



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión de almacén y su incidencia con la toma de decisiones en el
Hospital II-2 Tarapoto, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORAS:

Echaíz García, Bertha Fiorella (ORCID: 0000-0002-7976-4606)

Gonzales Pérez, Shirley Brillli (ORCID: 0000-0002-6203-6020)

ASESOR:

Mg. Sandoval Nizama, Genaro Edwin (ORCID: 0000-0002-0001-4567)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, por haberme dado la vida, por los valores inculcados desde mi niñez y enseñarme que las metas son alcanzables. A mi familia, por su apoyo incondicional brindada desde un principio hasta el final. A mis amigos y amigas que siempre me motivaron a no rendirme con sus palabras, por la confianza, el tiempo y la paciencia.

A mis padres, Nein y Deissy, por sus admirables esfuerzos para ser mejor cada día. A ellos por sus consejos, amor y apoyo incondicional, acompañándome en todo el proceso de mi vida universitaria. Los amo mucho y el esfuerzo es para ustedes papitos. También a mi hermano Richard Gonzáles Pérez y mi pareja Carlos García Vela por brindarme su tiempo, cariño, paciencia y motivación constante en lo largo de este año.

Agradecimiento

A Dios, ya que sin él nada podemos hacer, por darnos sabiduría y las fuerzas espirituales para alcanzar esta etapa de nuestras vidas. A nuestro docente y asesor quienes compartieron sus conocimientos y nos guiaron a la culminación de este proyecto.

A Dios, por darme la vida y permitirme realizar todos mis objetivos. A mis padres quienes son los que siempre me están apoyando a lo largo de mi vida. A mi hermano por brindarme su tiempo y paciencia.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	1
I. INTRODUCCIÓN	2
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y Operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	56
VI. CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	64
ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1 Ficha técnica del instrumento: Guía de entrevista.	24
Tabla 2 Jueces de validación de los instrumentos.....	29
Tabla 3 Incidencia entre las variables.....	34
Tabla 4 Cumplimiento de actividades - Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos	39
Tabla 5 Causa y efecto - Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos	40
Tabla 6 Evidencia - Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos.....	41
Tabla 7 Cumplimiento de actividades - Recepción de medicamentos y materiales médicos.....	42
Tabla 8 Causa y efecto - Recepción de medicamentos y materiales médicos	43
Tabla 9 Evidencia - Recepción de medicamentos y materiales médicos.....	44
Tabla 10 Cumplimiento de actividades - Resguardo de los medicamentos.....	45
Tabla 11 Causa y efecto - Resguardo de los medicamentos.....	46
Tabla 12 Evidencia - Resguardo de los medicamentos	46
Tabla 13 Cumplimiento de actividades - Distribución de los medicamentos y materiales médicos	48
Tabla 14 Causa y efecto - Distribución de los medicamentos y materiales médicos.....	49
Tabla 15 Evidencia - Distribución de los medicamentos y materiales médicos	49
Tabla 16 Toma de decisiones - Identificación y diagnóstico del problema	50
Tabla 17 Causa y efecto-Identificación y diagnóstico del problema.....	52
Tabla 18 Toma de decisiones - Evaluación y selección de la mejor alternativa	53
Tabla 19 Causa y efecto - Evaluación y selección de la mejor alternativa.....	54

Índice de figuras

Figura 1. Organigrama	33
Figura 2. Actividades de la gestión del almacén en el Hospital II - 2 Tarapoto, 2019.	36
Figura 3. Evidencia - Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos ...	41
Figura 4. Evidencia - Recepción de medicamentos y materiales médicos	44
Figura 5. Evidencia - Resguardo de los medicamentos	47
Figura 6. Evidencia - Distribución de los medicamentos y materiales médicos.....	50

Resumen

El trabajo de investigación titulado “Gestión de almacén y su incidencia con la toma de decisiones en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019”, tuvo como objetivo evaluar la gestión de almacén y establecer su incidencia en la toma de decisiones en el Hospital II -2 Tarapoto, 2019. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo correlacional, para la recolección de datos se empleó como técnica la entrevista y la observación, y los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de preguntas y la lista de cotejo. Se tuvo como resultado que la gestión del almacén en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019, es un 60.87% deficiente por la falta de cumplimiento de las actividades relacionadas con el requerimiento de los medicamentos y materiales médicos, recepción de medicamentos y materiales médicos, resguardo de los medicamentos y la distribución de los medicamentos y materiales médicos, en donde tales deficiencias suscitaron como efecto principal pérdidas ascendentes a S/180,596.80. Por otro lado, se reconoce que la toma de decisiones en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019, es un 68.75% inadecuada. Concluye que la gestión de almacén deficiente incide de manera negativa en la toma de decisiones en el Hospital II -2 Tarapoto, 2019, por cuanto la falta de identificación de las deficiencias que se presentan en el área de almacén ocasiona que se tomen malas decisiones concernientes con la gestión del almacén.

Palabras claves: Gestión de almacén, hospital, toma de decisiones.

Abstract

The research work entitled "Warehouse management and its incidence with decision-making in Hospital II-2 Tarapoto, 2019", aimed to evaluate warehouse management and establish its impact on decision-making in Hospital II - 2 Tarapoto, 2019. The research design was non-experimental of a correlational type, for the data collection the interview and observation were used as a technique, and the instruments applied were the questionnaire of questions and the checklist. The result was that the management of the warehouse in Hospital II-2 Tarapoto, 2019, is 60.87% deficient due to the lack of compliance with the activities related to the requirement of medications and medical materials, reception of medications and medical materials, safeguarding of medications and distribution of medications and medical materials, where such deficiencies caused losses of S / 180,596.80 as their main effect. On the other hand, it is recognized that decision-making at Hospital II-2 Tarapoto, 2019, is 68.75% inadequate. It concludes that poor warehouse management has a negative impact on decision-making at Hospital II -2 Tarapoto, 2019, since the lack of identification of deficiencies that occur in the warehouse area causes poor decisions to be made regarding with warehouse management.

Keywords: Warehouse management, hospital, decision making.

I. INTRODUCCIÓN

Para desarrollar el presente trabajo de investigación, es fundamental presentar inicialmente la realidad problemática, en la actualidad, las empresas y entidades en su exigencia de ser competitivas llevan el control de su mercadería que se encuentran en su almacén. La gestión de almacén se encuentra ligada con el abastecimiento y distribución. Se enfoca en actividades asociadas a los productos terminados. Sin embargo, resulta complicado mantener la competitividad preferencialmente con el producto, debido a la toma de decisiones que puedan tomarse como organización, resulta poco probable identificar los problemas que puedan presentarse debido a la inadecuada gestión de almacén (Veloz & Parada, 2017, p.2). En Barranquilla – Colombia, la almacenaría se da con el fin de facilitar la cadena de suministros de los procesos logísticos, en este caso, en los centros de salud, donde se puede supervisar las actividades la elaboración de medicamentos hasta que este llegue al paciente. La gestión de almacén a su vez busca controlar el almacenaje de los medicamentos, sin embargo, en el hospital el Tunal se encontraron deficiencias en el área de farmacia, resaltando las demoras de entrega y vencimiento de medicamentos (Veloz & Parada, 2017, p.3). A nivel nacional, en el hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, existe una ineficiencia en su gestión de almacén, los encargados no convocan a reuniones para la elaboración del Kardex que permita el control de los medicamentos, por ende, el ambiente asignado para el almacén especializado de medicamentos, insumos médicos resulta insuficiente, además de personal capacitado que controle las existencias en la farmacia (Salazar, 2014, p.5). En la región San Martín. Distrito de Tarapoto, se encuentra el Hospital II -2 Tarapoto, ubicado en el Jr. Ángel Delgado Morey 503. Dicha institución presenta problemas en su gestión de almacén, conforme se detalla: En la dimensión de requerimiento de medicamentos y materiales médicos, el personal a cargo de realizar los requerimientos de las áreas usuarias ha realizado pedidos sobrepasando las necesidades de consumo del hospital, ocasionando que estos caduquen de manera progresiva y no puedan ser distribuidos. En ese accionar los medicamentos de que se solicitan en exceso son los sueros, analgésicos, calmantes y óvulos conllevan la pérdida de S/ 127,937.06. En la recepción de

medicamentos y materiales médicos, los encargados de este proceso no verifican las guías de remisión remitidas por los proveedores con los requerimientos del área usuaria, los materiales físicos que llegan a la institución, en ocasiones se han recepcionado medicamentos, insumos médicos, productos farmacéuticos que son de lenta rotación ni fueron requeridas por las áreas usuarias, situación que genera el sobre stock. Asimismo, se evidenció que los colaboradores han realizado el ingreso físico de los bienes sin contrastar con las especificaciones técnicas impartidas por el área usuaria del requerimiento. Del mismo modo, es necesario revelar que el mes donde se incurrió con incremento de sobre stock fue en setiembre con un 19%, seguido de abril con un 17%. Existen medicamentos que no tienen rotación. los cuales no tienen salida, sin embargo, se sigue realizando la compra. El ambiente físico asignado al almacén especializado de medicamentos resulta reducido, hecho que no permite aplicar prácticas sanas de almacenamiento, por cuanto se verificó la presencia de medicamentos e insumos médicos que continúan en cajas conforme fueron recepcionados. Asimismo, en ocasiones los medicamentos pierden sus características cualitativas, además se generan pérdidas en el almacén por deficiencias de control, muestra de ello se verificó la presencia de materiales inservibles que no fueron almacenados de manera apropiada, ocasionando rotura y por consiguiente generando pérdidas por S/ 24,527.00. En diversas oportunidades se encontraron con medicamentos vencidos, por un valor de S/ 10,616,22. Ante esta problemática presentada, se permite desarrollar la presente investigación titulada “Gestión de almacén y su incidencia con la toma de decisiones en el Hospital Minsa II –Tarapoto, 2019”, con el fin de aportar conocimientos y buscar posibles soluciones para la institución.

En cuanto a la **formulación del problema**, se planteó como problema general: ¿Cómo es la gestión de almacén y de qué manera incide en la toma de decisiones en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019? Asimismo, los problemas específicos son los siguientes: a) ¿Cómo son las actividades de la gestión del almacén?, b) ¿Cuáles son las deficiencias, causas y efectos de las actividades de gestión del almacén? y c) ¿Cómo es la toma de decisiones?0

Así pues, se realizó la **justificación** de la siguiente manera: Justificación **teórica**, por cuanto la información utilizada en la presente investigación fue sustentada por autores que darán credibilidad y ayudarán a la comprensión de las mismas. Para la variable “Gestión de almacén” se tomó en cuenta lo mencionado por Flamarique (2017), y de la segunda variable “Toma de decisiones”, se consideró a Olaz (2018). Justificación **social**, por cuanto los resultados de la investigación fueron de mucha importancia para el Hospital, pues permitieron que los responsables de la gestión de almacén tomen medidas que ayuden a su mejoramiento, facilitando la toma de decisiones asertivas. Por consiguiente, será de mucha importancia para la población, pues mediante los resultados, ellos tendrán conocimiento de los procedimientos o movimientos ejecutados en el área de almacén y de las deficiencias que presenta la misma. Por otro lado, constituye un aporte significativo para el enriquecimiento, desarrollo y consolidación de las investigaciones. Justificación **metodológica**, por cuanto se usaron técnicas e instrumentos que ayudaron a conocer las deficiencias o falencia que presenta el Hospital con respecto a su gestión de almacén, lo cual repercute en la toma de decisiones, de ese modo se pudo conocer los resultados que permitirán dar solución a la misma. Asimismo, se tuvo en cuenta el uso de herramientas estadísticas como Microsoft Excel, SPSS 25, que ayudaron con facilidad a realizar las tabulaciones de los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados a la muestra. Justificación por **conveniencia**, por cuanto los resultados de la investigación servirían principalmente para conocer la condición del Hospital con respecto a la gestión de almacén, lo cual determinara si esta es eficiente o deficiente, permitiendo de esa manera tomar medidas necesarias para su mejoramiento, lo cual fueron brindadas en las recomendaciones de la presente investigación. Así también, puede ser utilizado como antecedente para otras investigaciones que guardan similitud con la realidad problemática presentada.

En ese sentido, respecto a los **objetivos** planteados, se tiene como objetivo general: Evaluar la gestión de almacén y establecer su incidencia en la toma de decisiones en el Hospital II -2 Tarapoto, 2019; y como objetivos específicos: Describir las actividades de la gestión del almacén; Identificar las deficiencias, causas y efectos

de las actividades de gestión del almacén y conocer la toma de decisiones. En la investigación se planteó como **hipótesis** general, Hi: La gestión de almacén es deficiente e incide de manera negativa en la toma de decisiones en el Hospital II –2 Tarapoto, 2019. Del mismo modo las hipótesis específicas son: a) Las actividades de la gestión del almacén, son deficientes, b) Las deficiencias de las actividades de gestión del almacén son, deficiente recepción, resguardo y distribución de medicamentos - materiales médicos, c) La toma de decisiones, es inadecuada.

II. MARCO TEÓRICO

Según Bofill, A.; Sablón, N. & Florido, R. (2017) en su artículo *“Procedimiento de gestión de inventarios en el almacén central de la Cadena Comercial Cubana”* (Artículo científico). Cuba. Tuvo como propósito general analizar las variables mencionadas. El diseño de la investigación fue no experimental, empleando como técnica el análisis documental y como instrumento la guía de análisis documental. Concluyeron que: con el procedimiento empleado en las operaciones administrativas y el control del almacén permitió establecer el mejor modelo de gestión el mismo que permita saber cuánto y cuando pedir las mercaderías mediante las normas que se establecen en el reglamento de la sustentación de la descripción de los productos o servicios que se encuentran establecido por la gerencia, logrando además mayores beneficios económicos en comparación con el sistema anterior de las cuales solo el 40% de los programas de la gestión de inventario logro una aceptación positiva en la cadena de suministro de la distribución de los medicamentos en la ciudad de Cuba, es por ello que los encargados del almacenaje son responsables de la mercadería que se pueden encontrar en perfecto estado y con fechas hábiles para su consumo.

Según Veloz, C. & Parada, O. (2017) en su artículo *“Métodos para mejorar la eficiencia y las decisiones en la gestión del inventario”* (Artículo científico). Ecuador. Tuvo como objetivo principal implementar métodos que permita conocer el almacenamiento. El diseño de la investigación fue no experimental, la técnica empleada para la recolección de datos fue la entrevista y como instrumento se aplicó la guía de entrevista. Concluyeron que: los procedimientos de la gestión del inventario se realizan de manera ineficiente debido que los encargados de gestionar las mercaderías no cuentan con conocimientos suficiente para poder distribuir los productos que se encuentran en el almacén, es decir que cuando entran los productos a ser almacenados, están distribuidos de manera inadecuada por el hecho de no colocar los productos en su respectivo lugar se puede originar irregularidades en el momento de realizar el conteo de los productos para contabilizar si la cantidad

es la adecuada de su almacenamiento, es por ello que se ven obligados a implementar métodos que ayuden a mejorar en el monitoreo de los medicamentos, para su perfecta comercialización sin tener que presentar quejas de los consumidores.

Cardona, T. & Rojas, C. (2018) en su artículo *“Almacenamiento y gestión de inventario de materias primas en el sector alimentario concentrado”* (Artículo científico). Colombia. Tuvo como objetivo principal proponer la relación de las variables. El diseño de la investigación fue descriptivo, asimismo se utilizó la guía de análisis documental. Concluyeron que: la clasificación ABC nos mostró el procedimiento que se llega a utilizar en la gestión de los inventarios para la utilización de las materias primas en la fabricación de las medicinas por agrupaciones, ya que facilitó tener un control de manera adecuada los procesos de gestión de inventarios manteniendo un alineamiento en las complicaciones de los métodos ejecutados para la gestión de la instancia y el registro de los medicamentos de manera relevante de las actividades del control de la compañía, asimismo el sistema empleado, organiza las habilidades que puedan proporcionar las técnicas en la toma de medidas en los registros de los inventarios y la práctica de un buen almacenamiento en la fabricación de los suministros concentrados, asimismo se observó que las técnicas que se deben emplear en el registro de los productos es de manera regular en un 45%, considerando que el nivel de verificación de calidad en los productos es de manera verídica con la finalidad de que pueda cumplir con los parámetros de las medidas sanitarias.

A nivel nacional, Arrieta, J. (2016) en su artículo *“Aspectos a considerar para la administración de alta calidad de los centros de distribución corporativos (Centros de distribución, CEDIS)”* (Artículo científico). Perú. El objetivo principal fue conocer las técnicas a aplicar en las variables de las empresas de los centros de distribución. El tipo de estudio fue descriptivo, asimismo se aplicó una guía de entrevista como instrumento. Tuvo como conclusión principal que: para que las empresas puedan realizar de manera eficiente la gestión de sus almacenes deberán tener en cuenta la verificación de la calidad de los medicamentos y puntualizar sus inventarios, el control

de los movimientos de sus mercaderías, los precios de aprovisionamiento todo ellos con la finalidad de conocer el compromiso de las distintas acciones que llevaron a cabo durante un tiempo determinado, es por ello que la administración se encuentra en un proceso de planificación de las acciones que se deben de considerar en la elaboración de los productos medicinales, cumpliendo con los estándares de calidad en la ejecución de fabricación de cada producto, para su correcta distribución sin causar daños en los seres humanos.

Martínez, E. (2016) en su artículo *“Procesos de mejora en la administración financiera y la toma de decisiones en el Hospital Chancay y Servicios básicos de Salud 2016”* (Artículo científico). Perú. Tuvo como objetivo general conocer la relación de las variables mencionadas. El estudio fue descriptivo y presenta un diseño No experimental y nivel correlacional, y como muestra estuvo conformada por 30 colaboradores del Hospital Chancay y SBS, asimismo la técnica empleada para la obtención de resultados fue la encuesta y se utilizó cuestionarios como instrumentos. Concluyó que: en el área de administración de dicho hospital es de manera deficiente debido que los establecimientos se encuentran en un mal estado, con estructuras deterioradas, el almacenamiento de los medicamentos es almacenado de manera inadecuado, con roedores en el establecimiento, debido que el hospital actualmente no cuenta con buen resultado en sus estos financieros, por el mal desempeño del administrador financiero, y todo ello perjudica parcialmente en tomar mejores decisiones para que los usuarios del Hospital Chancay se sientan satisfechos con la atención brindada por los médicos. Por otro lado, se considera que existe una moderada correlación de manera directa entre ambas variables presentadas en estudio por cuanto el valor de la Rho de Spearman fue de 0.488.

García, E. (2017) en su artículo *“Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017”* (Artículo científico). Perú. El propósito principal fue evaluar los almacenes de la Unidad Ejecutora 0045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017. El estudio fue descriptivo con diseño transversal, y como muestra estaba representada por los colaboradores encargados de los almacenes, asimismo la técnica empleada fue la encuesta y cuestionarios

como instrumento. Concluyó que, el 64.6% de trabajadores percibieron que el nivel de gestión de almacenes de la Unidad Ejecutora 0045 Red de Salud Túpac Amaru, es regular, asimismo el 68.8% de trabajadores indicaron que el nivel de proceso de almacenamiento es adecuada y finalmente un 52.1% de los colaboradores percibieron que el nivel de la fase de distribución es regular, considerando que solo 100 colaboradores respondieron a la encuesta para poder definir los resultados de manera verídica, y coherente para poder mejorar el proceso de la gestión del almacén que maneja la Unidad Ejecutora, debido que los colaboradores no cuentan con conocimientos adecuados que puedan llevar de buena calidad el almacén, es por ello que se considera fundamental las capacitaciones para que puedan describir o aplicar nuevos método de procesos.

A nivel local, Hidalgo, R. (2017) en su artículo *“Gestión de almacén y su importancia en el control de inventario del Proyecto Especial Huallaga Central Bajo Mayo”* (Artículo científico). Perú. El propósito general fue analizar la importancia de la gestión de almacenamiento para la organización. La investigación presento un tipo descriptivo, y como muestra estuvo representada por los colaboradores del proyecto. Cuyo instrumento fue cuestionarios. Llegando a concluir que: la gestión de almacenamiento son actividades importantes por cuanto permite ayudar a planificar nuevas demandas, asimismo ayuda a hacer un análisis de los costos utilizando técnicas de medida y balances de productos en stock, además contribuyen en la clasificación de las mercaderías de acuerdo al producto y su marca, asimismo se evidencia que la institución no cuenta con políticas por cada uno de los procedimientos de almacenamiento, lo cual dificulta que las actividades se realicen de manera eficiente en cada una de ellas. Por otro se evidencio que dentro de su control de inventarios es ejecutado de manera inadecuada, debido que no pueden encontrar con exactitud los productos existentes en el almacén, de las cuales el encargado en realizar estas operaciones facilita números inexistentes de las cuales perjudica en un 60% para concretar con los proyectos mencionados.

Valera, S. (2017) en su artículo *“Control de la gestión de almacén y su relación con la toma de decisiones de Emapa San Martín S.A., Tarapoto 2016”* (Artículo científico).

Perú. La determinación general fue analizar los procesos de las variables presentadas. La investigación fue descriptiva de nivel correlacional, y como muestra fue 30 colaboradores del área logística, cuyo instrumento fue cuestionarios. Llegando a concluir que: el proceso de almacenamiento de la compañía es deficiente por cuanto no existe un manejo y control adecuado de los ingresos de los materiales solicitados puesto que no realizan la verificación de los documentos correspondientes, asimismo se evidencia que no existen lineamientos y políticas para una correcta aceptación de los materiales, aprovisionamiento y comercialización de los productos que se gestionan a través del control de mercadería, además con respecto a la toma de decisiones se evidencia que no se priorizan los problemas, no se tienen gestión sobre la mejor opción de solución y mucho menos se evalúan los resultados, en cuanto a al control del almacén de la empresa en de ejecutada de manera incorrecta debido a la falta de personal con conocimientos básicos en las instalaciones para su correcto procedimientos en la ejecución de las obras diarias. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna de la investigación que señala que mantiene correlación directa y positiva entre las variables en estudio.

Peña, T. (2017) en su artículo *“Relación de la gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la Red de Salud San Martín, 2017”* (Artículo científico). Perú. Tuvo como objetivo establecer la relación de la gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la red de Salud San Martín, 2017. La investigación fue descriptiva, y se aplicó cuestionarios como instrumentos. Cuya muestra estuvo representada por 17 colaboradores. Concluyó que: en cuanto al nivel de gestión de almacenaje de las medicinas e insumos de la Red de Salud de San Martín, un 26% de trabajadores indicaron que es deficiente y 37% indicaron que es regular, asimismo se evidencio que en cuanto a la calidad de control de los medicamentos es realizada de manera inadecuada, debido que cuenta con personal no capacitado para realizar dichos funciones, lo cual se observa que la Red de Salud desperdicia en cantidades los medicamentos por el mal almacenamiento, medicamentos vencidos o en mal estado, por ello que mantiene una correlación alta de manera directa entre el control de la

gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la Red de Salud San Martín, con un coeficiente de correlación de Pearson de (0.931), cuyo coeficiente determinante fue de 0.867, el mismo que indica que el 86.7% del abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la Red de Salud San Martín se ve influenciado por la gestión de medicamentos.

De igual manera, se plantean las **bases teóricas**, el cual inicia con la definición de **gestión de almacén**, Flamarique (2017), indica que la gestión de almacén constituye un grupo de reglas, técnicas y programaciones de manera verídica en cuanto al cumplimiento que tienen por intención guardar lo materiales y/o existencias que son almacenadas y comercialicen de carácter conveniente y registrado, de acuerdo con las normativas de buenas condiciones y con los medios determinados por su respectiva formación (p.3). Esta teoría proporciona información sobre cómo se deben aplicar las operaciones que se realizan dentro del área de la gestión de almacén de las compañías, las cuales implican la atención del usuario, la solicitud de los pedidos, la recepción de los medicamentos, la clasificación de medicamentos por categoría y almacenamiento de los mismos, el control de las documentaciones, entre otras. Asimismo, Correa et. al. (2018) indica que es una herramienta importante que tiene como fin establecer las salidas de los productos y las entradas de despacho con el fin de poder perfeccionar los precios que se pueden encontrar para el desplazamiento y la complacencia de las obligaciones en los métodos de técnicas provechosos que son en la adquisición de los medicamentos (p.13).

Ballou (2015), señala que la gestión de almacén es la colaboración en el aprovisionamiento de los productos que da una práctica en todos los procesos de suministro puesto que se encuentran claramente implicadas en el cambio de documentación y servicios, entre determinados distribuidores y sus respectivos compradores y otros involucrados que informan la actividad del vínculo del aprovisionamiento (p.112). En cambio, esta teoría proporciona información sobre los procedimientos que se deben realizar en la gestión de almacén en la empresa, además da a conocer los lineamientos que se regulen los mismos de tal manera que se pueda garantizar su efectividad en los procesos. De igual manera, Mingo y

Cascado (2017), infiere que la gestión de almacén es el proceso del almacenamiento es el grupo de actividades que requiere de constante evaluación de diversos aspectos para ser llevadas a cabo de manera eficiente y con mayor prudencia, asimismo dicha gestión no se limita a la administración de los productos entrantes y salientes, tampoco los flujos se basan a la gestión única de los espacios de almacenamiento (p.127). La teoría expuesta de dicho autor proporciona información sobre las responsabilidades que se pueden sujetar los trabajadores encargados del almacén de las compañías, de modo que pueda asegurar su buen desempeño en la ejecución de sus responsabilidades de manera verídica.

Asimismo, Price & Harrison (2017) señala que la gestión de almacén es la circunstancia determinante para la mejora de todos los capitales del aprovisionamiento de una entidad en función del espacio y el tipo de productos que se pretende almacenar, asimismo la gestión de almacenes permite la integración de los recursos humanos y económicos que contribuye en la optimización de las entradas, salidas, almacenaje y la distribución de los bienes de un almacén optimizar (p.73). Esta teoría presenta herramientas de forma determinante para la mejora en los procesos de almacén que son ejecutados de manera verídica en los espacios que se deben considerar para poder mantener una buena gestión de almacenaje de acuerdo a los recursos que puede sostener una empresa. Cabe señalar que los principios esenciales en la gestión de almacén de acuerdo con Flamarique (2019) son: La relación con otros métodos logísticos, la proporción de la utilización de los márgenes de inventario y en servicio, la resistencia para adecuar a los cambios de un mundo empresarial globalizado, maximizar el punto del almacenamiento, minimizar la manutención del producto, la adecuación a la rotación de las existencias, flexibilidad de la ubicación de las existencias y la facilidad en el control de las existencias (pp.18-20). Por otra parte, Gwynne (2018) señala que los principales objetivos en lo que se busca con la gestión de almacén son los siguientes: Minimizar la zona empleada, con el propósito de incrementar la rentabilidad, reducir las necesidades de transformación y precio de administración de inventarios, disminuir los peligros, dentro de los cuales se consideran los relacionados con el personal, con

los productos y con la planta física, minimizar las mermas producidas por robos, desperfectos e inventario desconcertado, reducir los precios logísticos mediante la economía de nivel, disminución de carentes y demoras en la elaboración de los despachos, extender los recursos de productos para atender los pedidos de los pacientes, incrementar la capacidad de almacenamiento y rotación de productos y aumentar la operatividad del almacén y la protección a los medicamentos (p.57).

Ortiz et. al. (2018), indica que los principales objetivos que deben proyectarse en la gestión de almacén son la celeridad en las cancelaciones de las existencias, la fiabilidad en el control de inventarios, la disminución de los precios, la maximización de la cantidad adecuada de inventarios y la disminución de los procedimientos de operación y envíos (p.4). Así también, Meana (2017), indica que gestión de almacén es importante por cuanto contribuye en el cumplimiento de los objetivos, pues acata solamente a los elementos y manuales que encuadran el conocimiento del almacenamiento, puesto que permitirá obtener como beneficios la disminución de los trabajos dependientes, la prontitud del progreso de la diligencia de las herramientas logísticas, la perfección de los controles del margen de los inventarios, el perfeccionamiento de la calidad de los materiales y el mejoramiento en el tratamiento de los precios (p.92).

Por último, para evaluar la gestión de almacén se consideró la teoría expuesta por Flamarique (2017), teniendo como dimensiones los procesos de la gestión de almacén: **Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos**, en donde Flamarique (2017), señala que son las herramientas a través de la existencia a ejecutar la respectiva solicitud de los medicamentos y materiales médicos que necesita a los respectivos proveedores seleccionados, rigiéndose siempre en las políticas establecidas por la entidad. Teniendo como indicadores: Estimación de los medicamentos y materiales médicos que se necesitan: Es esta etapa el encargado de cada área de la entidad deberá presentar la solicitud de los medicamentos y materiales médicos, los mismos que deberán ser verificados previamente la falta de dicha solicitud (p.76). Selección de medicamentos y materiales médicos a solicitar: Es el proceso mediante el cual el encargado de recibir las solicitudes de requerimiento

de cada área, realizará la respectiva selección de los medicamentos y materiales médicos que necesitan ser pedidos con prioridad.

Recepción de medicamentos y materiales médicos, en donde Flamarique (2017), indica que es el proceso mediante el cual se verificará el ingreso de los pedidos de medicamentos y materiales médicos solicitados a los respectivos proveedores, las mismas que deberán ser verificadas de acuerdo a la documentación correspondiente. Teniendo como indicadores: Verificación de la documentación recibida: Es el proceso mediante el cual el responsable del almacén verificará si la documentación recibida guarda congruencia con lo que se solicita en los requerimientos realizados, es decir si los medicamentos y materiales médicos guardan relación con lo señalado en las facturas emitidas. Verificación de la cantidad y calidad de los medicamentos y materiales médicos recibidos: Es el proceso mediante el cual el encargado de realizar la recepción deberá revisar si la cantidad recibida concuerda con la cantidad solicitada, asimismo si la marca o calidad solicitada es la misma con la recepcionado (p.77).

Resguarda de los medicamentos, en donde Flamarique (2017), señala que es el proceso mediante el cual se procederá a realizar la respectiva ubicación dentro del almacén los medicamentos y materiales médicos solicitados, para la cual será necesario realizar la respectiva selección de los mismos y la localización de acuerdo a su respectiva clasificación de los mismos. Teniendo como indicadores: Selección de los medicamentos y materiales médicos: Antes de realizar la respectiva ubicación se procederá a realizar la selección de los mismos, puesto que la ubicación de los medicamentos no son las mismas que de los materiales médicos. Codificación y ubicación de los medicamentos y materiales médicos: Una vez seleccionados los medicamentos y materiales médicos, se procederá a realizar la codificación de cada uno de ellos, las mismas que serán segmentadas de acuerdo al tipo de laboratorio, uso, y rotación de los mismos (p.79).

Y, por último, **Distribución de los medicamentos y materiales médicos**, en donde Flamarique (2017), infiere que es la herramienta final de la gestión de almacén en la

cual se realizará la respectiva entrega de los medicamentos y materiales médicos de acuerdo al área que lo solicitó, para ello deberá realizar la verificación de la documentación y registro de los mismos. Teniendo como indicadores: Verificación de la documentación de solicitud: En esta etapa el encargado del almacén deberá verificar la documentación de solicitud de cada área, puesto con ello realizaran la respectiva entrega de los medicamentos y materiales médicos que estos lo solicitaron. Registro y control de entrega: En esta etapa el encargado del almacén del hospital deberá registrar de manera eficiente y adecuada los medicamentos y materiales médicos que entrega a cada área los mismos que deberán ser controlados de manera constante (80). Por otra parte, en cuanto a la definición de **toma de decisiones**, Olaz (2018), indican que es el proceso mediante el cual se selecciona una alternativa asertiva que contribuya en la solución de un determinado problema o conflicto, el mismo que será útil en la planificación del desarrollo adecuado de las actividades empresariales, la organización de los recursos y control de los resultados de económico y financieros de una empresa (p.23). Esta teoría nos presenta las alternativas que se deben considerar frente a los problemas que pueden presentar en las empresas, dentro de la toma de decisiones para poder mejorar los procesos de organización de los recursos de las entidades. En cambio, Salles (2015), señala que “Es aquel proceso que permite seleccionar determinadas alternativas de solución, las mismas que se encuentran enfocadas a la solución de situaciones conflictivas que durante una determinada entidad” (p.53). Así también, Kay (2016), infiere que “Es el conjunto de acciones encaminadas a la elección de alternativas posibles para dar solución a determinados conflictos que pueda estar teniendo una determinada entidad” (p.97). Por su parte, Daft (2015), indica que la toma de decisiones es el conjunto de acciones o alternativas que tiene su origen en un problema, que representa un estado de discordancia entre la situación real de las relaciones y algún estado deseado, la misma que tiene como finalidad brindar solución a dicho conflicto o problema (p.49). Esta teoría brinda estrategias que se deben aplicar en la planificación de las actividades, con el fin de poder mejorar los establecimientos de las empresas, asimismo nos facilita las alternativas que se deben tener en cuenta para cumplir con los objetivos de manera coherente. Además,

Espíndola (2016), señala que la toma de decisiones es la adquisición de las disposiciones generalmente es las herramientas que se encuentra orientado a brindar una solución frente a una problemática que se presenta en una organización, en la cual uno o más responsables tienen como propósito escoger las soluciones asertivas que contribuyan en la solución de dichos conflictos o de dicha problemática (p.142). En esta teoría muestra las disposiciones principales que se deben aplicar como herramientas de orientaciones en la toma de decisiones, para poder facilitar la solución frente a los problemas grandes de manera positiva, en la cual el encargado de tomar las decisiones es el responsable de facilitar soluciones.

De igual modo, Mallo y Rocafort (2015), indica que la toma de decisiones es la resolución o solución que se toma respecto a una problemática, asimismo es un proceso que atraviesa un determinado responsable al momento de elegir entre varias opciones o alternativa una solución asertiva que brinde solución al conflicto o a la problemática (p.52). Esta teoría muestra soluciones que se deben considerar en la toma de mejores decisiones de manera asertiva frente a los problemas que se pueden dar en los procedimientos de solución, evitando así los conflictos. Asimismo, Janis & Mann (2014), señalan que existen ciertas características o elementos fundamentales que se encuentran presente en la toma de decisiones, libremente de los modelos de ordenación en el cual se presenta, dichas características son: Existe un individuo comprometido con la toma de decisiones, este sujeto tiene metas propias, las cuales deberán ser específicamente favorables para la entidad. Existe el contexto del problema, lo cual debe ser establecido por los determinados grupos de factores o estados naturales. Existe un grupo de resultados que reflejan de la mezcla de diferentes cursos de acción disponible y de la ocurrencia de uno o varios estados naturales. Se evidencia un seguro valor de fluctuación que se encuentra relacionada con el suceso de seleccionar las opciones o solución más relevante que brinde resultados favorables para la entidad (p.117).

Por otro lado, Rodríguez y Márquez (2015), indica que la toma de decisiones es importante puesto que implica una cuestión previa la cual es la preexistencia de alguna dificultad, pues si existe un problema, es necesario identificarlo

adecuadamente y posteriormente iniciar una estrategia para encontrar la mejor solución posible, asimismo es importante por cuanto es catalogado como un motor que da realce a los negocios o empresas (p.31). Como expresa Castro (2015), los principales elementos de la toma de decisiones son: Información: Mediante la información se recogen las composturas que estén a protección o en contra de un determinado suceso, no obstante, si dicha información no puede ser obtenida, la decisión se basará en las fichas favorables, las cuales recaen en la cualidad de búsqueda universal.

Conocimientos: Si la persona encargada de tomar la decisión tiene ilustraciones, independientemente de las condiciones que rodea el problema o de un escenario similar, en aquel momento pueden emplearse en la selección de una acción o alternativa favorable, pero en el caso de que dicho encargado carezca de conocimientos, deberá ser necesario buscar consejos de quienes estén debidamente enterados. Experiencia: Cuando una persona soluciona una dificultad de caracteres pacífico con deducciones favorables y también malas, esta práctica le suministra el conocimiento e averiguación necesaria para optar el procedimiento adecuada en un futuro conflicto. Análisis: Antes de tomar una decisión es vital que exista un complemento analítico que avale dicha decisión, es por ello que el encargado de realizar la toma de decisiones deberá analizar todas y cada una de las posibles alternativas o soluciones propuestas. Juicio: En la toma de decisiones es obligatorio disponer de la documentación, las ilustraciones, la práctica y el estudio, con el propósito de distinguir la solución correcta que favorezca y brinde beneficios a la empresa (p.43).

Rodríguez y Márquez (2015), la clasificación de la toma de decisiones se distingue de la siguiente manera: Decisiones estratégicas: Son aquellas decisiones que conmueven en toda la compañía, durante un extenso ciclo de tiempo, además intervienen en los objetivos principales y en los modelos de la entidad, es por ello que dichas decisiones son tomadas por los enormes comprometidas de las compañías. Decisiones tácticas: Son aquellos problemas que perjudican principalmente en una cierta parte de la organización, o una parte de sus herramientas, habitualmente son

tomados desde una determinada área, es decir entre 1 o 2 años como máximo, es por ello que son tomadas por obligaciones intermedios.

Decisiones operativas: Son aquellas decisiones que perjudican a las programaciones puntualizadas con una transcendencia claro y objetiva pues su consecuencia es contiguo o restringido en el periodo, es por ello que dichas decisiones son compromiso de los niveles bajos de una comparación empresarial. Decisiones de emergencia: Son aquellas decisiones que se da ante situaciones sin precedente, pues se toman en el mismo momento de un determinado conflicto, es por ello que generalmente la responsabilidad de la decisión recae en el gerente general de una entidad (p.30). conforme a lo mencionado por Rodríguez y Márquez (2015), la clasificación de la toma de decisiones se distingue de la siguiente manera: Identificación de un problema, identificación de los criterios de decisión, asignación de ponderación a los criterios, desarrollo de alternativas, análisis de alternativas, selección de una alternativa, implantación de la alternativa y evaluación de la eficiencia de la decisión (p.51).

Para evaluar la toma de decisiones se consideró teorías expuesta por Olaz (2018), quien señala las siguientes dimensiones: **Identificación y diagnóstico del problema**, en donde Olaz (2018), señala que es el proceso mediante el cual se identifica el problema o conflicto generado, en la cual se deberá identificar los criterios importantes de la radicación de dicho problema, con la intención de lograr a información conveniente para obtener la solución adecuada que soluciones el problema. Teniendo como indicadores: Identificación de los problemas: En esta etapa se realiza la identificación de los conflictos que son generados debido a una determinada problemática, con la finalidad de buscar posibles soluciones de la misma. Es importante realizar las siguientes interrogantes: ¿Quién y porque se debe tomar una decisión? ¿Qué se quiere lograr? Es necesario aclararse y organizar las ideas. Diagnóstico del problema: En este proceso se ejecuta la recaudación de la documentación necesaria del origen del problema o conflicto generado, con el fin de determinar el nivel de dicho conflicto. Es necesario considerar la información

relevante: reportes de empleados, buenas prácticas, entre otras fuentes a fin de realizar un buen análisis.

Evaluación y selección de la mejor alternativa, en donde Olaz (2018), indica que para desenvolver las opciones que se relacionan con las herramientas de los individuos con originalidad e creación de las formas de poder emprender en los procedimientos que se plasman en los contextos de las operaciones de manera creativa. Para que puedan funcionar de manera efectiva las alternativas que tengan mayor conocimiento en las predicciones que se presenten en las posibles situaciones que surgen a alcanzar un desempeño de operación (p.45). Teniendo como indicadores: Definir criterios de decisión: Es necesario realizar una lista de los diferentes criterios que se utilizaran para la elección de alternativas de solución. Identificar alternativas: Se evalúa la situación desde distintos ángulos, y se busca las alternativas, que posiblemente darán solución al problema identificado.

Análisis de las alternativas: Es la confrontación de las alternativas que se involucra las consecuencias de las confrontaciones en función de las metas preestablecidas, este balance tiene como finalidad establecer cuál es la opción que efectúe en mayor equilibrio los fines considerados. Selección de alternativas más convenientes: Posteriormente es fundamental regresar a experimentar el contexto, para guardar de que se han respetado apropiadamente todos aspectos trascendentales, para la toma de mejores decisiones (p.67). Decisión de poner en marcha las alternativas: Todas las alternativas tomadas, es necesario poner en marcha, ya sea la implementación de normas, reglamentos, que ayuden a contrarrestar los problemas identificados. Revisar los resultados: La importancia de evaluar las alternativas propuestas ya puestas en marcha es necesario, aun si los resultados no fueron los esperados es posible aprender de los errores para no repetirlos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

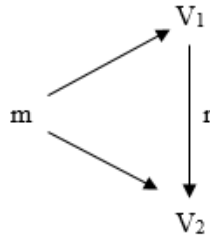
Conforme la metodología, el estudio es aplicada, visto que Hernández et al. (2014), alude que en la investigación se empleará información necesaria y relevante para la solución eficaz de los objetivos, la misma que conllevará la elaboración de ciertas acciones de mejoras, que serán expresadas en las recomendaciones del presente estudio. Es importante mencionar que el empleo de las teorías, ha facilitado al investigador conocer la estimación de las variables que es necesaria para la obtención de conclusiones veraces.

El informe es de enfoque cuantitativo ya que se recogieron y analizaron datos sobre las variables, estudiando de ese modo sus propiedades y fenómenos. Tiene un nivel descriptivo – explicativo, debido a que se describió, en todos sus componentes principales, la problemática de las variables en su contexto real. Explicativa, ya que tiene relación causal; permitiendo de ese modo determinar las causas y deficiencia de las variables.

Diseño de investigación

El estudio ha presentado un diseño no experimental, por cuanto Cepeda & Cepeda (2015), señala que en este tipo de diseño las variables no se controlan ni alteran, pues solo se basan en la interpretación u observación, a fin de llegar a la conclusión de los que se está investigando (p.17). En la investigación se analizaron y estudiaron los hechos y fenómenos de la realidad desde su ocurrencia. Asimismo, fue de tipo correlacional, debido a que se tuvo como propósito principal establecer la incidencia entre ambas variables.

Se cumplió el siguiente esquema



Donde:

m = Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto

V₁= Gestión del almacén

V₂= Toma de decisiones

r= Incidencia

3.2. Variables y Operacionalización

Variable I: Gestión de almacén

Definición conceptual:

Flamarique (2017), indica que la gestión de almacén constituye un grupo de reglas, técnicas y programaciones de manera verídica en cuanto al cumplimiento que tienen por intención guardar los materiales y/o existencias que son almacenadas y comercialicen de carácter conveniente y registrado, de acuerdo con las normativas de buenas condiciones y con los medios determinados por su respectiva formación (p.3).

Definición operacional:

La gestión de almacén permite controlar y monitorear los bienes correspondientes, con el propósito de manejar eficientemente los recursos.

Dimensiones e Indicadores:

- Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos: Estimación de los medicamentos y materiales y selección de medicamentos y materiales médicos.
- Recepción de medicamentos y materiales médicos: Verificación de la documentación, verificación de la cantidad y calidad de los medicamentos y materiales médicos.

- Resguardo de los medicamentos: Selección de los medicamentos y materiales médicos, Codificación y ubicación de los medicamentos y materiales médicos.
- Distribución de los medicamentos y materiales médicos: Verificación de la documentación y Registro y control de entrega

Escala de medición: Nominal es una escala de medición en la cual los números sirven como “etiquetas” solamente para identificar o clasificar un objeto, (Hernández et al,2014; p.100).

Variable II: Toma de decisiones

Definición conceptual:

Olaz (2018), indican que es el proceso mediante el cual se selecciona una alternativa asertiva que contribuya en la solución de un determinado problema o conflicto, el mismo que será útil en la planificación del desarrollo adecuado de las actividades empresariales, la organización de los recursos y control de los resultados de económico y financieros de una empresa (p.23).

Definición operacional:

La toma de decisiones permite el cumplimiento de los objetivos y metas, lo cual es indispensable para la institución, ya que de esa manera se pudo evaluar su eficiencia.

Dimensiones e indicadores:

- Identificación y diagnóstico del problema: Identificación de los problemas y diagnóstico del problema.
- Evaluación y selección de la mejor alternativa: Definir criterios de decisión, Identificar alternativas, Análisis de las alternativas, Selección de alternativas más conveniente, Decisión de poner en marcha las alternativas y Revisar los resultados

Escala de medición: Nominal, es una escala que sirven como “etiquetas” solamente para identificar o clasificar un objeto. Una escala de medición nominal

normalmente trata sólo con variables no numéricas (no cuantitativas) (Hernández et al. 2014; p 101).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Fue constituida por todos los colaboradores y acervo documentario de todas las áreas del HOSPITAL II-2 TARAPOTO, del año 2019, siendo de mucha relevancia a fin de determinar el objetivo general y constatar la hipótesis.

Criterios de inclusión

- Se ha considerado lo siguiente:
- Al jefe de almacén.
- A los colaboradores que resguardan los productos almacenados.
- Registros de inventario del periodo 2019.
- Registro de ingreso y salida del inventario

Criterios de exclusión

- No se ha considerado lo siguientes:
- Documentos que estén fuera del tiempo de evaluación
- Al personal administrativo
- Al personal de recursos humanos

Muestra

Estuvo conformada por 6 colaboradores y el acervo documentario del área de almacén del HOSPITAL II-2 TARAPOTO, considerando los meses de abril a setiembre 2019 como muestra de estudio. Los trabajadores se componen de acuerdo a lo señalado en el cuadro:

Cantidad	Colaboradores
1	Jefe de almacén
5	Asistente de almacén

Muestreo

Conforme se ha detallado la muestra de la investigación, el tipo de muestreo es no probabilístico, la misma que fue determinada por conveniencia propia de los investigadores, por cuanto la muestra determinada tiene la capacidad de brindar información confiable para el desarrollo de los objetivos de la investigación.

Unidad de análisis

Está integrada por todos los documentos que evidencien la gestión de almacén en el HOSPITAL II-2 TARAPOTO, las mismas que son registros de inventario, ordenes de comprar, y etc.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación fue necesario contar con herramientas que ayuden a la obtención de información, es por ello que, a fin del levantamiento de información de la problemática que presenta el HOSPITAL II-2 TARAPOTO, se contó con las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas

Entrevista: Esta técnica actuó de manera relevante dentro de la obtención de datos, permitiendo recolectar la información de manera directa y precisa de la muestra, para lo cual se elaboró un cuestionario de preguntas como instrumento de la investigación. Asimismo, “La entrevista permite obtener información mediante un diálogo de manera personal, cuya intención es captar información asertiva y fehaciente (Cepeda & Cepeda, 2015, p.32).

Observación: Esta técnica fue aplicada directamente en la obtención de un criterio realista acerca de los procesos de gestión de almacén (requerimiento,

recepción, Resguardo y distribución) así mismo de las tomas de decisiones dentro del HOSPITAL II-2 TARAPOTO. Así también, “La observación permite obtener una información verídica y mantener la credibilidad de la misma” (Cepeda & Cepeda, 2015, p.37).

Instrumentos

Cuestionario de preguntas: Su aplicación ha permitido conocer el desempeño de la gestión de almacén, para lo cual fue necesario conocer la percepción del jefe de almacén. En ese sentido, “El cuestionario de pregunta es un instrumento de contiene acciones que permiten conocer de mejor manera el desenvolvimiento de la variable” (Cepeda & Cepeda, 2015, p.33). Así pues, estuvo compuesto por 18 preguntas dirigidas al jefe de almacén del Hospital II-2 Tarapoto, (Cesar E. López Rojas), quien fue entrevistado el día (02-09-2019) en las instalaciones de la institución, por medio del cual se ha podido conocer las causas y efectos que generan las deficiencias que se presentan en el área de almacén del Hospital II-2 Tarapoto. Asimismo, se consideró una ficha técnica para dicho instrumento, a fin de detallar y hacer mejor su comprensión.

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento: Guía de entrevista

FICHA TECNICA	
Dimensión	- Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos - Recepción de medicamentos y materiales médicos - Resguardo de los medicamentos - Distribución de los medicamentos y materiales médicos
Técnica	Entrevista
Instrumento	Guía de entrevista
Fuentes	Jefe de área de almacén
Nombre	Guía de entrevista para conocer las actividades de gestión del almacén
Autor	Bertha Fiorella Echaíz García Shirley Brillí Gonzales Pérez
Año	2020
Extensión	Fueron formuladas 18 preguntas
Correspondencia	Los ítems del instrumento son 18 respecto a las sub categorías: estimación de los medicamentos y materiales, selección de medicamentos y materiales médicos, verificación de la documentación, verificación de la cantidad y calidad de los

	medicamentos y materiales médicos, selección de los medicamentos y materiales médicos, codificación y ubicación de los medicamentos y materiales médicos, verificación de la documentación y registro y control de entrega para medir la categoría requerimiento de los medicamentos y materiales médicos, recepción de medicamentos y materiales médicos, resguardo de los medicamentos y distribución de los medicamentos y materiales médicos.
Duración	2º minutos
Aplicación	Jefe de almacén del Hospital II-2 Tarapoto
Administración.	Solo una vez

El jefe de almacén del Hospital II-2 Tarapoto, (Cesar E. López Rojas), señala que:

En diversas ocasiones, no realiza los pedidos concernientes a las medicinas y equipos médicos teniendo en consideración a las necesidades del Hospital II-2 Tarapoto. Además, afirma que, comúnmente, los colaboradores del área de almacén evalúan dos veces al mes las medicinas y materiales médicos disponibles con la finalidad de comprobar qué productos están en sobrestock y así poder identificar aquellos que no tienen una rotación constante.

Asimismo, infiere que no se están cumpliendo las normas de almacenamiento relacionadas a las buenas prácticas de almacenamiento tales como las referidas al tamaño adecuado del almacén, pues se reconoce que el espacio destinado al almacenamiento de los medicamentos y materiales médicos son muy reducidos; así también, la norma que señala que el jefe del almacén debe efectuar inventarios sorpresivos en el almacén en un horario que no interrumpa la atención al público, además, la norma en donde se asegura que es responsabilidad del jefe del almacén determinar los stocks máximos, mínimos y de seguridad.

De igual manera, reconoce que existe desorden y falta de organización de los documentos relacionados con las compras y pedidos que efectúa el Hospital II-2 Tarapoto, en coordinación con todas sus áreas.

Además, dentro de la institución no se efectúa la revisión de las características principales de las medicinas y materiales médicos recepcionados antes de ser codificados y correctamente almacenados, pues a veces no se cuenta con los

documentos suficientes para realizar la comprobación respectiva. Sin embargo, en aquellos casos en los que se verifica, después de haber sido recepcionados, que las características cuantitativas y cualitativas de las medicinas y materiales médicos no coinciden con lo requerido por las áreas del Hospital, se procede a poner en cuarentena, previa evaluación y aprobación que el medicamento y material médico no se encuentra en buen estado, es preciso mencionar que tal evaluación debe ser realizada por un profesional médico o farmacéutico competente, y notificar las irregularidades que presentan y se llena un acta de devolución, de tal manera que quede constatado que los medicamentos y materiales médicos no cumplieron con las características solicitadas, posteriormente se envía un correo al CENARES detallando los motivos por el cual se solicita la devolución y/o cambio de los medicamentos y materiales médicos. Tal entidad deberá verificar por medio de sus registros y sistema si la institución recepcionó tales existencias con los desperfectos señalados para que proceda a autorizar la recepción de la devolución correspondiente y, finalmente, se coordina con la entidad el recojo de los medicamentos o materiales médicos devueltos y después se envían los nuevos medicamentos y materiales médicos con los que serán abastecidos.

Por otra parte, pese a que se tiene en consideración las principales características y cualidades de las medicinas y materiales médicos previa colocación en el almacén del Hospital II-2 Tarapoto, no se toma en cuenta las condiciones ambientales que presentan los espacios destinados para el almacenamiento de las medicinas y materiales médicos recepcionados, puesto que el espacio es muy angosto, suscitando así que los materiales sean colocados de manera desordenada e inclusive puestos en intemperie).

No obstante, los colaboradores del área de almacén se encargan de realizar la codificación respectiva de las medicinas y materiales médicos con la finalidad de facilitar su rápida localización y posterior distribución a las distintas áreas.

Asimismo, el Hospital II-2 Tarapoto cuenta con un sistema de inventario automatizado que facilita el registro de las entradas y salidas de las medicinas y materiales médicos, tal información registrada es respaldada por los kardex

elaborados de manera computarizada por el jefe de almacén; no obstante, la falta de realización de inventarios frecuentes suscita que los saldos sean distintos a las cantidades físicas y lo registrado en el sistema, dificultando así que se pueda tener conocimiento de los medicamentos y materiales médicos disponibles en stock y generando una ausencia de medicamentos indispensables, mucho menos se realizan revisiones de los registros de inventarios y demás informes para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas.

Por lo contrario, los colaboradores del área de almacén entregan las medicinas y equipos médicos a las áreas del Hospital II-2 Tarapoto siempre y cuando su requerimiento esté sustentado por medio de las solicitudes de “Nota de pedido”, después de jefe de almacén debe registrar la entrega de las mercaderías por medio de los registros computarizados efectuados por medio del Kardex aplicando el Método UEPS para que tal información sea enviada al sistema.

De igual manera, se percibe que no se realizan comparaciones de las existencias físicas que quedaron en stock con los registros efectuados de tal manera que, en caso de ser necesario, se puedan realizar los ajustes correspondientes.

Lista de cotejo: Su aplicación ha permitido establecer una lista de preguntas, siendo estas respondidas por los investigadores, de acuerdo a lo observado directamente en el almacén. De igual modo, “Esta técnica se emplea para constatar fenómenos sucedidos en un determinado lugar, de manera puntual y precisa, pues implica recolectar, verificar hechos en relación a ciertas actividades desarrolladas en un determinado lugar” (Cepeda & Cepeda, 2015, p.38). numero de preguntas, recojo de información. La lista de cotejo aplicada estuvo comprendida por 23 y 16 preguntas para evaluar la primera y segunda variable respectivamente, en concordancia con sus respectivas dimensiones. Las escalas que se utilizaron para el instrumento fueron SI y NO, sin embargo, a fin de valorizar las variables, se consideró como escala Deficiente y Eficiente para la variable Gestión de almacén y para la variable Toma de decisiones Adecuado e inadecuado, su valorización dependerá del cumplimiento de las actividades. Se

pudo observar las falencias concernientes a la gestión del almacén y toma de decisiones que se presentan en el Hospital II-2 Tarapoto.

Validez

La validez fue proporcionada a través de dos expertos en contabilidad y un asesor metodológico, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

Jueces de validación de los instrumentos

N°	Apellidos y nombre	Especialidad	Empresa que labora
1	Dr. Villafuerte de la Cruz, Abelino Sebastián	Contabilidad y Finanzas	Universidad Cesar Vallejo
2	MBA. Lourdes Guevara Rabanal	Finanzas	Universidad Cesar Vallejo
3	MBA. CPCC. Tananta Flores, Augusto	Tributación	Universidad Cesar Vallejo

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos está desarrollada por medio de la firma de los expertos, con el propósito de demostrar los instrumentos son confiables de su demostración.

3.5. Procedimientos

Uno de los procesos iniciales actuado por los investigadores, fue la elaboración de la carta de autorización como muestra de un acto de permiso para la aplicación de instrumentos y recopilación de información, tras su aprobación se ha programado una reunión con los responsables, Cuyos resultados fueron codificados y tabulados en Microsoft Excel, para el análisis y presentación de los mismos.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de datos fue efectuado después de realizar la recolección de datos mediante los instrumentos. Una herramienta a utilizar fue el Excel, lo cual se hizo posible el análisis de datos y cálculos, como la descripción de las variables.

3.7. Aspectos éticos

La información expuesta en la investigación es verídica y mantiene su credibilidad por las referencias expuesta en el trabajo. Asimismo, se siguió todo los parámetros e indicaciones mencionados por la universidad Cesar Vallejo, como también se consideró todas las especificaciones expuesta en las normas APA.

IV. RESULTADOS

Después de la recolección de los datos, se analizaron e interpretaron los resultados, que a continuación se mostrarán:

Desarrollo integral del caso

Ficha técnica de la empresa Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto

Nombre:	Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto
RUC:	20494013453
Nombre Comercial:	Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto
Director/ Representante:	Luis Alberto Yalta Ramírez
Tipo de Contribuyente:	Contabilidad Gubernamental
Tipo de Régimen:	-----
Estado del Contribuyente:	Activo
Actividad Principal	Brindar Servicio de Salud
Sistema de Emisión de Comprobantes de Pago:	Computarizado
Sistema de Contabilidad:	Computarizado
Domicilio Fiscal:	JR. Ángel Delgado Morey N° 503 Tarapoto
Estado de la Empresa:	Público
Página Web	diressanmartin.gob.pe/hospital-ii-2-tarapoto/

Reseña Historia

El Hospital II-2 Tarapoto fue creado el 6 de enero de 1986, con el nombre de Hospital de Tarapoto, por el presidente de la República Arq. Fernando Belaunde Terry, y el Ministro de Salud, Dr. Javier Arias Stella. El mismo año quedó constituido su primer equipo de salud, bajo la dirección del Dr. Juan B. Lozno. El 28 de junio de 1986, mediante DS 022-86-SA se integran funcionalmente, los servicios hospitalarios del Instituto Peruano de Seguridad Social a través de la Ley N° 26743 de enero de 1997. Con RD N° 118-DG-DIRES, del 03 de septiembre del 2007 se

formaliza la recuperación física del Hospital realizada el 01 de septiembre del mismo año.

El Hospital II-2 de Tarapoto funcionalmente forma parte de la Red Nacional Asistencial de Salud y administrativamente pertenece a la Dirección Regional de Salud de San Martín (DIRES). Como hospital de referencia regional, por su nivel de categorización tiene asignada la población de Tarapoto para brindar servicios extramurales preventivos promocionales. Actualmente, el Hospital de Tarapoto, está considerado como un Hospital de Mediana Complejidad, Nivel II-2 tal como lo estipula la Resolución Directoral N° 168-DG- DIRES/SM-09, que aprueba la re-categorización al Hospital de Tarapoto, de la Dirección Regional de Salud de San Martín, cuyas disposiciones son de cumplimiento obligatorio por parte de las Unidades Orgánicas que la conforman. Creado como unidad ejecutora, el 09 de diciembre del año 2010, mediante la promulgación de la Ley N° 29626. Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2011.

Misión

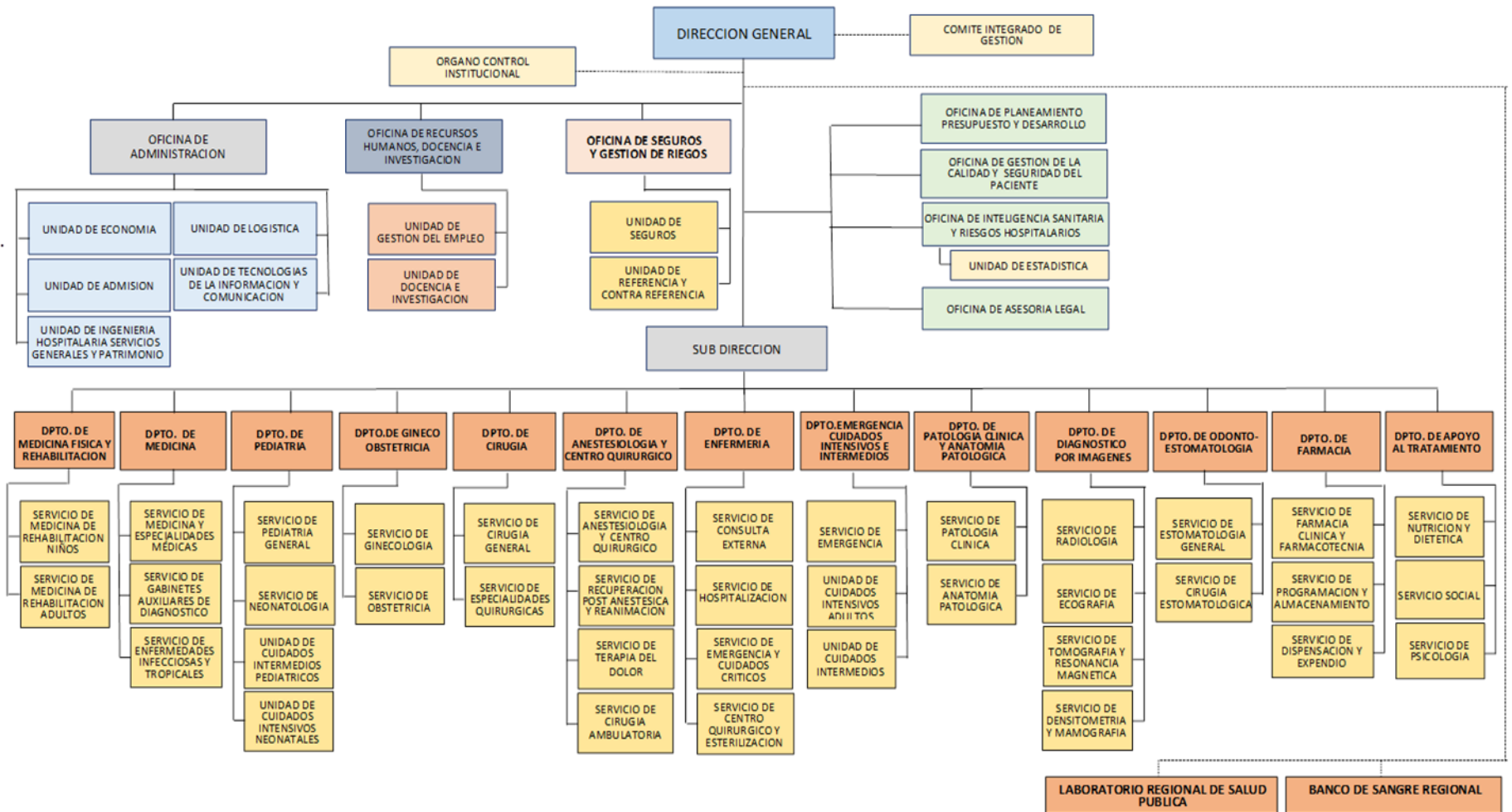
Brinda atención integral especializada en los diferentes servicios de Salud del segundo nivel de atención personalizada, con amabilidad, sentido de urgencia y estándares de calidad, a la población Nor Oriental

Visión

Hospital referente en el marco región nororiental, en gestión clínica moderna y docencia, con altos estándares de calidad científica, técnica y humana al servicio de la población

Organigrama

Figura 1
Organigrama



Fuente: Hospital II-2 de Tarapoto

Determinación de objetivo General y específicos

Determinación de objetivo General

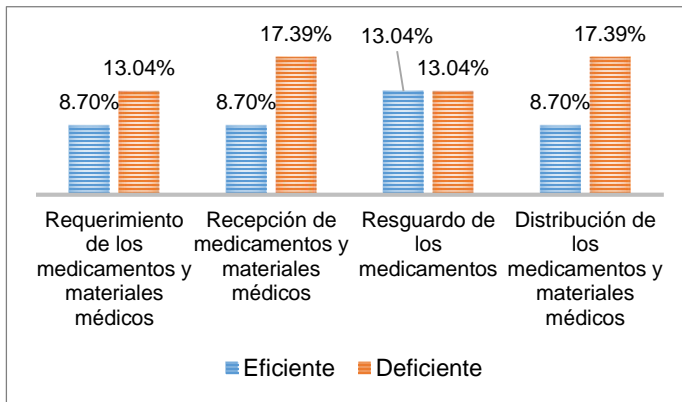
Evaluar la gestión de almacén y establecer su incidencia en la toma de decisiones en el Hospital II -2 Tarapoto, 2019

Después de realizar una entrevista al Sr. Cesar E. López Rojas, jefe de almacén del Hospital II-2 Tarapoto, quien describió los procesos de gestión de almacén, asimismo describió las deficiencias que existe dentro de dichos procesos, determinando de esa manera perdidas cuantitativa, que afectaron significativamente en la toma de decisiones. El presente objetivo, se demostró la incidencia entre ambas variables (Gestión de almacén y toma de decisiones).

Tabla 3

Incidencia entre las variables

Gestión de almacén



Requirimiento de los medicamentos y materiales médicos:

Los pedidos no se realizan teniendo en consideración las necesidades del Hospital, por lo tanto, existe escases de medicamentos indispensables y exceso de medicamentos secundarios, ocasionando pérdidas ascendentes a S/127,937.06

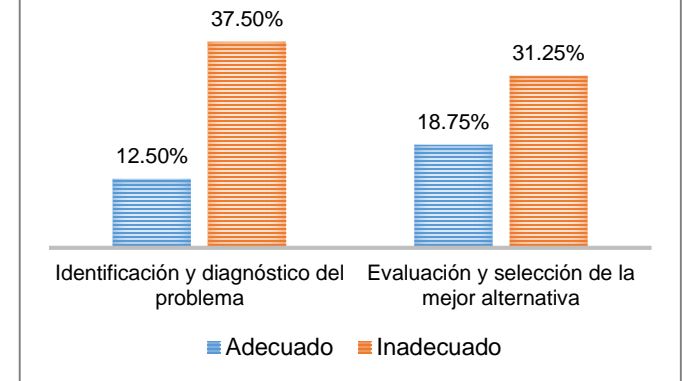
Recepción de medicamentos y materiales médicos: No se efectúa la revisión cuantitativa y cualitativa de los medicamentos al momento de ser recepcionados, ocasionando un sobre stock de hasta 54% para el mes de febrero.

Resguardo de los medicamentos: No se llevan a cabo buenas prácticas de almacenamiento, suscitando la aparición de medicinas y materiales médicos en malas condiciones e imposibilitando su uso o consumo, ocasionando pérdidas ascendentes a S/24,527.00

Distribución de los medicamentos y materiales: No se realiza el seguimiento de los pedidos y tampoco se actualiza el inventario de modo constante, ocasionando pérdidas ascendentes a S/10,616.22

La gestión del almacén en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019, es deficiente en un 68.75%, por cuanto la suma de los porcentajes que resultaron deficiente, dieron ese total.

Toma de decisiones



INCIDENCIA



La gestión de almacén deficiente incide de manera negativa en la toma de decisiones en el Hospital II -2 Tarapoto, 2019, por cuanto la falta de identificación de las deficiencias que se presentan en el área de almacén ocasiona que se tomen malas decisiones, pues estas no están basadas en la realidad presentada en el área de almacén, suscitando a su vez que no se presentan alternativas de solución y tampoco se apliquen medidas correctivas frente a las mismas.

Identificación y diagnóstico del problema: No se logra identificar los problemas que se presentan en el área de almacén debido a la ausencia de control y revisión de las actividades que se llevan a cabo en el área de almacén del Hospital, no se identifican los requisitos mínimos de educación que indica en el MOF pues no se realiza evaluaciones a los colaboradores del área de almacén del Hospital para conocer el nivel de conocimiento de los colaboradores, no se controla ni realiza el seguimiento de las actividades en el área de almacén porque los colaboradores del área de almacén no cuentan con los conocimientos suficientes para desarrollar eficientemente tales funciones.

Evaluación y selección de la mejor alternativa: No se permite que los colaboradores planteen alternativas de solución pues se reconoce que carecen de conocimiento, no se brindan capacitaciones a los encargados del área de almacén para reforzar sus conocimientos debido a la falta de interés por parte de la Oficina de Capacitación y Activación de la institución, y tampoco se elaboran informe porque no se cuenta con información actualizada para elaborarlos dificultando así la adquisición de productos en base a las necesidades del Hospital.

La toma de decisiones en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019, es inadecuada en un 68.75% por cuanto la suma de los porcentajes que resultaron inadecuado, dieron ese total.

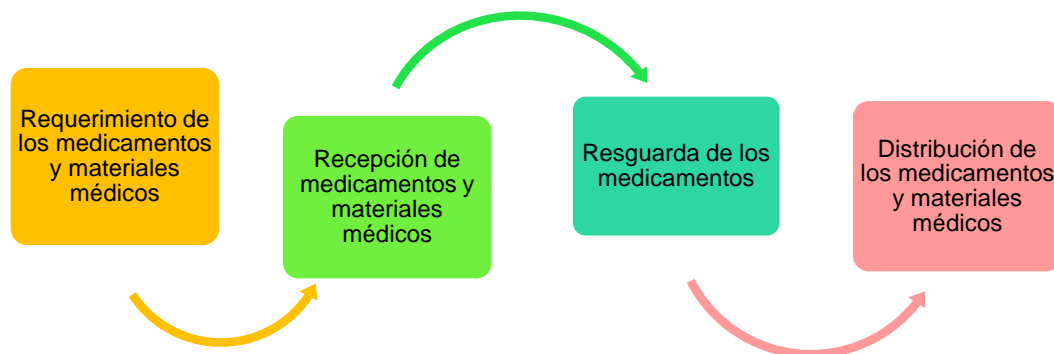
Determinación del objetivo específico N° 01

Describir las actividades de la gestión del almacén en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019.

Antes de conocer lo mencionado por el jefe de almacén del Hospital II-2 Tarapoto, se presentan las actividades de la gestión del almacén para que, posteriormente, cada una de estas sean descritas de manera detallada.

Figura 2

Actividades de la gestión del almacén en el Hospital II - 2 Tarapoto, 2019.



Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos

- ✓ Antes de culminar el año, el jefe de almacén recepciona las solicitudes de “Nota de pedido” emitidos por los jefes correspondientes a cada una de las áreas del Hospital II-2 Tarapoto, en base al consumo de medicamentos y materiales médicos usados durante el transcurso del año.
- ✓ Después, se procede a elaborar una lista detallada de todas las medicinas y materiales médicos requeridos por la institución, en función a sus necesidades y metas programadas, y tal listado es enviado a la Dirección Regional de Salud San Martín - DIRESA San Martín con el propósito de agrupar todas las listas de

medicinas y materiales médicos a comprar de las redes de salud que se encuentran bajo su mando para que, posteriormente, ésta sea remitida al CENARES (Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud) con la finalidad de que, por medio de la contratación de los proveedores previamente seleccionados y aprobados a través del proceso de licitación señalado en la Ley de Contrataciones del Estado - Ley N° 30225, se proceda a abastecer las insuficiencias del Hospital II-2 Tarapoto.

Recepción de medicamentos y materiales médicos

- ✓ El jefe de almacén recibe los medicamentos y materiales médicos entregados por los proveedores y, además, comprueba que los mismos presenten las cualidades requeridas.
- ✓ Después, se procede a comparar la “Nota de pedido” archivada con la factura y guía de remisión correspondiente de lo recibido, de tal manera que se pueda verificar que la información detallada en los documentos coincide con los medicamentos y materiales médicos solicitados por el Hospital II-2 Tarapoto, para lo cual se debe tener en consideración el nombre del producto, cantidad, fecha de elaboración y vencimiento, certificación del control de calidad, etc.
- ✓ Posteriormente, el jefe de almacén procede a llenar “Recibí conforme” en la Orden de compra - Guía de internamiento, quedando constatado así que los medicamentos y materiales médicos fueron recibidos, además, se coloca la fecha de recepción, cantidad recibida y demás observaciones respectivas que se consideren convenientes. Por el contrario, en caso de no estar conforme con los medicamentos y materiales médicos recibidos, se procede a realizar la devolución respectiva de los medicamentos y materiales médicos puestos en cuarentena, previa evaluación y aprobación que el medicamento y material médico no se encuentra en buen estado, es preciso mencionar que tal evaluación debe ser realizada por un profesional médico o farmacéutico competente.

Resguarda de los medicamentos

- ✓ Una vez recepcionado los medicamentos y materiales médicos, el jefe de almacén localiza dentro del almacén los espacios que presenten las condiciones adecuadas para asegurar su permanencia, para ello debe realizar una clasificación previa de los mismos para que se proceda con la codificación correspondiente teniendo en consideración sus características y componentes, de tal manera que sean almacenados correctamente y así garantizar su conservación y estado óptimo hasta el momento de que sean utilizados por el usuario final.
- ✓ En esta actividad, las condiciones del almacén del Hospital II-2 Tarapoto deben ser aplicadas en concordancia con las buenas prácticas de almacenamiento, las cuales implican distintos aspectos como el control de humedad, control de temperatura, control de insectos o roedores, estanterías en buen estado, tamaño adecuado, aire acondicionado, áreas limpias y desinfectadas, nevera en buen estado exclusiva para medicamentos, acceso restringido y seguridad, protección de la luz solar, control de averías y deterioro, entre otros.

Distribución de los medicamentos y materiales médicos

- ✓ Los colaboradores del área de almacén entregan de manera oportuna las medicinas y materiales médicos solicitados por las distintas áreas del Hospital II-2 Tarapoto, por lo cual es necesario que el jefe de almacén verifique el llenado de “La nota de entrega” por parte del jefe de cada una de las áreas correspondientes en donde se realiza la entrega de modo que se respalde la transacción realizada.
- ✓ Asimismo, el jefe de almacén debe registrar la entrega de las mercaderías por medio de los registros computarizados efectuados por medio del Kardex (Método UEPS) con la finalidad de generar reportes logísticos de manera rápida y facilitar así el control de los medicamentos y materiales médicos en stock.
- ✓ Es preciso señalar que, el área de farmacia del Hospital II-2 Tarapoto es el área responsable de realizar la entrega respectiva de los medicamentos a los

pacientes que lo soliciten a través de la receta única estandarizada prescrita por un profesional médico.

Después de haber detallado las actividades de la gestión del almacén que se llevan a cabo en el Hospital II-2 Tarapoto, se procede a presentar las respuestas de la entrevista efectuada:

Determinación del objetivo específico N° 02

Identificar las deficiencias, causas y efectos de las actividades de gestión del almacén en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019.

En cuanto a las causas y efectos de las deficiencias que se presentan durante el desarrollo de las actividades de la gestión de almacén, se reconocieron las siguientes:

Tabla 4

Cumplimiento de actividades - Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos

Dimensión	Actividades	Si	No	Porcentaje (%)
	Se realiza la solicitud de pedido de manera formal de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos	X		4.35%
Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos	Se tiene en consideración con el protocolo específico del Hospital para el pedido de materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos	X		4.35%
	Todo el requerimiento de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos se hace según la necesidad del hospital		X	4.35%
	Se considera las especificaciones a detalle de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos a solicitar		X	4.35%

Se realiza la respectiva selección de los medicamentos y materiales médicos que necesitan ser pedidos con prioridad	X	4.35%
Total	2 3	8.70% 13.04%

Interpretación:

Conforme a la tabla anterior, se puede evidenciar que, en cuanto a las actividades de requerimiento de los medicamentos y materiales médicos, 2 actividades están siendo cumplidas, lo que resulta en un 8.70% eficiente pues los pedidos son realizados formalmente por medio de la documentación respectiva y, además, se considera el protocolo específico del Hospital; mientras que 3 actividades no están siendo cumplidas, lo que resulta en un 13.04% deficiente porque los pedidos no se realizan teniendo en consideración las necesidades del Hospital, no se consideran las especificaciones los medicamentos y materiales médicos, y tampoco se realiza una selección previa de los pedidos de medicamentos y materiales médicos esenciales.

Tabla 5

Causa y efecto - Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos

Actividad	Causa	Efecto
No se están requiriendo los medicamentos y materiales médicos de acuerdo a las necesidades del hospital	<ul style="list-style-type: none"> - No existe información real del stock de medicinas y materiales médicos - Falta de reportes que permitan conocer los medicamentos necesarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de medicinas cuyo consumo no es primordial en las áreas del Hospital - Ausencia de medicinas indispensables - Insatisfacción de los pacientes del hospital al no contar con las medicinas que necesita - Pérdidas ascendentes a S/127,937.06
No se consideran las especificaciones a detalle de los medicamentos y materiales médicos a solicitarse	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de conocimiento de los jefes de áreas encargados de elaborar la lista detallada de medicamentos y materiales médicos requeridos 	<ul style="list-style-type: none"> - Inconvenientes durante el desarrollo de las actividades dentro del Hospital - Devoluciones de los medicamentos que no cubran las necesidades de las áreas del Hospital
No se realiza la selección de los medicamentos y materiales médicos que	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de control y evaluación de reportes, dificultando la lista de prioridades de 	<ul style="list-style-type: none"> - Escases de medicamentos indispensables para el funcionamiento del Hospital

necesitan ser pedidos con prioridad	medicamentos y equipos médicos	- Exceso de medicamentos, materiales y demás suministros médicos secundarios.
-------------------------------------	--------------------------------	---

Tabla 6

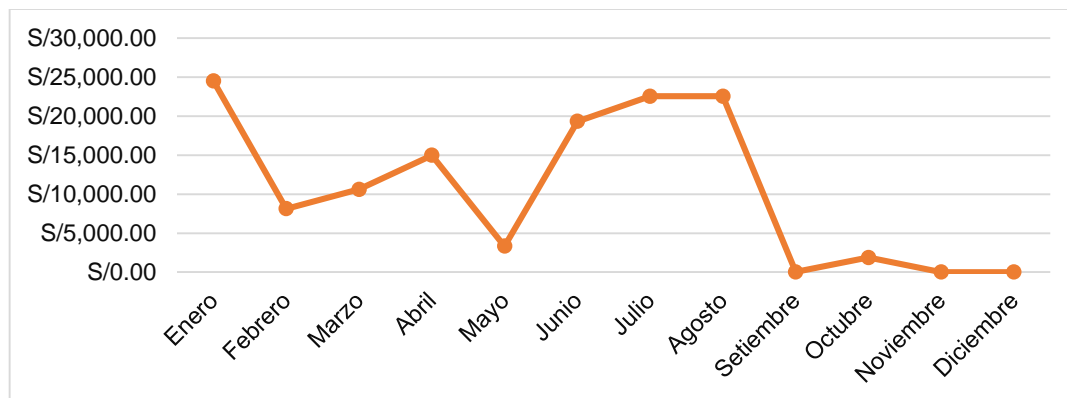
Evidencia - Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos

Mes	Pérdida
Enero	S/24,527.25
Febrero	S/8,129.89
Marzo	S/10,616.22
Abril	S/14,988.10
Mayo	S/3,337.72
Junio	S/19,329.23
Julio	S/22,551.53
Agosto	S/22,551.53
Setiembre	S/24.54
Octubre	S/1,881.05
Noviembre	S/0.00
Diciembre	S/0.00
Total	S/127,937.06

Fuente: Recolección de datos del Hospital II-2 Tarapoto

Figura 3

Evidencia - Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos



Interpretación:

Conforme a la tabla y figura anterior, se puede evidenciar que existieron pérdidas ascendentes a S/127,937.06 suscitadas por la adquisición de medicinas y equipos médicos cuyo consumo no es primordial en las áreas del Hospital II-2 Tarapoto,

ocasionando así su vencimiento. Asimismo, se reconoce que los meses en los que se registró una pérdida más elevada fueron en enero, junio, julio y agosto, pues durante estos meses se ha percibido mayor cantidad de medicamentos caducados y equipos médicos vencidos deteriorados, dentro de los cuales destacan la amoxicilina, hoja de bisturí descartable N°15 y N°22, beclometasona dipropionato, nimodipino, testosterona enantato, triamcinolona acetónico, etambutol clorhidrato, poligelina, jeringa descartable 1 ml con aguja 27 G X 1/2 retractil, acetazolamida, albendazol, insulina humana (ADN recombinante), entre otros.

Tabla 7

Cumplimiento de actividades - Recepción de medicamentos y materiales médicos

Dimensión	Actividades	Si	No	Porcentaje (%)	
Recepción de medicamentos y materiales médicos	Se revisa la consistencia del tipo, características, cantidades y condiciones en las que llegaron los medicamentos; con ayuda de la copia del requerimiento archivado que quedó en el área de almacén y la guía de remisión presentada por el hospital		X		4.35%
	Se realiza el procedimiento necesario para hacer la reclamación de alguna inconformidad dada en la recepción de los medicamentos	X		4.35%	
	Se considera toda la documentación necesaria según lo establecido en el reglamento, para constatar el recibimiento de los medicamentos	X		4.35%	
	Se realiza la revisión cuantitativa y cualitativa de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos recibidos		X		4.35%
	Se controla que el hospital tenga la cantidad adecuada de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos necesarios		X		4.35%
	Se acostumbra revisar periódicamente los registros de inventarios y otros datos, para determinar si las existencias tienen poco movimientos, si son excesivas u obsoletas		X		4.35%
Total		2	4	8.70%	17.39%

Interpretación:

Conforme a la tabla anterior, se puede evidenciar que en cuanto a las actividades de recepción de medicamentos y materiales médicos, 2 actividades están siendo cumplidas, lo que resulta en un 8.70% eficiente pues se realizan los procedimientos necesarios para reclamar la inconformidad de los medicamentos y materiales médicos, y se consideran los documentos necesarios al momento de recepcionarlos; mientras que 4 actividades no están siendo cumplidas, lo que resulta en un 17.39% deficiente porque no se revisan las características principales de los medicamentos y materiales médicos recepcionados con ayuda de los documentos correspondientes, no se controla si el stock disponible en el almacén del Hospital es suficiente y tampoco se revisan constantemente los registros de las existencias para analizar su periodo de rotación.

Tabla 8

Causa y efecto - Recepción de medicamentos y materiales médicos

Actividad	Causa	Efecto
No se efectúa la revisión de las características y condiciones de las medicinas y materiales médicos al momento de que los materiales son recepcionados	<ul style="list-style-type: none">- Falta de conocimiento por parte de los colaboradores encargados de realizar esa función- Falta de distribución y organización en el desarrollo de las actividades	<ul style="list-style-type: none">- Inconsistencias en los productos recepcionados y, por consecuencia, devolución de los mismos- Desorden al momento de colocar los medicamentos y materiales médicos en el almacén- Recepción de medicamentos vencidos o con fecha de caducidad muy próxima- Recepción de materiales médicos en malas condiciones
No se revisan cuantitativa y cualitativamente los medicamentos y materiales médicos recibidos	<ul style="list-style-type: none">- Negligencia por parte del jefe de almacén al momento de recepcionar los medicamentos y materiales médicos	<ul style="list-style-type: none">- Incremento del sobre stock de hasta un 19% para el mes de setiembre y 17% para el mes de abril
No se efectúa un control del stock disponible en el Hospital	<ul style="list-style-type: none">- Ausencia de políticas y buenas prácticas dentro de cada una de las áreas que conforman el Hospital	<ul style="list-style-type: none">- Adquisición de productos de lento uso o consumo- Ausencia de reportes base para determinar la
No se revisa de manera constante los registros de inventarios para determinar la frecuencia con la cual	<ul style="list-style-type: none">- Falta de monitoreos durante el desarrollo de las actividades de almacén por parte de los	

los medicamentos y materiales médicos rotan, colaboradores competentes, necesidad anual del Hospital

Tabla 9

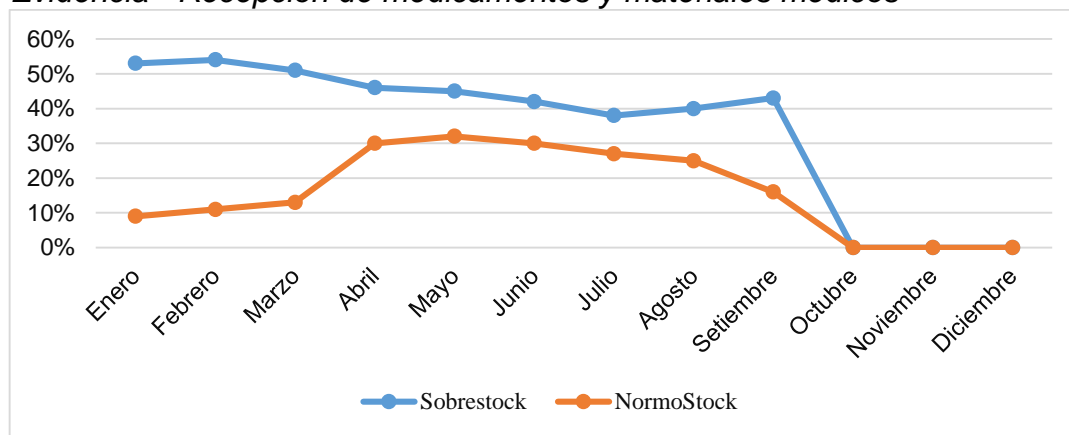
Evidencia - Recepción de medicamentos y materiales médicos

Mes	Sobrestock	NormoStock
Enero	53%	9%
Febrero	54%	11%
Marzo	51%	13%
Abril	46%	30%
Mayo	45%	32%
Junio	42%	30%
Julio	38%	27%
Agosto	40%	25%
Setiembre	43%	16%
Octubre	0%	0%
Noviembre	0%	0%
Diciembre	0%	0%

Fuente: Recolección de datos del Hospital II-2 Tarapoto

Figura 4

Evidencia - Recepción de medicamentos y materiales médicos



Interpretación:

Conforme a la tabla y figura anterior, se puede evidenciar que existieron índices elevados de sobrestock de hasta 54%, suscitados por la falta de revisión constante de los inventarios para determinar la frecuencia de rotación de los medicamentos y materiales médicos rotan, generando que se adquieran aquellos que son de lento uso o consumo. Así pues, se percibe también que el normostock alcanzó un índice

máximo de 32% para el mes de mayo. Asimismo, se reconoce que los meses en los que se registró mayor índice de sobrestock fueron en enero, febrero, marzo y abril, en donde el Hospital II-2 Tarapoto recepcionó entre 342 y 561 productos en exceso durante el año 2019.

Tabla 10

Cumplimiento de actividades - Resguardo de los medicamentos

Dimensión	Actividades	Si	No	Porcentaje (%)
Resguardo de los medicamentos	Se selecciona los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos, según sus características, cualidades, antes de ser distribuidos	X		4.35 %
	Para la conservación de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos, se considera las condiciones ambientales		X	4.35%
	Tiene establecida el hospital algún procedimiento para determinar y controlar los desmedros del área de almacén	X		4.35 %
	Se realiza la codificación de cada uno de los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos	X		4.35 %
	Se segmentan los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos de acuerdo al tipo de laboratorio, uso, y rotación de los mismos		X	4.35%
	Se cuenta con la cantidad exacta de stands para la colocación de mis medicamentos, suministros, etc.		X	4.35%
Total		3	3	13.04% 13.04%

Interpretación:

Conforme a la tabla anterior, se puede evidenciar que, en cuanto a las actividades de resguardo de los medicamentos, 3 actividades están siendo cumplidas, lo que resulta en un 13.04% eficiente pues se efectúa la selección de los medicamentos y materiales médicos en base a sus principales cualidades, asimismo el Hospital realiza procedimientos para controlar los desmedros y también se realiza la

codificación respectiva de los mismos antes de ser almacenados; mientras que 3 actividades no están siendo cumplidas, lo que resulta en un 13.04% deficiente porque no se tienen en consideración las condiciones que presentan los espacios destinados al almacenamiento de los medicamentos y materiales médicos, no se realiza la segmentación de los mismos según su frecuencia de rotación y tampoco se cuenta con una adecuada cantidad de stands para almacenar el stock disponible.

Tabla 11

Causa y efecto - Resguardo de los medicamentos

Actividad	Causa	Efecto
No se considera las condiciones ambientales del almacén para conservar los medicamentos y materiales médicos	- Falta de conocimiento por parte de los colaboradores sobre las buenas prácticas de almacenamiento aplicables en el Hospital	- Aparición de medicinas y materiales médicos en malas condiciones, imposibilitando su uso o consumo. - Pérdidas ascendentes a S/24,527.00
No se realiza la segmentación de los medicamentos y materiales médicos de acuerdo al uso, y rotación de los mismos	- Falta de conocimiento sobre lineamientos de ubicación y colocación de medicamentos y equipos médicos	- Dificultad para la rápida localización de las medicinas y materiales médicos, suscitando retrasos en su distribución.
No se conoce la cantidad exacta de stands para la colocación de mis medicamentos, suministros, etc.	- Falta de implementación de stands en buenas condiciones	- Mala colocación de los medicamentos y materiales médicos.

Tabla 12

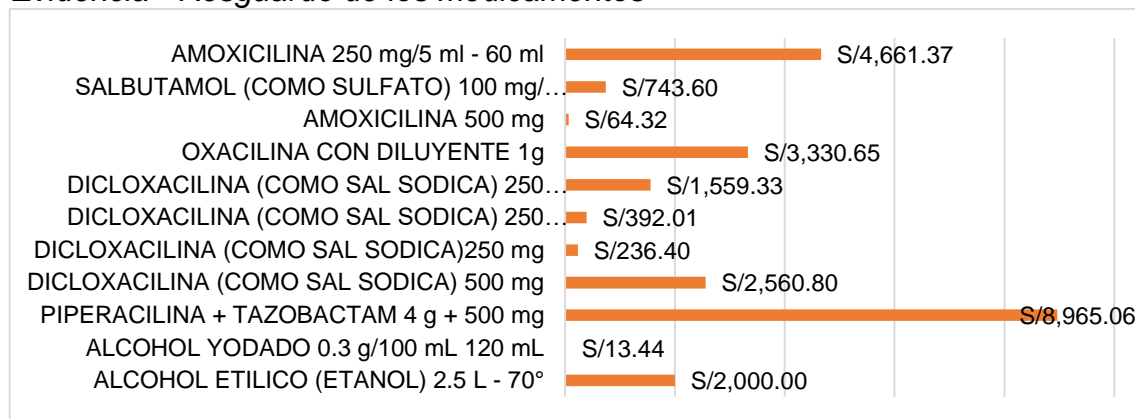
Evidencia - Resguardo de los medicamentos

Detalle	Unidad de medida	Cantidad x Unid.	Precio	Pérdida
Alcohol Etílico (Etanol) 2.5 L - 70°	Solu	8	S/250.00	S/2,000.00
Alcohol Yodado 0.3 g/100 mL 120 mL	Solu	12	S/1.12	S/13.44
Piperacilina + Tazobactam 4 g + 500 mg	Inyect	1189	S/7.54	S/8,965.06

Dicloxacilina (como Sal Sódica) 500 mg	Tablet	10670	S/0.24	S/2,560.80
Dicloxacilina (como Sal Sódica)250 mg	Tablet	1182	S/0.20	S/236.40
Dicloxacilina (como Sal Sódica) 250 mg/5 mL 60 mL	Suspen	219	S/1.79	S/392.01
Dicloxacilina (como Sal Sódica) 250 mg/5 mL 120 mL	Suspen	283	S/5.51	S/1,559.33
Oxacilina con Diluyente 1g	Inyect	2297	S/1.45	S/3,330.65
Amoxicilina 500 Mg	Tablet	536	S/0.12	S/64.32
Salbutamol (como Sulfato) 100 mg/ DOSIS	Aeroso	26	S/28.60	S/743.60
Amoxicilina 250 mg/5 ml - 60 ml	Suspen	3087	S/1.51	S/4,661.39
Total				S/24,527.00

Fuente: Recolección de datos del Hospital II-2 Tarapoto

Figura 5
Evidencia - Resguardo de los medicamentos



Interpretación:

Conforme a la tabla y figura anterior, se puede evidenciar que existieron pérdidas ascendentes a S/24,527.00 suscitadas por la falta de conocimiento por parte de los colaboradores sobre las buenas prácticas de almacenamiento aplicables en el Hospital y sobre lineamientos de ubicación y colocación de medicamentos y equipos médicos, lo cual ocasiona una mala colocación de los medicamentos y materiales médicos, dificultando la rápida localización de las medicinas y materiales médicos y

ocasionando retrasos en su distribución, dentro de los cuales destacan la Piperacilina + Tazobactam (4 g + 500 mg), Amoxicilina 250 mg/5 ml - 60 ml, Oxacilina con diluyente 1g, Dicloxacilina (como sal sódica) 500 mg, entre otros.

Tabla 13

Cumplimiento de actividades - Distribución de los medicamentos y materiales médicos

Dimensión	Actividades	Si	No	Porcentaje (%)	
Distribución de los medicamentos y materiales médicos	Se verificar la documentación de solicitud de cada área, si esta cumple con todas las condiciones antes de abastecer los medicamentos	X		4.35%	
	Se realiza la correcta distribución del stock de los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos		X		4.35%
	Se realiza el seguimiento de un pedido, comprobando las condiciones y los plazos de entrega		X		4.35%
	Se registra la salida y entrega de cada uno de los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos	X		4.35%	
	Se realiza el inventario de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos periódicamente		X		4.35%
	Se mantienen actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex		X		4.35%
Total		2	4	8.70%	17.39%

Interpretación:

Conforme a la tabla anterior, se puede evidenciar que, en cuanto a las actividades de distribución de medicamentos y materiales médicos, 2 actividades están siendo cumplidas, lo que resulta en un 8.70% eficiente pues se realiza la verificación de los documentos concernientes a las solicitudes de cada una de las áreas del Hospital y también se registra el movimiento de materiales y equipos médicos; mientras que 4 actividades no están siendo cumplidas, lo que resulta en un 17.39% deficiente porque no se distribuyen correctamente el stock, no se hacen seguimiento de los

medicamentos y materiales para garantizar su uso o consumo adecuado y tampoco se actualizan de manera constante los inventarios.

Tabla 14

Causa y efecto - Distribución de los medicamentos y materiales médicos

Actividad	Causa	Efecto
No se distribuye de manera correcta el stock de los medicamentos y materiales médicos	- Falta de conocimiento acerca de los procesos de entrega de los respectivos medicamentos y materiales médicos	- Desabastecimiento de medicinas y materiales médicos en las áreas del Hospital - Pérdidas ascendentes a S/10,616.22
No se realiza seguimiento de los pedidos que permitan comprobar su condición y tiempo de entrega	- Falta de capacitación de los colaboradores responsables de realizar el seguimiento de los pedidos	- Reclamos y quejas por parte de los pacientes de las áreas del Hospital.
No se realizan inventarios de los medicamentos y materiales médico de manera periódica	- No se cuenta con colaboradores competentes y debidamente preparados	- Faltantes y sobrantes de medicinas y materiales médicos en el almacén del Hospital
No se actualiza de modo constante el inventario de materiales y equipos médicos en el Kardex	- Falta de organización y correcta asignación de funciones entre los colaboradores del área de almacén	- Desconocimiento de la cantidad de medicamentos que deben ser requerirse posteriormente.

Tabla 15

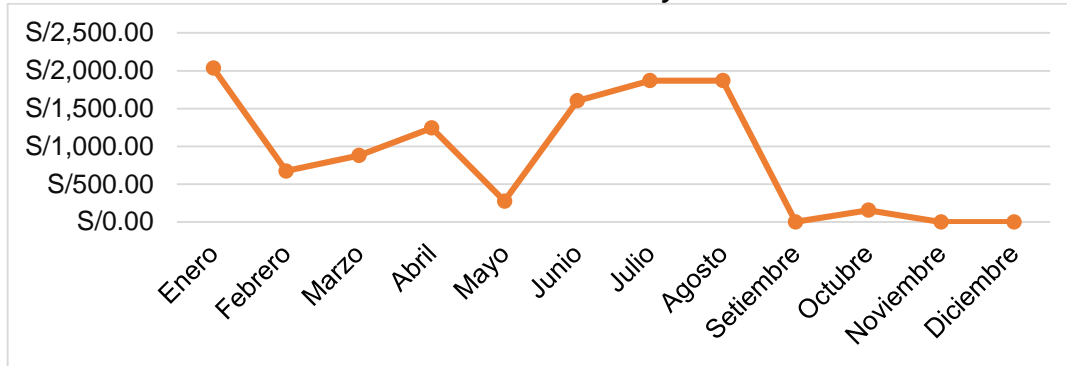
Evidencia - Distribución de los medicamentos y materiales médicos

Mes	Pérdida
Enero	S/2,035.27
Febrero	S/674.62
Marzo	S/880.93
Abril	S/1,243.71
Mayo	S/276.96
Junio	S/1,603.94
Julio	S/1,871.33
Agosto	S/1,871.33
Setiembre	S/2.04
Octubre	S/156.09
Noviembre	S/0.00
Diciembre	S/0.00
Total	S/10,616.22

Fuente: Recolección de datos del Hospital II-2 Tarapoto

Figura 6

Evidencia - Distribución de los medicamentos y materiales médicos



Interpretación:

Conforme a la tabla y figura anterior, se puede evidenciar que existieron pérdidas ascendentes a S/10,616.22 suscitadas por la falta de conocimiento acerca de los procesos de entrega de los respectivos medicamentos y materiales médico y falta capacitación de los colaboradores responsables de realizar el seguimiento de los pedidos, lo cual genera el vencimiento progresivo de acuerdo a los lotes de ingreso al almacén y la inutilización de los mismos en los tratamientos médicos a los pacientes. Asimismo, se reconoce que los principales medicamentos y equipos médicos fueron propofol 10 mg/mL (1 %) 20 mL, prednisona 5 mg, poligelina 3.5 g/100 mL (3.5 %), piperacilina + tazobactam 4 g + 500 mg, permetrina 5 g/100 g (5 %) 60 g, aguja espinal descartable 27 G X 3 1/2", tubo endotraqueal descartable N° 2.5 con balón, metilprednisolona, entre otros.

Determinación del objetivo específico N° 03

Conocer la toma de decisiones en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019.

A continuación, se procedió a conocer la manera en la que se efectúa la toma de decisiones en el Hospital II-2 Tarapoto concernientes a la gestión del almacén:

Tabla 16

Toma de decisiones - Identificación y diagnóstico del problema

Dimensión	Acciones	Si	No	Porcentaje (%)
------------------	-----------------	-----------	-----------	-----------------------

Identificación y diagnóstico del problema	Se identifican los problemas que presenta el área de almacén	X		6.25%
	Se identifican los requisitos mínimos de educación que indica en el MOF	X		6.25%
	Se toma las decisiones de acuerdo con alguna regla institucional previamente acordada	X		6.25%
	Se toma en consideración los controles y seguimiento de las actividades en el área de almacén	X		6.25%
	Se analiza las directrices organizacionales para canalizar la toma de decisiones en una dirección concreta	X		6.25%
	Se evalúan las actividades, a fin de determinar su eficiencia	X		6.25%
	Se reflexiona sobre las actividades deficientes, a fin de mejorarlas	X		6.25%
	Se plantea cuáles son los riesgos o beneficios que acompañan a cada decisión tomada	X		6.25%
Total	2	6	12.50%	37.50%

Interpretación:

Conforme a la tabla anterior, se puede evidenciar que concerniente a las acciones de identificación y diagnóstico del problema, 2 acciones están siendo cumplidas, lo que resulta en un 12.50% adecuado pues las decisiones se toman de acuerdo a las normas institucionales del Hospital II-2 Tarapoto relacionadas con la gestión del almacén y se toman decisiones enfocadas en un fin concreto. Por otra parte, se reconoce que 6 acciones no están siendo cumplidas, lo que resulta en un 37.50% inadecuado porque no se logra identificar los inconvenientes y problemas que se presentan en el área de almacén, no se identifican los requisitos de educación señalados en el MOF, los cuales indican que el área de almacén debe contar con un número adecuado de personal calificado y debe estar bajo la responsabilidad de un profesional bioquímico–farmacéutico, químico farmacéutico o farmacéutico, con

la finalidad de garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento; las tareas deben definirse por escrito y debe ser delegada a la persona idónea, los colaboradores deben llevar una vestimenta de trabajo apropiada, incluyendo accesorios de protección de acuerdo a las necesidades propias de sus actividades laborales; asimismo, asegura que el jefe de almacén debe ser la persona encargada de gestionar la provisión de medicamentos y equipo médico, así como de efectuar el inventario de medicamentos y controlar de manera periódica los mismos, debe tener una actitud de servicio y bienestar de los demás, etc. Además, no se realizan evaluaciones para conocer la eficiencia de las actividades de gestión del almacén, no se reflexiona sobre las deficiencias que se presentan en tales actividades, etc.

Tabla 17

Causa y efecto-Identificación y diagnóstico del problema

Acción	Causa	Efecto
No se logra identificar los problemas que se presentan en el área de almacén	- Ausencia de control y revisión de las actividades que se llevan a cabo en el área de almacén del Hospital	- En el área de almacén no se toman decisiones basadas en la realidad que se presenta en el área de almacén
No se identifican los requisitos mínimos de educación que indica en el MOF	- Falta de evaluación de los colaboradores del área de almacén del Hospital para conocer el nivel de conocimiento de los colaboradores	- Desarrollo deficiente de las actividades relacionadas con la gestión del almacén y manejo de los medicamentos
No se controla ni realiza el seguimiento de las actividades en el área de almacén	- Falta de conocimiento por parte de los colaboradores del área de almacén	- Aparición de falencias en el área del almacén, generando pérdidas significativas
No se realiza evaluaciones a las actividades de tal manera que se pueda conocer su eficiencia	- Falta de organización y mala asignación de funciones de los colaboradores del área de almacén	- Los usuarios y pacientes del Hospital II-2 Tarapoto no se encuentran satisfechos con el servicio que reciben

No se reflexiona sobre las actividades deficientes, a fin de mejorarlas	- Falta de evaluación, análisis y filtración de las fallencias relacionadas con la gestión de almacén	- Ausencia de planteamiento de alternativas de solución y aplicación de medidas correctivas
No se analizan los riesgos o beneficios que implican las decisiones tomadas	- Falta de estudio de las opciones planteadas, y sólo se toman las mismas decisiones basadas en la experiencia	- Las decisiones se toman de manera inadecuada porque no solucionan las deficiencias presentadas en el área de almacén

Interpretación:

Conforme a la tabla anterior, se ha podido conocer las causas y efectos de las deficiencias que se presentan en el Hospital II-2 Tarapoto concernientes a la identificación y diagnóstico del problema relacionado con la gestión del almacén, siendo uno de los efectos más significativos que en el área de almacén no se toman decisiones basadas en la realidad que se presenta en el área de almacén; asimismo, se reconoce que las decisiones se toman de manera inadecuada porque no solucionan las deficiencias presentadas en el área de almacén, los usuarios del Hospital no se encuentran satisfechos con el servicio que reciben, etc.

Tabla 18

Toma de decisiones - Evaluación y selección de la mejor alternativa

Dimensión	Acciones	Si	No	Porcentaje (%)
Evaluación y selección de la mejor alternativa	Se toman las decisiones especificando los rendimientos que se esperan	X		6.25%
	Se toman decisiones propias ante situaciones que ameriten pronto tratamiento	X		6.25%
	Se permite plantear al personal alternativas para tomar decisiones		X	6.25%
	Se estudian las alternativas para la selección de la más idónea según la situación planteada	X		6.25%
	Se capacitan a los encargados del área de almacén para desenvolverse en el cargo		X	6.25%

Se realiza informes de gestión mensual, trimestral, o anual	X	6.25%
Se toma medidas de control ante pérdidas o robos de medicamento, entre otros	X	6.25%
Los colaboradores suelen tomar decisiones sin la consulta del jefe de área, al momento de planificar o decidir algo	X	6.25%
Total	3	18.75%
	5	31.25%

Interpretación:

Conforme a la tabla anterior, se puede evidenciar que concerniente a las acciones de evaluación y selección de la mejor alternativa, 3 acciones están siendo cumplidas, lo que resulta en un 18.75% adecuado pues se deciden según los fines esperados por el Hospital II-2 Tarapoto, se toman decisiones rápidas ante situaciones inesperadas que se presentan en el área de almacén y se analizan de manera minuciosa las alternativas de tal manera que se elija la opción más asertiva. Por otra parte, se reconoce que 5 acciones no están siendo cumplidas, lo que resulta en un 31.25% inadecuado porque no se permite que el personal plantee alternativas para la toma de decisiones, no se capacitan a los responsables del área del almacén de tal manera que puedan desenvolverse correctamente dentro de sus actividades, no se efectúan reportes de gestión, y los colaboradores no suelen decidir sobre un asunto específico sin realizar una consulta previa al jefe de área.

Tabla 19

Causa y efecto - Evaluación y selección de la mejor alternativa

Acción	Causa	Efecto
No se permite que el personal plantee alternativas para tomar decisiones	- Falta de conocimiento por parte de los colaboradores del área de almacén	- Decisiones inadecuadas que no solucionan las deficiencias presentadas en el área de almacén

No se capacitan a los encargados del área de almacén para desenvolverse en el cargo	- Falta de interés por parte de la Oficina de Capacitación y Activación de la institución	- Manipulación incorrecta de los medicamentos - Aparición de deficiencias durante el desarrollo de las actividades relacionadas con la gestión del almacén
No se realiza informes de gestión mensual, trimestral, o anual	- No se actualizan de manera constante los reportes y registros referidas al stock de medicamentos	- Adquisición de productos en base a registros históricos y no según las modificaciones y necesidades de los últimos meses
No se toma medidas de control ante pérdidas o robos de medicamento, entre otros	- Falta de control y monitoreo del stock disponible de medicamentos y equipos médicos	- Insuficiencia para cubrir las necesidades y requerimientos de los pacientes del Hospital
Los colaboradores no suelen tomar decisiones o planificar actividades sin la consulta del jefe de área	- Falta de preparación y aptitud de los colaboradores del área de almacén	- Decisiones poco favorables para la gestión del almacén, pues son los colaboradores quienes tienen más conocimiento de la realidad presentada

Interpretación:

Conforme a la tabla anterior, se ha podido conocer las causas y efectos de las deficiencias que se presentan en el Hospital II-2 Tarapoto concernientes a la evaluación y selección de la mejor alternativa relacionado con la gestión del almacén, siendo uno de los efectos más significativos que las decisiones son inadecuadas , por cuanto no solucionan las deficiencias presentadas en el área de almacén; de igual manera, adquisición de productos en base a registros históricos y no según las modificaciones de los últimos meses; asimismo, insuficiencia para cubrir las necesidades y requerimientos de los pacientes del Hospital, etc.

V. DISCUSIÓN

Para la realización del presente se planteó como objetivo general Evaluar la gestión de almacén y establecer su incidencia en la toma de decisiones en el Hospital II -2 Tarapoto, 2019. Lo cual, mediante los instrumentos de recolección de datos, se determinó que la gestión del almacén en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019, es un 60.87% deficiente, por cuanto se reconoce que, en cuanto al requerimiento de los medicamentos y materiales médicos, los pedidos no se realizan teniendo en consideración las necesidades del Hospital, por lo tanto, existe escases de medicamentos indispensables y exceso de medicamentos secundarios, ocasionando pérdidas ascendentes a S/127,937.06.

Asimismo, referente a la recepción de medicamentos y materiales médicos, no se efectúa la revisión cuantitativa y cualitativa de los medicamentos al momento de ser recepcionados, ocasionando un sobre stock de hasta un 54% para el mes de febrero. Del mismo modo, en relación al resguardo de los medicamentos, no se llevan a cabo buenas prácticas de almacenamiento, suscitando la aparición de medicinas y materiales médicos en malas condiciones e imposibilitando su uso o consumo, ocasionando pérdidas ascendentes a S/24,527.00. Finalmente, con respecto a la distribución de los medicamentos y materiales, no se realiza el seguimiento de los pedidos y tampoco se actualiza el inventario de modo constante, ocasionando pérdidas ascendentes a S/10,616.22. Tales resultados son similares a los presentados en la investigación expuesta por Veloz & Parada (2017), en donde concluyeron que los procedimientos de la gestión del inventario se realizan de manera ineficiente debido que los encargados de gestionar las mercaderías no cuentan con conocimientos suficiente para poder distribuir los productos que se encuentran en el almacén, es decir que cuando entran los productos a ser almacenados, están distribuidos de manera inadecuada por el hecho de no colocar los productos en su respectivo lugar se puede originar irregularidades en el momento de realzar el conteo de los productos para contabilizar si la cantidad es la adecuada de su almacenamiento, es por ello que se ven obligados a implementar métodos que ayuden a mejorar en el monitoreo de los

medicamentos, para su perfecta comercialización sin tener que presentar quejas de los consumidores.

En cuanto a las causas y efectos de las deficiencias de las actividades de gestión del almacén en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019, se reconoce que, en cuanto al requerimiento de los medicamentos y materiales médicos, la falta de información real del stock de medicinas y materiales médicos ocasiona que se adquieran medicinas cuyo consumo no es primordial en las áreas del Hospital y exista la ausencia de medicinas indispensables; así también, la falta de conocimiento de los jefes de áreas encargados de elaborar la lista detallada de medicamentos y materiales médicos requeridos, lo cual genera que no se consideren las especificaciones a detalle de los medicamentos y materiales médicos a solicitarse y, por consecuencia, ocasiona que se presenten inconvenientes durante el desarrollo de las actividades dentro del Hospital.

Asimismo, referente a la recepción de medicamentos y materiales médicos, se reconoce que la falta de distribución y organización en el desarrollo de las actividades en el área de almacén ocasiona que no se revisen las características de los productos recepcionados, suscitando que se recepcionen medicamentos vencidos o con fecha de caducidad muy próxima o materiales médicos en malas condiciones; además, la ausencia de políticas y buenas prácticas dentro de cada una de las áreas que conforman el Hospital ocasionó un sobre stock significativo. Del mismo modo, en relación al resguardo de los medicamentos, la falta de conocimiento por parte de los colaboradores sobre las buenas prácticas de almacenamiento aplicables en el Hospital suscitó la aparición de medicinas y materiales médicos en malas condiciones, imposibilitando su uso o consumo.

Finalmente, con respecto a la distribución de los medicamentos y materiales, la falta de conocimiento acerca de los procesos de entrega de los respectivos medicamentos y materiales médicos suscitó desabastecimiento de medicinas y materiales médicos en las áreas del Hospital y reclamos y quejas por parte de los pacientes de las áreas del Hospital; tales deficiencias suscitaron como efecto más significativo pérdidas ascendentes a S/180,596.80. Estos resultados guardan similitud con el estudio

expuesto por Peña (2017), el mismo que llegó a la conclusión que, en cuanto al nivel de gestión de almacenaje de las medicinas e insumos de la Red de Salud de San Martín, un 26% de trabajadores indicaron que es deficiente y 37% indicaron que es regular, asimismo se evidencio que en cuanto a la calidad de control de los medicamentos es realizada de manera inadecuada, debido que cuenta con personal no capacitado para realizar dichas funciones, lo cual se observa que la Red de Salud desperdicia en cantidades los medicamentos por el mal almacenamiento, medicamentos vencidos o en mal estado, por ello que mantiene una correlación alta de manera directa entre el control de la gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la Red de Salud San Martín, con un coeficiente de correlación de Pearson de (0.931), cuyo coeficiente determinante fue de 0.867, el mismo que indica que el 86.7% del abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la Red de Salud San Martín se ve influenciado por la gestión de medicamentos.

La toma de decisiones en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019, es un 68.75% inadecuada, por cuanto referente a la identificación y diagnóstico del problema, no se logra identificar los problemas que se presentan en el área de almacén debido a la ausencia de control y revisión de las actividades que se llevan a cabo en el área de almacén del Hospital, no se identifican los requisitos mínimos de educación que indica en el MOF pues no se realiza evaluaciones a los colaboradores del área de almacén del Hospital para conocer el nivel de conocimiento de los colaboradores, no se controla ni realiza el seguimiento de las actividades en el área de almacén porque los colaboradores del área de almacén no cuentan con los conocimientos suficientes para desarrollar eficientemente tales funciones. Asimismo, en cuanto a la evaluación y selección de la mejor alternativa, no se permite que los colaboradores planteen alternativas de solución pues se reconoce que carecen de conocimiento, no se brindan capacitaciones a los encargados del área de almacén para reforzar sus conocimientos debido a la falta de interés por parte de la Oficina de Capacitación y Activación de la institución, y tampoco se elaboran informe porque no se cuenta con información actualizada para elaborarlos dificultando así la adquisición de productos en base a las necesidades del

Hospital. La información obtenida es similar a la presentada en la investigación de Martínez (2016), quien llegó a concluir que la administración de dicho hospital es de manera deficiente debido que los establecimientos se encuentran en un mal estado, con estructuras deterioradas, el almacenamiento de los medicamentos es almacenado de manera inadecuado, con roedores en el establecimiento, debido que el hospital actualmente no cuenta con buen resultado en sus estos financieros, por el mal desempeño del administrador financiero, y todo ello perjudica parcialmente en tomar mejores decisiones para que los usuarios del Hospital Chancay se sientan satisfechos con la atención brindada por los médicos.

La gestión de almacén deficiente incide de manera negativa en la toma de decisiones en el Hospital II -2 Tarapoto, 2019, por cuanto la falta de identificación de las deficiencias que se presentan en el área de almacén ocasiona que se tomen malas decisiones, pues estas no están basadas en la realidad presentada en el área de almacén, suscitando a su vez que no se presentan alternativas de solución y tampoco se apliquen medidas correctivas frente a las mismas. Asimismo, no se realizan evaluaciones a las actividades que se realizan en el área de almacén debido a la falta de organización de las funciones de los colaboradores del área de almacén, ocasionando insatisfacción por parte de los pacientes y usuarios no se encuentren satisfechos con los servicios que reciben. De igual manera, se reconoce que no se realizan informes debido a la falta de actualización de reportes y registros del stock de medicamentos y equipos médicos, suscitando así que se tomen decisiones desacertadas en cuanto a la adquisición de productos, pues se efectúan en base a registros históricos y no según las modificaciones y necesidades del Hospital en los últimos meses.

Del mismo modo, se percibe que los colaboradores no suelen tomar decisiones o planificar actividades sin la consulta del jefe de área, suscitando que las decisiones sean poco favorables para la gestión del almacén, pues son los colaboradores quienes tienen más conocimiento de la realidad que se presenta dentro del área. Tales resultados se asemejan a los presentados por Valera (2017), en donde se pudo concluir que el proceso de almacenamiento de la compañía es deficiente por cuanto

no existe un manejo y control adecuado de los ingresos de los materiales solicitados puesto que no realizan la verificación de los documentos correspondientes, asimismo se evidencia que no existen lineamientos y políticas para una correcta aceptación de los materiales, aprovisionamiento y comercialización de los productos que se gestionan a través del control de mercadería, además con respecto a la toma de decisiones se evidencia que no se priorizan los problemas, no se tienen gestión sobre la mejor opción de solución y mucho menos se evalúan los resultados, en cuanto a al control del almacén de la empresa en de ejecutada de manera incorrecta debido a la falta de personal con conocimientos básicos en las instalaciones para su correcto procedimientos en la ejecución de las obras diarias. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna de la investigación que señala que mantiene correlación directa y positiva entre las variables en estudio.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- 6.1.** La gestión del almacén en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019, es un 60.87% deficiente, por cuanto se reconoce que, en cuanto al requerimiento de los medicamentos y materiales médicos, las deficiencias presentadas ocasionaron pérdidas ascendentes a S/127,937.06. Asimismo, referente a la recepción de medicamentos y materiales médicos, ocasionó un sobre stock de hasta un 54% para el mes de febrero. Del mismo modo, en relación al resguardo de los medicamentos, las deficiencias presentadas ocasionaron pérdidas ascendentes a S/24,527.00. Finalmente, con respecto a la distribución de los medicamentos y materiales, las deficiencias presentadas ocasionaron pérdidas ascendentes a S/10,616.22.
- 6.2.** En cuanto a las causas y efectos de las deficiencias de las actividades de gestión del almacén en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019, se reconoce que, en cuanto al requerimiento de los medicamentos y materiales médicos, la falta de información real del stock de medicinas y materiales médicos ocasiona que se adquieran medicinas cuyo consumo no es primordial en las áreas del Hospital y exista la ausencia de medicinas indispensables. Asimismo, referente a la recepción de medicamentos y materiales médicos, se reconoce que la falta de distribución y organización en el desarrollo de las actividades en el área de almacén ocasiona que no se revisen las características de los productos recepcionados, suscitando que se recepcionen medicamentos vencidos o con fecha de caducidad muy próxima o materiales médicos en malas condiciones. Del mismo modo, en relación al resguardo de los medicamentos, la falta de conocimiento por parte de los colaboradores sobre las buenas prácticas de almacenamiento aplicables en el Hospital suscitó la aparición de medicinas y materiales médicos en malas condiciones, imposibilitando su uso o consumo. Finalmente, con respecto a la distribución de los medicamentos y materiales, la falta de conocimiento acerca de los procesos de entrega de los respectivos medicamentos y materiales médicos suscitó desabastecimiento de medicinas y

materiales médicos en las áreas del Hospital y reclamos y quejas por parte de los pacientes de las áreas del Hospital; tales deficiencias suscitaron como efecto más significativo pérdidas ascendentes a S/180,596.80.

- 6.3.** La toma de decisiones en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019, es un 68.75% inadecuada, por cuanto referente a la identificación y diagnóstico del problema, no se logra identificar los problemas que se presentan en el área de almacén debido a la ausencia de control y revisión de las actividades que se llevan a cabo en el área de almacén del Hospital. Asimismo, en cuanto a la evaluación y selección de la mejor alternativa, no se brindan capacitaciones a los encargados del área de almacén para reforzar sus conocimientos debido a la falta de interés por parte de la Oficina de Capacitación y Activación de la institución.
- 6.4.** La gestión de almacén deficiente incide de manera negativa en la toma de decisiones en el Hospital II -2 Tarapoto, 2019, por cuanto la falta de identificación de las deficiencias que se presentan en el área de almacén ocasiona que se tomen malas decisiones, pues estas no están basadas en la realidad presentada en el área de almacén, suscitando a su vez que no se presentan alternativas de solución y tampoco se apliquen medidas correctivas frente a las mismas. Asimismo, no se realizan evaluaciones a las actividades que se realizan en el área de almacén debido a la falta de organización de las funciones de los colaboradores del área de almacén, ocasionando insatisfacción por parte de los pacientes y usuarios no se encuentren satisfechos con los servicios que reciben. De igual manera, se reconoce que no se realizan informes debido a la falta de actualización de reportes y registros del stock de medicamentos y equipos médicos, suscitando así que se tomen decisiones desacertadas en cuanto a la adquisición de productos, pues se efectúan en base a registros históricos y no según las modificaciones y necesidades del Hospital en los últimos meses.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas, se recomienda lo siguiente:

- 7.1.** Al Hospital II-2 Tarapoto, programar la realización de capacitaciones, cursos y talleres informativos para que se desarrollen de manera constante con la finalidad de proporcionar información y conocimientos básicos a los colaboradores que forman parte del área de almacén de tal manera que puedan desarrollar sus actividades de modo eficiente.
- 7.2.** Al Hospital II-2 Tarapoto, realizar monitoreos y evaluaciones de manera periódica de los colaboradores del área de almacén durante el desarrollo de sus actividades concernientes al requerimiento de los medicamentos y materiales médicos, recepción de medicamentos y materiales médicos, resguardo de los medicamentos y la distribución de los medicamentos y materiales médicos, con el propósito de identificar y reconocer de manera oportuna los inconvenientes y deficiencias que se presentan.
- 7.3.** Al Hospital II-2 Tarapoto, implementar herramientas y mecanismos que permitan medir el rendimiento de la institución con el propósito de conocer y analizar si las decisiones tomadas están contribuyendo con el buen funcionamiento de la misma y que, además, contribuyan con el reconocimiento de las deficiencias que se presentan en la institución de modo que se puedan tomar decisiones acertadas y plantear medidas correctivas frente a las mismas.
- 7.4.** Al Hospital II-2 Tarapoto, tener en consideración los resultados presentados en el presente trabajo de investigación con el propósito de aplicar medidas estratégicas y plantear alternativas de solución asertivas frente a las deficiencias presentadas de tal manera que se pueda garantizar que la institución brinde sus servicios adecuadamente y pueda satisfacer las necesidades de los pacientes y usuarios.

REFERENCIAS

- Arrieta, J. (2016). *Aspects to consider for high quality administration of corporate distribution centers (Centros de distribución, CEDIS)*. 16 (30). Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S20771886201100010007
- Ballou, R (2015). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. (5^{ta} ed.). México. Prentice Hall
- Bofill, A.; Sablón, N. & Florido, R. (2017). *Procedure to inventory management in the central warehouse of Cuban Commercial Chain*. Vol.9 (N°1). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202017000100006
- Cepeda, A. y Cepeda, S. (2015) Metodología de la Investigación. Enfoque multidisciplinario sobre el Método Científico. (1^a Ed) Publicado por ARCD. Recuperado de: https://issuu.com/acdovala1/docs/libro_14_metodolog__a_de_la_investi
- Cardona, T.; Orejuela, J. & Rojas, C. (2018). *Warehousing and inventory management for raw Materials in the concentrated food sector*. Vol.15 (N°30). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1492/149259394013/149259394013.pdf>
- Castro, L. (2015). *Toma de decisiones en la administración financiera de la Pyme*. España. EAE
- Correa, A. et al. (2018). *Warehouse management and information and communication technology*. Vol.26 (N°117). Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>
- Daft, R. (2015). *Teoría y diseño organizacional*. México. Ediciones Thomson
- Espindola, J. (2016). *Análisis de problemas y toma de decisiones*. (3ra ed.). México. Pearson Educación
- Figuroa, L. (2016). *Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla*. Universidad Tecnológica de Pereira. 21 (4). Barranquilla – Colombia.

- Flamarique, S. (2017). Gestión de operaciones de almacenaje. Barcelona, España. Marge Books
- Flamarique, S. (2019). Manual de gestión de almacenes. Barcelona, España. Marge Books
- García, E. (2017). Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017. Perú. Recuperado de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15237/Garc%C3%ADa_BE_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gwynne, R. (2018). Warehouse Management: A complete guide to improving efficiency and minimizing costs in the modern warehouse.(3ra ed.). New York, USA. Kogan Page
- Hidalgo, R. (2017). Gestión de almacenamiento y su importancia en el control de inventarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. Perú, Recuperado de:
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2719/CONTABILIDAD%20%20Miluska%20Fasanando%20Ram%c3%adrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Janis, L. & Mann, L. (2014). Decision making. A psychological analysis of conflict, choice, and commitment. New York. Free Press
- Kay, E. (2016). A mathematical model for handling in a warehouse. Australia. Pergamon Press
- Mallo, C. (2013). Contabilidad de Costes y toma de decisiones. Madrid: Editorial Pirámide
- Mallo, C. y Rocafort, A. (2015). Contabilidad de dirección para la toma de decisiones: Contabilidad de gestión y costes. España. Editorial Profit
- Martínez, E. (2016). Sistema integrado de administración financiera y la toma de decisiones en el Hospital Chancay y servicios básicos de salud 2016. Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13303/Mart%c3%adnez_AEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meana, P. (2017). Gestión de inventarios. Madrid, España. Ediciones Parninfo
- Menguzzato, R. Y. (2013). Dirección Estratégica. Chile: Planeta.

- Mingo, G. y Cascado, G. (2017). Almacenes sanitarios (Operaciones administrativas y documentación sanitaria). Madrid, España. Editex
- Ministerio de Salud. (2015). Resolución Ministerial N° 132 – 2015/ MINSA. Lima – Perú.
Recuperado de:
<http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Acceso/URM/GestionURMTrabSalud/ReunionTecnica/VIII/D%C3%ACa1/CursoBPACajamarca/ManualBPA/RM-132-2015-MINSA.pdf>
- Olaz, A. (2018). Guía para el análisis de problemas y toma de decisiones. España. ESIC
- Ortiz, M. et al. (2018). Gestión de inventarios, almacenes y aprovisionamiento. Colombia. UNAD
- Peña, T. (2017). Relación de la gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la Red de Salud San Martín, 2017. Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31452/cruz_pt.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Price, P. & Harrison, N. (2015). Warehouse management and inventory control. USA. Access Education
- Rodríguez, M. y Márquez, M. (2015). Manejo de problemas y toma de decisiones. (2da ed.). México. Editorial Manual Moderno.
- Rodríguez J. (2014). Introducción a la Administración con enfoque de sistemas. México: Libro de Editorial Trillas
- Salazar, F. (2014). La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano.2 (1). Universidad Peruana de Ciencias Públicas. Lima – Perú.
- Salles, M. (2015). Decision-Making and the information system. (Vol. 3). USA. John Wiley & Sons.
- Tamayo, M., y Tamayo (2013) El proyecto de investigación. Mod.5. Publicado por Arfo Editores Ltda. Bogotá. Recuperada de:
<http://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/5.-El-Proyecto-de-Investigaci%C3%B3n-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf>

- Valera, S. (2017). Evaluación de la gestión de almacén y su relación con la toma de decisiones de Emapa San Martín S.A., Tarapoto 2016. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31691/valera_ssh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Veloz, C. & Parada, O. (2017). Methods to improve efficiency and decisions in inventory management. Vol.10 (N°22). Recuperado de: <http://www.Dialnet-MetodosParaMejorarLaEficienciaYLaTomaDeDecisionesE-6151210.pdf>
- Veloz, C. & Parada, O. (2017). Métodos para mejorar la eficiencia y toma de decisiones en la gestión de inventarios. Revista Ciencia Unemi. 10 (22). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es › descarga › artículo>.

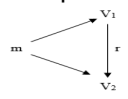
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de almacén	Constituye un grupo de reglas, técnicas y programaciones de manera verídica en cuanto al cumplimiento que tienen por intención guardar lo materiales y/o existencias que son almacenadas y comercialicen de carácter conveniente y registrado, de acuerdo con las normativas de buenas condiciones y con los medios determinados por su respectiva formación (Flamarique, 2017, p.3).	La gestión de almacén permite controlar y monitorear los bienes correspondientes, con el propósito de manejar eficientemente los recursos.	Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos	Estimación de los medicamentos y materiales	Nominal
			Recepción de medicamentos y materiales médicos	Selección de medicamentos y materiales médicos	
			Resguardo de los medicamentos	Verificación de la documentación	
				Verificación de la cantidad y calidad de los medicamentos y materiales médicos	
			Distribución de los medicamentos y materiales médicos	Selección de los medicamentos y materiales médicos	
				Codificación y ubicación de los medicamentos y materiales médicos	
Toma de decisiones	Es el proceso mediante el cual se selecciona una alternativa asertiva que contribuya en la solución de un determinado problema o conflicto, el mismo que será útil en la planificación del desarrollo adecuado de las actividades empresariales, la organización de los recursos y control de los resultados de económico y financieros de una empresa (Olaz, 2018, p.23).	La toma de decisiones permite el cumplimiento de los objetivos y metas, lo cual es indispensable para la institución, ya que de esa manera se pudo evaluar su eficiencia	Identificación y diagnóstico del problema	Identificación de los problemas	Nominal
				Diagnóstico del problema	
			Evaluación y selección de la mejor alternativa	Definir criterios de decisión	
				Identificar alternativas	
				Análisis de las alternativas	
				Selección de alternativas más conveniente	
				Decisión de poner en marcha las alternativas	
				Revisar los resultados	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: “Gestión de almacén y su incidencia con la toma de decisiones en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p>General ¿Cómo es la gestión de almacén y de qué manera incide en la toma de decisiones en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019?</p> <p>Específicos a) ¿Cómo son las actividades de la gestión del almacén en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019? b) ¿Cuáles son las deficiencias, causas y efectos de las actividades de gestión del almacén en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019? c) ¿Cómo es la toma de decisiones en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019?</p>	<p>General Evaluar la gestión de almacén y establecer su incidencia en la toma de decisiones en el Hospital II -2 Tarapoto, 2019;</p> <p>Específicos Describir las actividades de la gestión del almacén en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019; Identificar las deficiencias, causas y efectos de las actividades de gestión del almacén en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019; Conocer la toma de decisiones en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019;</p>	<p>General La gestión de almacén es deficiente e incide de manera negativa en la toma de decisiones en el Hospital II -2 Tarapoto, 2019.</p> <p>Específicas 1. Describir las actividades de la gestión del almacén en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019. 2. Identificar las deficiencias, causas y efectos de las actividades de gestión del almacén en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019. 3. Conocer la toma de decisiones en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2019.</p>	<p>Técnicas Entrevista Observación</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>Descriptivo Correlacional</p>  <p>Donde M=Unidad Ejecutora V1= Gestión del almacén V2= Toma de decisiones r= Incidencia</p>	<p>Población Los colaboradores y acervo documentario de todas las áreas del HOSPITAL II-2 TARAPOTO, del año 2019.</p> <p>Muestra 6 colaboradores y el acervo documentario del área de almacén del HOSPITAL II-2 TARAPOTO, considerando los meses de abril a setiembre 2019 como muestra de estudio</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión de almacén</td> <td>Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos</td> </tr> <tr> <td>Recepción de medicamentos y materiales médicos</td> </tr> <tr> <td>Resguardo de los medicamentos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Toma de decisiones</td> <td>Distribución de los medicamentos y materiales médicos</td> </tr> <tr> <td>Identificación y diagnóstico del problema</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Evaluación y selección de la mejor alternativa</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de almacén	Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos	Recepción de medicamentos y materiales médicos	Resguardo de los medicamentos	Toma de decisiones	Distribución de los medicamentos y materiales médicos	Identificación y diagnóstico del problema		Evaluación y selección de la mejor alternativa	<p>Instrumentos Cuestionario de entrevista Ficha de cotejo</p>
		Variables	Dimensiones											
Gestión de almacén	Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos													
	Recepción de medicamentos y materiales médicos													
	Resguardo de los medicamentos													
Toma de decisiones	Distribución de los medicamentos y materiales médicos													
	Identificación y diagnóstico del problema													
	Evaluación y selección de la mejor alternativa													

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de entrevista

Título: Gestión de almacén y su incidencia con la toma de decisiones en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019

La siguiente entrevista tiene como finalidad obtener información de parte del personal de la empresa (Área de almacén), y así cumplir con los propósitos de la presente investigación.

Nombre y apellido:	
Cargo:	
Edad:	
Nivel de estudio:	
Lugar de entrevista:	
Responde las siguientes preguntas:	
1. Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos	
a) ¿Los pedidos de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos se realiza considerando la necesidad del Hospital? Explique Rpta: _____	
b) ¿Se evalúan los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos que están en sobre stock, sin rotación, los no disponibles? Explique Rpta: _____	
c) ¿Se cumple con todas las normas de almacenamiento? Explique Rpta: _____	

d) ¿Los órdenes de compra, o pedidos están debidamente ordenadas y archivadas? Explique

Rpta: _____

2. Recepción de medicamentos y materiales médicos

a) ¿Se revisa la consistencia del tipo, características, cantidades y condiciones en las que llegaron los medicamentos; con ayuda de la copia del requerimiento archivado que quedo en el área de almacén y la guía de remisión presentada por el hospital? Explique

Rpta: _____

b) ¿Se presenta algún procedimiento cuando existe alguna inconsistencia al momento de recibir los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos? Explique

Rpta: _____

c) ¿Se realiza la revisión cuantitativa y cualitativa de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos recibidos? Explique

Rpta: _____

3. Resguardo de los medicamentos

a) ¿Se selecciona los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos, según sus características, cualidades, antes de ser distribuidos?

Explique

Rpta: _____

b) ¿Para la conservación de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos, se considera las condiciones ambientales (temperatura, humedad y luz)? Explique

Rpta: _____

c) ¿Se realiza la codificación de cada uno de los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos? Explique

Rpta: _____

4. Distribución de los medicamentos y materiales médicos

a) ¿Existe un sistema de inventario automatizado? Explique

Rpta: _____

b) ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos en el área de almacén? Explique

Rpta: _____

c) ¿Llevan control y registro dónde queda evidencia que el encargado de inventarios se le informó sobre los bienes inventariados? Explique

Rpta: _____

d) ¿Se acostumbra revisar periódicamente los registros de inventarios y otros datos, para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas? ¿Indique qué tan frecuentemente se hace esta revisión? Explique

Rpta: _____

e) ¿Se entregan los productos mediante requisiciones o notas de pedido de salida? Explique

Rpta: _____

f) ¿Están bajo el control directo de almacenistas responsables por las cantidades existencia? Explique

Rpta: _____

g) ¿Se compara los resultados de los recuentos físicos con los inventarios permanentes, investigan y ajustan las diferencias? Explique

Rpta: _____

h) ¿Se controlan adecuadamente los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos, dado de baja para evitar robo, uso de disposición no autorizada, desmedros o descuidos en su guarda y manejo? Explique

Rpta: _____

FICHA TECNICA	
Dimensión	
Técnica	
Instrumento	
Fuentes	
Nombre	
Autor	
Año	
Extensión	
Correspondencia	
Duración	
Aplicación	
Administración.	

Anexo 4: Lista de cotejo

Se presenta esta lista de cotejo, la cual tiene como finalidad evaluar la gestión de almacén en el HOSPITAL II-2 TARAPOTO. Obteniendo de información con fines educativos.

Indicaciones: Conteste las preguntas de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Nº	Gestión de almacén	ESCALAS	
		SI	NO
D1	Requerimiento de los medicamentos y materiales médicos		
IA	Estimación de los medicamentos y materiales		
1.	¿Se realiza la solicitud de pedido de manera formal de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos?		
2.	¿Se tiene en consideración con el protocolo específico del Hospital para el pedido de materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos?		
3.	¿Todo el requerimiento de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos se hace según la necesidad del hospital?		
IB	Selección de medicamentos y materiales médicos a solicitar:		
4.	¿Se considera las especificaciones a detalle de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos a solicitar?		
5.	¿Se realizara la respectiva selección de los medicamentos y materiales médicos que necesitan ser pedidos con prioridad?		
D2	Recepción de medicamentos y materiales médicos		
IA	Verificación de la documentación :		
6.	¿Se revisa la consistencia del tipo, características, cantidades y Condiciones en las que llegaron los medicamentos; con ayuda de la copia del requerimiento archivado que quedo en el área de almacén y la guía de remisión presentada por el hospital?		
7.	¿Se realiza el procedimiento necesario para hacer la reclamación de alguna inconformidad dada en la recepción de los medicamentos?		

8.	¿Se considera toda la documentación necesaria según lo establecido en el reglamento, para constatar el recibimiento de los medicamentos?		
IB	Verificación de la cantidad y calidad de los medicamentos y materiales médicos:		
9.	¿Se realiza la revisión cuantitativa y cualitativa de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos recibidos?		
10.	¿Se controla que el hospital tenga la cantidad adecuada de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos necesarios?		
11.	¿Se acostumbra revisar periódicamente los registros de inventarios y otros datos, para determinar si las existencias tienen poco movimientos, si son excesivas u obsoletas?		
D3	Resguardo de los medicamentos		
IA	Selección de los medicamentos y materiales médicos:		
12.	¿Se selecciona los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos, según sus características, cualidades, antes de ser distribuidos?		
13.	¿Para la conservación de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos, se considera las condiciones ambientales (temperatura, humedad y luz)?		
14.	¿Tiene establecida el hospital algún procedimiento para determinar y controlar los desmedros del área de almacén?		
IB	Codificación y ubicación de los medicamentos y materiales médicos:		
15.	¿Se realiza la codificación de cada uno de los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos?		
16.	¿Se segmentan los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos de acuerdo al tipo de laboratorio, uso, y rotación de los mismos?		
17.	¿Se cuenta con la cantidad exacta de stands para la colocación de mis medicamentos, suministros, etc.?		
D4	Distribución de los medicamentos y materiales médicos		
IA	Verificación de la documentación		
18.	¿Se verificar la documentación de solicitud de cada área, si esta cumple con todas las condiciones antes de abastecer los medicamentos?		
19.	¿Se realiza la correcta distribución del stock de los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos?		

20.	¿Se realiza el seguimiento de un pedido, comprobando las condiciones y los plazos de entrega?		
IB	Registro y control de entrega:		
21.	¿Se registra la salida y entrega de cada uno de los materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos?		
22.	¿Se realiza el inventario de los medicamentos, materiales médicos, insumos médicos, productos farmacéuticos periódicamente?		
23.	¿Se mantienen actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?		

Anexo 5: Lista de cotejo

Se presenta esta lista de cotejo, la cual tiene como finalidad evaluar la toma de decisiones en el HOSPITAL II-2 TARAPOTO. Obteniendo de información con fines educativos.

Indicaciones: Conteste las preguntas de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Nº	Toma de decisiones	ESCALAS	
		SI	NO
D1	Identificación y diagnóstico del problema		
IA	Identificación de los problemas:		
1.	¿Se identifican los problemas que presenta el área de almacén?		
2.	¿Se identifican los requisitos mínimos de educación que indica en el MOF, para el cargo que se requiere en el área de almacén?		
3.	¿Se toma las decisiones de acuerdo con alguna regla institucional previamente acordada?		
4.	¿Se toma en consideración los controles y seguimiento de las actividades en el área?		
IB	Diagnóstico del problema.		
5.	¿Se analiza las directrices organizacionales para canalizar la toma de decisiones en una dirección concreta?		
6.	¿Se evalúan las actividades, a fin de determinar su eficiencia?		
7.	¿Se reflexiona sobre las actividades deficientes, a fin de mejorarlas?		
8.	¿Se plantea cuáles son los riesgos o beneficios que acompañan a cada decisión tomada?		
D2	Evaluación y selección de la mejor alternativa		
IA	Análisis de las alternativas		
9.	¿Se toman las decisiones especificando los rendimientos que se esperan?		
10.	¿Se toman decisiones propias ante situaciones que ameriten pronto tratamiento.		
11.	¿Se permite plantear al personal alternativas para tomar decisiones		
12.	¿Se estudia las alternativas para la selección de la más idónea según la situación planteada		
IB	Selección de alternativas más conveniente		

13.	¿Se capacitan a los encargados del área de almacén para desenvolverse en el cargo?		
14.	¿Se realiza informes de gestión mensual, trimestral, o anual?		
15.	¿Se toma medidas de control ante pérdidas o robos de medicamento, entre otros?		
16.	¿Los colaboradores suelen tomar decisiones sin la consulta del jefe de área, al momento de planificar o decidir algo?		