CONCYTEC. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.*, 1-11. Obtenido de http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionProyectos.pdf

- Dudin, M., Smirnova, O., Vysotskaya, N., Frolova, E., & Vilkoval, N. (2017). The deming cycle (PDCA) concept as a tool for the transition to the innovative path of the continuous quality improvement in production processes of the agro-industrial sector. *European Research Studies Journal*, 20(2), 283-293. Obtenido de <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/29512>
- García, J. (2020). Introducción a la mejora continua. *RIUNET Repositorio UPV*, 1-27. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/155896/intro%20a%20la%20mejora%20continua.pdf?sequence=1>
- Girish, A., & Deshmukh, H. (2020). Productivity Improvement through MRP in a Manufacturing Industry-A. *International Research Journal of Engineering and Technology*, 7(9), 2361-2364. Obtenido de <https://www.irjet.net/archives/V7/i9/IRJET-V7I9421.pdf>
- Gonzalez, F., Van, E., Cross, J., & Glover, W. (2019). Conceptual framework to estimate continuous improvement project success in hospitals. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bangkok, Thailand*, 5(7), 58-69. Obtenido de <http://www.ieomsociety.org/ieom2019/papers/25.pdf>
- González, M. P. (2022). *Competencias digitales y desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación*. Trujillo: Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83583/Gonz%C3%A1lez_CVDZMP-SD.pdf?sequence=1
- Gudeta, T., & Jemal, A. (2017). Inventory management performance of key essential medicines in health facilities of East Shewa Zone, Oromia Regional State, Ethiopia. *Cukurova Med J*, 42(2). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Tadesse-Gurmu/publication/318042804_Inventory_management_performance_of_key_essential_medicines_in_health_facilities_of_East_Shewa_Zone_Oromia_Regional_State_Ethiopia/links/613b32af064308083b5f436c/Inventory-management

- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editores S.A. de C.V. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Herrera, J., Armas, M., & Arzola, M. (2012). Analisis de los diferentes metodos de mejora continua. *UNEXPO*, 193-204. Obtenido de <http://www.poz.unexpo.edu.ve/postgrado/uct/descargas/XJornada/Industrial/II06.%20ANALISIS%20DE%20LOS%20DIFERENTES%20METODOS%20DE%20MEJORA%20CONTINUA.pdf#:~:text=Resumen%E2%80%94%20E%20presente%20trabajo%20tuvo%20como%20objetivo%20analizar,Demi ng%2C%20Sei>
- Huaman, M., & Sahira, J. (2021). *La mejora continua y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69823/Jes%203%20bas_GSM-Huaman_CML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huapaya, N. A. (2021). *Competencias digitales y gestión directiva en el desempeño docente en una REI de Carabayllo, 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84120>
- Huilcapi, M., Mora, J., Bayas, G. E., & Montiel, P. (2017). Mejora continua, elemento de la cultura empresarial para lograr empresas esbeltas. *Revista de producción, ciencias e investigación*, 1(4), 27-32. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/47eb/11ee236fc8034c91bb371c9aca39b0c19de0.pdf>
- Iwao, S. (2017). Revisiting the existing notion of continuous improvement (Kaizen): literature review and field research of Toyota from a perspective of innovation. *Evolutionary and Institutional Economics Review*, 14(1), 29-59. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s40844-017-0067-4>
- Jin, X. (2022). Application of Continuous Improvement Teaching Mode on Clinical Teaching of Emergency Nursing. *Frontiers in Medical Science Research*, 4(2), 1-6. Obtenido de <https://francispress.com/papers/5774>

- Juca, C., Narvaez, C., Erazo, J., & Luna, K. (2019). Modelo de gestión y control de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministros de la Empresa Modesto Casajoana Cía. Ltda. *Digital Publisher CEIT*, 4(3), 19-39. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144054>
- Kanyakam, S., Pimpa, W., & Kamlai, K. (2018). Inventory Management in Medical Stores of Secondary Care Unit Service Level Hospitals in Northeast of Thailand. *Mahas Inter Jour Of Engin Techn.*, 4(1). Obtenido de <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/mijet/article/view/10.14456.mijet.2018.4/10.14456.mijet.2018.4>
- Kotler, P. (2000). The Asian Apocalypse: Crisis Marketing for Consumers and Businesses. *Long Range Planning*, 33(1), 97-119. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0024630199001004>
- Lopez, A. (2020). *Fatiga laboral, mejora continua en la cultura de seguridad del paciente en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49460>
- Marin, J., Bautista, Y., & Garcia, J. (2014). LEtapas en la evolucion d ela mejora continua ¿Como viven las empresas el proceso? Estudio de un caso. *ResearchGate*, 10(3), 584-618. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/267685958_ETAPAS_EN_LA_EVOLUCION_DE_LA_MEJORA_CONTINUA_COMO_VIVEN_LAS_EMPRESAS_EL_PROCESO_ESTUDIO_DE_UN_CASO
- McGregor, D. (1960). The Human Side of Enterprise. *American Management Association*, 134-144. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33500278/08_Teoria_de_la_organizacion_\(1\)-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657421405&Signature=CketPkTPq75ZpfcnEkSsF78-Zg2v0yiiiEX~miPUtQjVIZJtFRh3D~VSqjEMjI5ZNI3ArEVpnuEgsQDiZ~u80U4KmbyYNV0Onb95sIFog9pk4gbqf~PBa3eJMDu](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33500278/08_Teoria_de_la_organizacion_(1)-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657421405&Signature=CketPkTPq75ZpfcnEkSsF78-Zg2v0yiiiEX~miPUtQjVIZJtFRh3D~VSqjEMjI5ZNI3ArEVpnuEgsQDiZ~u80U4KmbyYNV0Onb95sIFog9pk4gbqf~PBa3eJMDu)

- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios UF0476*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
 Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=MI5IDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tipos+de+gestión+de+inventarios+&ots=6ww5ovxwly&sig=9klq-tdPY0bnNmhlkQYRnDSGOFE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. España: Paraninfo.
- Meana, P. (2018). *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
 Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=MI5IDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gestión+de+inventarios&ots=6ww6uzDplZ&sig=vvUp0PVGVUFAaHCBY1io-2PMxTY#v=onepage&q&f=false>
- Miclo, R. (2019). Demand Driven MRP: assessment of a new approach to materials management. *International Journal of Production Research*, 57(1), 166-181. doi:<https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1464230>
- Nazeha, N., Pavagadhi, D., & Car, J. (2020). Digitally competent health workforce: a scoping review of educational frameworks (Preprint). *Journal of Medical Internet Research*, 22(11), 706. doi:DOI:10.2196/22706
- Peña, T., & Delgado, J. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en midro redes de salud 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1182-1202. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148/177>
- Powell, C., Pope, D., & Toporek, R. (2001). What's missing from multicultural competency research: Review, introspection, and recommendations. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 7(2), 121-138. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/2001-06328-002>
- Prošić, S. (2011). Kaizen management philosophy. In *I International Symposium Engineering Management And Competitiveness*, June, 24(25), 173-178. Obtenido de <http://www.tfzr.rs/emc/emc2011/Files/B%2008.pdf>
- Rios, B. (2020). *Gestión de suministro y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el Hospital II-1 Moyobamba - 2020*. Tarapoto: Universidad

- Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52289/R%
%ados_MB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52289/R%c3%ados_MB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rujano, M., Jacobo, A., Núñez, O., & Anaya, A. (2020). Mejora continua e innovación en agroempresa mexicana: Modelo Self Lead Team. *Revista Venezolana de Gerencia*(91). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Martha-Rujano/publication/348209808_Mejora_continua_e_innovacion_en_agroem presa_mexicana_Modelo_Self_Lead_Team/links/60acf3e692851c168e3bdbca/Mejora-continua-e-innovacion-en-agroempresa-mexicana-Modelo-Self-Lead-Team.p
- Sanchez, J. (2020). *Proceso de abastecimiento de suministros médicos en los Hospitales de la Solidaridad - Lima Metropolitana - 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43067/S%
%a1nchez_RJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43067/S%c3%a1nchez_RJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sum, C., Yang, K., Ang, J., & Quek, S. (1995). An analysis of material requirements planning (MRP) benefits using alternating conditional expectation (ACE). *Journal of operations management*, 13(1), 35-58. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/027269639500005D>
- Susanti, H. (2020). Application of material requirement planning method in raw materials planning on sardine product in PT. Blambangan Foodpackers Indonesia. *Food Research*, 4(6), 1-6. Obtenido de https://www.myfoodresearch.com/uploads/8/4/8/5/84855864/_31__fr-2020-228_susanti.pdf
- Valdivia, M. E. (2020). *El uso de la plataforma virtual en las competencias digitales de los servidores públicos de la DRE*. Lima Metropolitana: Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43782>
- Valenzuela, A. (2020). La auditoría como mejora continua en los Organismos Públicos de Salud del Perú. *Quipukamayoc*, 28(56), 25-31. Obtenido de

<https://pdfs.semanticscholar.org/08c5/2ffee4544c4b8b70132303ec3491483acdd1.pdf>

- Veeqo. (2017). The complete guide to inventory management. *Uploads*, 1-73. Obtenido de <https://www.veeqo.com/wp-content/uploads/pdf/inventory-management/inventory-management-pdf.pdf>
- Yang, P., Jiang, S., & Lu, X. (2017). Effectiveness of continuous improvement by a clinical pharmacist-led guidance team on the prophylactic antibiotics usage rationality in intervention procedure at a Chinese tertiary teaching hospital. *Published online*, 13, 469–476. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5395283/>
- Yang, X., Zhang, O., Deng, W., & Zhang, Y. (2020). The effects of continuous improvement in nursing quality on patients with cerebral hemorrhage accompanied by present-on-admission pressure ulcers. *REVISTA INTERNACIONAL DE MEDICINA CLÍNICA Y EXPERIMENTAL*, 13(3), 1921-1927. Obtenido de <https://e-century.us/files/ijcem/13/3/ijcem0101991.pdf>
- Zayas, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 9(17), 2448-6280. Obtenido de <https://cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

| Título: Mejora continua y optimización de la gestión de inventarios en la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria de Lima. | | | | |
|---|---|---|--|--|
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
| <p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre una mejora continua y la optimización de la gestión de inventarios en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre una mejora continua y la optimización de la gestión de inventarios en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022.</p> | <p>Hipótesis general: Existe relación entre una mejora continua y la optimización de la gestión de inventarios en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022</p> | <p>Variable: Variable Independiente Mejora continua</p> | <p>Tipo de investigación Básica Diseño de investigación No experimental – Explicativo Población 50 trabajadores Muestra 45 trabajadores / muestra censal Técnicas de recolección de datos Encuesta Instrumentos de recolección de datos Cuestionario Estadística: Descriptiva Tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras.</p> |
| <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre una mejora continua y la optimización de una oportunidad de despacho en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022? - ¿Cuál es la relación entre una mejora continua y la optimización del nivel de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022? - ¿Cuál es la relación entre una mejora continua y la optimización de las políticas de control de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022? | <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre una mejora continua y la oportunidad de despacho en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022. - Identificar la relación entre una mejora continua y el nivel de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022. - Identificar la relación entre una mejora continua y las políticas de control de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima – 2022 | <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación entre una mejora continua y la optimización de oportunidad de despacho en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022. - Existe relación entre una mejora continua y la optimización del nivel de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022. - Existe relación entre una mejora continua y la optimización de las políticas de control de stock en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022 | <p>Variable Dependiente Gestión de inventarios</p> | |

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------|--|---|-------------------------------|--|--------------------|
| Mejora continua | La mejora continua se define como una filosofía de dirección, donde tiene en cuenta la disciplina y una dirección de cambio empresarial a fin de establecer soluciones, ventajas que le permitan a las empresas tener un adecuado manejo de los productos a través de la gestión estratégica y procesos operativos. Asimismo, corresponde la eficiencia de la empresa en el stock de los productos, satisfacción del cliente y por consiguiente enfrentar nuevos retos en función a la producción y almacenamiento de los productos (Zayas, 2022). | Con consiste en la realización de cambios en búsqueda de la mejorar continua en los procesos hospitalarios, es por ello que se tendrá en cuenta cuatro dimensiones. | Planificación | Organización Evaluación | Ordinal |
| | | | Liderazgo | Actitudes y valores Trabajo en Equipo Consideración | |
| | | | Procesos | Atención oportuna Tramites | |
| | | | Resultados | Expectativas Mejoras | |
| Gestión de inventarios | La gestión de inventarios se define como la verificación y control de los materiales que posee las empresas, asimismo permiten tener un registro de las existencias a fin de garantizar la cantidad y la calidad de los materiales al almacenar y distribuir es espacio o ubicación exacta del producto (Agudelo y López, 2018). | Corresponde al almacenamiento y distribución de los medicamentos en el hospital por medio de la recepción y salida de estos, asimismo comprende dos dimensiones. | Oportunidad de despacho | Rotación de inventario Punto de reorden | Ordinal |
| | | | Nivel de stock | Stock de seguridad Rotura de stock | |
| | | | Políticas de control de stock | Articulación entre áreas Existencia de métodos o procedimientos de registro Canales de comunicación efectivos Eficiencia del recurso humano | |

Anexo 03. Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE MEJORA CONTINUA

Por favor le solicitamos llenar esta encuesta, su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio, gracias por su contribución.

I. DATOS GENERALES:

EDAD: _____ años FECHA: _____

SEXO:

1. Masculino

2. Femenino

II. DATOS ESPECIFICOS

Por favor lea detenidamente cada pregunta y coloque una X o una + en el recuadro que usted crea conveniente.

| | |
|--------------|---|
| Siempre | 5 |
| Casi siempre | 4 |
| A veces | 3 |
| Casi nunca | 2 |
| Nunca | 1 |

| N° | Ítems por dimensiones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| | Dimensión 1: Planificación | | | | | |
| 1 | ¿Se organiza sus actividades en relación con las necesidades y expectativas a los asegurados? | | | | | |
| 2 | ¿Existe una eficiente atención a brindar a los usuarios? | | | | | |
| 3 | ¿Se organiza una inspección de los materiales y servicio a brindar? | | | | | |
| 4 | ¿Existe un sistema que permite evaluar los problemas que presentan los usuarios? | | | | | |
| 5 | ¿Se evalúa el desempeño del personal en la unidad de almacenamiento y distribución? | | | | | |
| 6 | ¿Se evalúa la satisfacción de los clientes que acuden? | | | | | |
| | Dimensión 2: Liderazgo | | | | | |
| 7 | ¿Existe una adecuada actitud del personal al usuario? | | | | | |
| 8 | ¿Se presenta los valores éticos a los usuarios? | | | | | |
| 9 | ¿Está conforme con las responsabilidades a presentar en el trabajo en equipo? | | | | | |
| 10 | ¿Está conforme con las actividades a desarrollar en su trabajo? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 11 | ¿Se considera las sugerencias de los usuarios y autoridades? | | | | | |
| 12 | ¿Cree usted que el personal trabaja motivado en la prestación del servicio hospitalario? | | | | | |
| | Dimensión 3: Procesos | | | | | |
| 13 | ¿Se trabaja en coordinación con otras áreas del hospital para el servicio de atención al paciente? | | | | | |
| 14 | ¿Tiene conocimiento sobre el horario de atención al paciente es adecuado y completo? | | | | | |
| 15 | ¿Se realización de varios trámites para el registro de los materiales? | | | | | |
| 16 | ¿Se respeto los trámites de inspección de almacenamiento y distribución por el hospital? | | | | | |
| | Dimensión 4: Resultados | | | | | |
| 17 | ¿Se cumple con sus expectativas del usuario? | | | | | |
| 18 | ¿Se tiene un control de las expectativas del personal y usuarios en el control de los materiales? | | | | | |
| 19 | ¿Existe una mejora de las funciones del servicio de atención al paciente del hospital? | | | | | |
| 20 | ¿Se preocupan por corregir los errores producidos en la atención al paciente? | | | | | |

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE INVENTARIOS

Por favor le solicitamos llenar esta encuesta, su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio, gracias por su contribución.

I. DATOS GENERALES:

EDAD: _____ años FECHA: _____

SEXO:

1. Masculino

2. Femenino

II. DATOS ESPECIFICOS

Por favor lea detenidamente cada pregunta y coloque una X o una + en el recuadro que usted crea conveniente.

| | |
|--------------|---|
| Siempre | 5 |
| Casi siempre | 4 |
| A veces | 3 |
| Casi nunca | 2 |
| Nunca | 1 |

| N° | Ítems por dimensiones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| | Dimensión 1: Oportunidad de despacho | | | | | |
| 1 | ¿Existe una adecuada rotación de inventario por parte del hospital? | | | | | |
| 2 | ¿Existe un registro de la rotación de los materiales en el almacén del hospital? | | | | | |
| 3 | ¿Emplea adecuadamente un sistema para la rotación de inventarios en el almacén? | | | | | |
| 4 | ¿Se tiene un control sobre el punto de reorden de los inventarios? | | | | | |
| 5 | ¿Se emplea el punto de reorden en relación a los materiales que ingresan y salen al almacén? | | | | | |
| 6 | ¿Se utiliza los espacios libres para la reubicación de los materiales nuevos a ingresar al almacén? | | | | | |
| | Dimensión 2: Nivel de stock | | | | | |
| 7 | ¿Se tiene un control del stock de los materiales en el almacén? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 8 | ¿Se emplea un stock de seguridad de los nuevos materiales a ingresar al hospital? | | | | | |
| 9 | ¿Se tiene un control del stock de seguridad de los materiales que ingresan y salen del almacén? | | | | | |
| 10 | ¿Se tiene conocimiento sobre la rotura de stock de los materiales? | | | | | |
| 11 | ¿Se tiene un registro de la demanda de los materiales escasos en el almacén? | | | | | |
| 12 | ¿Tiene conocimiento sobre la insuficiencia de los materiales para la prestación del servicio a los usuarios? | | | | | |
| | Dimensión 3: Políticas de control de stock | | | | | |
| 13 | ¿Tiene conocimiento de las políticas de control para un adecuado stock de materiales y articulación entre las diferentes áreas del almacenamiento? | | | | | |
| 14 | ¿Se utiliza los espacios libres para la ubicación de los materiales? | | | | | |
| 15 | ¿Se emplea un método de inventarios en el registro de las operaciones del almacén? | | | | | |
| 16 | ¿Se tiene conocimiento sobre la existencia de registros y métodos de inventarios en relación a los materiales que ingresan y salen del almacén? | | | | | |
| 17 | ¿Existe una comunicación efectiva entre el personal de la unidad de almacenamiento y distribución del hospital? | | | | | |
| 18 | ¿Se comunica adecuadamente sobre el control de materiales que ingresan y salen del almacén? | | | | | |
| 19 | ¿Se aplica un control en la utilización de materiales dentro de la unidad de almacenamiento y distribución? | | | | | |
| 20 | ¿Se realiza una inspección de materiales por parte de la unidad de almacenamiento y distribución? | | | | | |

ANEXO 04. Validación de instrumentos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEJORA CONTINUA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | ¿Se organiza sus actividades en relación con las necesidades y expectativas a los asegurados? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Existe una eficiente atención a brindar a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Se organiza una inspección de los materiales y servicio a brindar? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Existe un sistema que permite evaluar los problemas que presentan los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Se evalúa el desempeño del personal en la unidad de almacenamiento y distribución? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Se evalúa la satisfacción de los clientes que acuden? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: LIDERAZGO | | | | | | | | |
| 7 | ¿Existe una adecuada actitud del personal al usuario? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Se presenta los valores éticos a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Está conforme con las responsabilidades a presentar en el trabajo en equipo? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Está conforme con las actividades a desarrollar en su trabajo? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Se considera las sugerencias de los usuarios y autoridades? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cree usted que el personal trabaja motivado en la prestación del servicio hospitalario? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: PROCESOS | | | | | | | | |
| 13 | ¿Se trabaja en coordinación con otras áreas del hospital para el servicio de atención al paciente? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Tiene conocimiento sobre el horario de atención al paciente es adecuado y completo? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Se realización de varios trámites para el registro de los materiales? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Se respeto los trámites de inspección de almacenamiento y distribución por el hospital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: RESULTADOS | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 17 | ¿Se cumple con sus expectativas del usuario? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Se tiene un control de las expectativas del personal y usuarios en el control de los materiales? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Existe una mejora de las funciones del servicio de atención al paciente del hospital? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Se preocupan por corregir los errores producidos en la atención al paciente? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Eduardo Narcisho Malca Valverde **DNI: 09428899**

Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

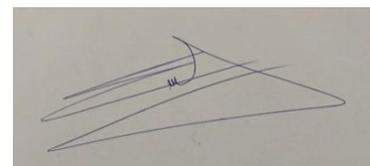
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

05 de Julio del 2022



EDUARDO NARCISHO MALCA VALVERDE
09428899

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | DIMENSIÓN 1: OPORTUNIDAD DE DESPACHO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | ¿Existe una adecuada rotación de inventario por parte del hospital? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Existe un registro de la rotación de los materiales en el almacén del hospital? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Emplea adecuadamente un sistema para la rotación de inventarios en el almacén? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Se tiene un control sobre el punto de reorden de los inventarios? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Se emplea el punto de reorden en relación a los materiales que ingresan y salen al almacén? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Se utiliza los espacios libres para la reubicación de los materiales nuevos a ingresar al almacén? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: NIVEL DE STOCK | | | | | | | |
| 7 | ¿Se tiene un control del stock de los materiales en el almacén? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Se emplea un stock de seguridad de los nuevos materiales a ingresar al hospital? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Se tiene un control del stock de seguridad de los materiales que ingresan y salen del almacén? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Se tiene conocimiento sobre la rotura de stock de los materiales? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Se tiene un registro de la demanda de los materiales escasos en el almacén? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Tiene conocimiento sobre la insuficiencia de los materiales para la prestación del servicio a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS DE CONTROL DE STOCK | | | | | | | |
| 13 | ¿Tiene conocimiento de las políticas de control para un adecuado stock de materiales y articulación entre las diferentes áreas del almacenamiento? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Se utiliza los espacios libres para la ubicación de los materiales? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Se emplea un método de inventarios en el registro de las operaciones del almacén? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | ¿Se tiene conocimiento sobre la existencia de registros y métodos de inventarios en relación a los materiales que ingresan y salen del almacén? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Existe una comunicación efectiva entre el personal de la unidad de almacenamiento y distribución del hospital? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Se comunica adecuadamente sobre el control de materiales que ingresan y salen del almacén? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Se aplica un control en la utilización de materiales dentro de la unidad de almacenamiento y distribución? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Se realiza una inspección de materiales por parte de la unidad de almacenamiento y distribución? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Eduardo Narcisho Malca Valverde **DNI: 09428899**

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

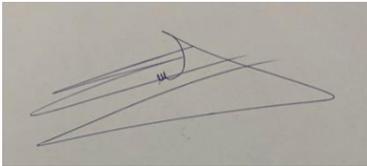
05 de Julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



EDUARDO NARCISHO MALCA VALVERDE
09428899

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEJORA CONTINUA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | ¿Se organiza sus actividades en relación con las necesidades y expectativas a los asegurados? | | | | | | | |
| 2 | ¿Existe una eficiente atención a brindar a los usuarios? | | | | | | | |
| 3 | ¿Se organiza una inspección de los materiales y servicio a brindar? | | | | | | | |
| 4 | ¿Existe un sistema que permite evaluar los problemas que presentan los usuarios? | | | | | | | |
| 5 | ¿Se evalúa el desempeño del personal en la unidad de almacenamiento y distribución? | | | | | | | |
| 6 | ¿Se evalúa la satisfacción de los clientes que acuden? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: LIDERAZGO | | | | | | | |
| 7 | ¿Existe una adecuada actitud del personal al usuario? | | | | | | | |
| 8 | ¿Se presenta los valores éticos a los usuarios? | | | | | | | |
| 9 | ¿Está conforme con las responsabilidades a presentar en el trabajo en equipo? | | | | | | | |
| 10 | ¿Está conforme con las actividades a desarrollar en su trabajo? | | | | | | | |
| 11 | ¿Se considera las sugerencias de los usuarios y autoridades? | | | | | | | |
| 12 | ¿Cree usted que el personal trabaja motivado en la prestación del servicio hospitalario? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: PROCESOS | | | | | | | |
| 13 | ¿Se trabaja en coordinación con otras áreas del hospital para el servicio de atención al paciente? | | | | | | | |
| 14 | ¿Tiene conocimiento sobre el horario de atención al paciente es adecuado y completo? | | | | | | | |
| 15 | ¿Se realización de varios trámites para el registro de los materiales? | | | | | | | |
| 16 | ¿Se respeto los trámites de inspección de almacenamiento y distribución por el hospital? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4: RESULTADOS | | | | | | | |
| 17 | ¿Se cumple con sus expectativas del usuario? | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 18 | ¿Se tiene un control de las expectativas del personal y usuarios en el control de los materiales? | | | | | | | |
| 19 | ¿Existe una mejora de las funciones del servicio de atención al paciente del hospital? | | | | | | | |
| 20 | ¿Se preocupan por corregir los errores producidos en la atención al paciente? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Graus Cortez Lupe Esther **DNI: 07539368**

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

26 de junio del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN 1: OPORTUNIDAD DE DESPACHO | | | | | | | | |
| 1 | ¿Existe una adecuada rotación de inventario por parte del hospital? | | | | | | | |
| 2 | ¿Existe un registro de la rotación de los materiales en el almacén del hospital? | | | | | | | |
| 3 | ¿Emplea adecuadamente un sistema para la rotación de inventarios en el almacén? | | | | | | | |
| 4 | ¿Se tiene un control sobre el punto de reorden de los inventarios? | | | | | | | |
| 5 | ¿Se emplea el punto de reorden en relación a los materiales que ingresan y salen al almacén? | | | | | | | |
| 6 | ¿Se utiliza los espacios libres para la reubicación de los materiales nuevos a ingresar al almacén? | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: NIVEL DE STOCK | | | | | | | | |
| 7 | ¿Se tiene un control del stock de los materiales en el almacén? | | | | | | | |
| 8 | ¿Se emplea un stock de seguridad de los nuevos materiales a ingresar al hospital? | | | | | | | |
| 9 | ¿Se tiene un control del stock de seguridad de los materiales que ingresan y salen del almacén? | | | | | | | |
| 10 | ¿Se tiene conocimiento sobre la rotura de stock de los materiales? | | | | | | | |
| 11 | ¿Se tiene un registro de la demanda de los materiales escasos en el almacén? | | | | | | | |
| 12 | ¿Tiene conocimiento sobre la insuficiencia de los materiales para la prestación del servicio a los usuarios? | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS DE CONTROL DE STOCK | | | | | | | | |
| 13 | ¿Tiene conocimiento de las políticas de control para un adecuado stock de materiales y articulación entre las diferentes áreas del almacenamiento? | | | | | | | |
| 14 | ¿Se utiliza los espacios libres para la ubicación de los materiales? | | | | | | | |
| 15 | ¿Se emplea un método de inventarios en el registro de las operaciones del almacén? | | | | | | | |
| 16 | ¿Se tiene conocimiento sobre la existencia de registros y métodos de inventarios en relación a los materiales que ingresan y salen del almacén? | | | | | | | |
| 17 | ¿Existe una comunicación efectiva entre el personal de la unidad de almacenamiento y distribución del hospital? | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 18 | ¿Se comunica adecuadamente sobre el control de materiales que ingresan y salen del almacén? | | | | | | | |
| 19 | ¿Se aplica un control en la utilización de materiales dentro de la unidad de almacenamiento y distribución? | | | | | | | |
| 20 | ¿Se realiza una inspección de materiales por parte de la unidad de almacenamiento y distribución? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Graus Cortez Lupe Esther **DNI: 07539368**

Especialidad del validador: **Docente Universitaria | Investigadora**

26 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEJORA CONTINUA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN | | | | | | | |
| 1 | ¿Se organiza sus actividades en relación con las necesidades y expectativas a los asegurados? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Existe una eficiente atención a brindar a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Se organiza una inspección de los materiales y servicio a brindar? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Existe un sistema que permite evaluar los problemas que presentan los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Se evalúa el desempeño del personal en la unidad de almacenamiento y distribución? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Se evalúa la satisfacción de los clientes que acuden? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: LIDERAZGO | | | | | | | |
| 7 | ¿Existe una adecuada actitud del personal al usuario? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Se presenta los valores éticos a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Está conforme con las responsabilidades a presentar en el trabajo en equipo? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Está conforme con las actividades a desarrollar en su trabajo? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Se considera las sugerencias de los usuarios y autoridades? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cree usted que el personal trabaja motivado en la prestación del servicio hospitalario? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: PROCESOS | | | | | | | |
| 13 | ¿Se trabaja en coordinación con otras áreas del hospital para el servicio de atención al paciente? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Tiene conocimiento sobre el horario de atención al paciente es adecuado y completo? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Se realización de varios trámites para el registro de los materiales? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|
| 16 | ¿Se respeto los trámites de inspección de almacenamiento y distribución por el hospital? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 4: RESULTADOS | | | | | | | |
| 17 | ¿Se cumple con sus expectativas del usuario? | X | | X | | X | |
| 18 | ¿Se tiene un control de las expectativas del personal y usuarios en el control de los materiales? | X | | X | | X | |
| 19 | ¿Existe una mejora de las funciones del servicio de atención al paciente del hospital? | X | | X | | X | |
| 20 | ¿Se preocupan por corregir los errores producidos en la atención al paciente? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Casazola Cruz Oswaldo Daniel **DNI: 40081695**
Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

31 de mayo del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 06. Análisis de fiabilidad de los instrumentos.

I. Instrumento de Mejora continua

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,970 | 20 |

II. Gestión de inventario

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,985 | 20 |

ANEXO 07. Prueba de normalidad de mejora continua y de gestión de inventarios.

Tabla 7

Prueba de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Mejor Continua | ,823 | 45 | ,000 |
| Planificación | ,867 | 45 | ,000 |
| Liderazgo | ,810 | 45 | ,000 |
| Procesos | ,864 | 45 | ,000 |
| Resultados | ,870 | 45 | ,000 |
| Gestión de Inventarios | ,788 | 45 | ,000 |
| Oportunidad de Despacho | ,796 | 45 | ,000 |
| Nivel de Stock | ,844 | 45 | ,000 |
| Política de control de Stock | ,883 | 45 | ,000 |

En la tabla 45 se muestra los resultados de la prueba estadística de Shapiro-Wilk. Dado que la muestra es menor a 50, se optó por determinar la prueba de normalidad mediante Shapiro-Wilk. Como resultado, se evidenció que el nivel de significancia de la variable Mejora Continua y sus dimensiones es menor a 0.05 ($p < 0.05$), lo que indica una distribución no normal; asimismo, se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05 ($p < 0.05$) para la variable Gestión de Inventarios y sus dimensiones, lo que indica que no sigue una distribución normal. A partir de estos resultados se aplicó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEGRIA VARONA GONZALO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Mejora continua y optimización de gestión de inventarios en la Unidad de Almacenamiento de una entidad pública hospitalaria, Lima - 2022", cuyo autor es BARRIENTOS FARFAN ZENAIDA CYNTHIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| ALEGRIA VARONA GONZALO DNI: 06513752 ORCID: 0000-0001-5033-9086 | Firmado electrónicamente por: GALEGRIAV el 29- 08-2022 23:32:42 |

Código documento Trilce: TRI - 0417993