



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital
Nacional Guillermo Almenara de la ciudad de Lima - Estudio de caso**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Herrera Toscaïno, Luis Abdon (ORCID: 0000-0003-2208-6733)

ASESOR:

Mgtr. Romaní Allende, Freddy Gamaniel (ORCID: 0000-0002-1054-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mis papás que siempre me inculcaron la importancia del estudio para el progreso personal, a mi familia por apoyarme durante esta etapa, por el tiempo que no pude dedicarles, a Dios por darme salud y paz espiritual para salir adelante.

Agradecimiento

Al asesor de tesis por su paciencia, aliento y soporte y a mis superiores de mi centro de labores por su comprensión y apoyo.

Índice de contenidos

	Pag.
Carátula	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación:	15
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	16
3.3 Escenario de estudio	16
3.4 Participantes	19
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6 Procedimiento	20
3.7 Rigor científico	20
3.8 Método de análisis de información	21
3.9 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS DE LA DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	58

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 de Categorías y subcategorías	16
Tabla 2 Datos de entrevistados	19
Tabla 3 Propósito de técnicas e instrumentos	20
Tabla 4 Resultados de Categorías	29
Tabla 5 Resultado de las entrevistas realizadas a nivel de subcategorías	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Fachada principal	17
Figura 2 Imagen aérea	17
Figura 3 Plano de ubicación	18
Figura 4 Análisis desabastecimiento de medicamentos y la gestión logística	23
Figura 5 Análisis de la categoría desabastecimiento de medicamentos	24
Figura 6 Análisis de la categoría gestión logística	25
Figura 7 Análisis de la categoría emergente gestión de las personas	26
Figura 8 Nube de palabras	27

Resumen

La presente investigación denominada: Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de la ciudad de Lima, tuvo como objetivo analizar cómo se genera el desabastecimiento de medicamentos en el citado hospital, esta investigación fue realizada con enfoque cualitativo con diseño de investigación de estudio de caso, usando el método inductivo de nivel descriptivo observacional, la técnica empleada para el recojo de información fue la entrevista, los instrumentos fueron la guía de preguntas y la guía de observación, las cuales permitieron llegar a las siguientes conclusiones: Al analizar los resultados de la información recogida respecto a los factores que generan el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se conoció que estos se dividen principalmente en dos grupos el primero se relaciona al agotamiento del medicamento en el mercado y el segundo por problemas de gestión, este último se subdivide en: Dificultades presupuestales, idoneidad del personal, delegación excesiva de compras por parte de la sede central de Essalud, legislación de contrataciones públicas inadecuada para el sector, inestabilidad política y económica del país y la pandemia COVID 19.

Palabras clave: Estimación, abastecimiento, farmacia, personal, COVID 19

Abstract

The purpose of this research, entitled: Drug shortages and logistics management at the Guillermo Almenara National Hospital in the city of Lima, was to analyze how drug shortages are generated at the aforementioned hospital. This research was conducted using a qualitative approach with a case study research design, using the inductive method at the descriptive observational level; the technique used to collect information was the interview; the instruments used were the questionnaire and the observation guide, which allowed the following conclusions to be reached: Upon analyzing the results of the information collected regarding the factors that generate drug shortages at the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital, it was learned that these are mainly divided into two groups the first is related to drug depletion in the market and the second due to management problems, the latter is subdivided into: Budgetary difficulties, staff suitability, excessive delegation of purchases by Essalud headquarters, inadequate public procurement legislation for the sector, political and economic instability in the country and the COVID 19 pandemic.

Key words: Estimation, sourcing, pharmacy, staff, COVID.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años viene agudizándose a nivel global, regional y en el Perú fenómenos que afectan el abastecimiento eficaz de productos farmacéuticos en las farmacias de los hospitales públicos, esta situación también se presenta en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen del Seguro Social de Salud, el cual es un establecimiento de nivel III y uno de los más importantes del Perú, ubicado en el distrito de la Victoria de la ciudad de Lima.

Estos problemas en el abastecimiento, también ocurren en otras latitudes y por diversas razones, por ejemplo Palomar-Fernández & Álvarez-Díaz (2020) señalaron que estas situaciones, suelen ocurrir durante emergencias sanitarias o escasez de un medicamento, en esos momentos se evidencia la desorganización y desorden para mantener la cadena de suministro operativa. Así también, Vásquez et al. (2020), indican que el problema de la mala gestión de medicamentos el cual viene generando desabastecimiento no es exclusivo de Honduras, sino que similar situación se vive en países de Latinoamérica y de manera muy habitual en los países centroamericanos, como se evidencia el desabastecimiento de medicamentos se ha dado y sigue dándose en muchos países, que fenómenos internos y externos vienen generando este problema a los Hospitales públicos y como estos se relacionan con la experiencia del Hospital Almenara.

La realidad nacional en cuanto a capacidades e infraestructura en el sector salud es notablemente deficitaria, al respecto Soto (2019) indica que, es lamentable la situación de los hospitales del Ministerio de Salud peruano, el nivel de calidad de atención está por debajo de los estándares mínimos recomendados, limitaciones de equipamiento y deficiencia en la adquisición de productos farmacéuticos. Como vemos el abastecimiento de medicamentos impacta en los establecimientos médicos públicos del mundo, que han visto colapsar el aprovisionamiento de suministros médicos durante la pandemia COVID 19, lo que evidencia que ya existían problemas de gestión logística para el aprovisionamiento de los hospitales públicos, situación que también ha enfrentado el Hospital Almenara.

Para Tejedor & Bernal (2018) la sobrerregulación en las contrataciones públicas es un problema que también se vive en otras latitudes y que afecta la gestión logística y el abastecimiento oportuno de los hospitales públicos, este desabastecimiento continuo también se origina por la engorrosa regulación de contrataciones públicas, que afecta la calidad de la atención médica de nuestra población con consecuencias en la productividad y desarrollo económico del país. Una legislación voluminosa, burocrática e ineficaz viene generando consecuencias en la calidad de vida de los peruanos.

Para Cabañas & Queralt Gorgas (2020), Un problema añadido, tanto en las Unidades de Cuidados Intensivos – UCIs, como en las plantas de hospitalización, fue el cambio de especialidades farmacéuticas por desabastecimientos. Asimismo, la falta de recursos en los hospitales de referencia nacional del Ministerio de Salud constituye una problemática que requiere abordarse de manera urgente, (Soto, 2019). En ese entorno hospitalario, se ha observado que la situación de desabastecimiento es mucho más aguda en países del tercer mundo, respecto las provincias del interior del Perú, los quiebres de la cadena de suministros de productos farmacéuticos son recurrentes, los hospitales de la ciudad de Lima a pesar de contar con mayor capacidad técnica enfrentan también desabastecimiento de medicamentos.

El estudio de esos diferentes submercados públicos y el mercado privado nos permite identificar algunas barreras al acceso a medicamentos (Ugarte Ubilluz, 2019), situación que evidencia limitaciones para la adquisición oportuna de medicamentos, por ejemplo, la existencia de competencia limitada en el mercado de productos farmacéuticos.

Por las razones mencionadas es de suma importancia abordar esta situación con mayor profundidad y no limitarse solo a analizar datos, ya que la gestión logística del abastecimiento de medicamentos es vital para la salud y calidad de vida de la población asegurada y no asegurada, atendida en el Hospital Almenara; asimismo, también es importante para los profesionales y operadores especializados en contrataciones públicas y logística, como para los profesionales de la salud, quienes enfrentan diariamente a barreras burocráticas

y cuellos de botella que les impiden realizar su trabajo con mayor eficiencia y eficacia.

Se ha observado que el Hospital Guillermo Almenara durante los últimos años ha presentado numerosas situaciones de desabastecimiento generadas por razones internas y externas, respecto a ello, es importante conocer que el abastecimiento se maneja en dos niveles, primero por la sede central del Seguro Social de Salud, Institución a la que pertenece el citado nosocomio y a nivel local por adquisiciones que realiza el equipo logístico del hospital.

Por lo expuesto, la presente investigación busca entender ¿cómo es que se genera el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima?, la cual se justifica en la necesidad de conocer las razones que generan la situación continua de desabastecimiento o quiebres de stock en muchos de los productos farmacéuticos, algunos de ellos muy importantes o vitales para los pacientes del hospital, para a partir de ello se tomen mejores decisiones, que mejoren la accesibilidad a medicamentos de la población asegurada y contribuyan a solucionar este diario problema que viven los hospitales públicos del país.

El objetivo principal de esta investigación es analizar cómo se genera el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima y los objetivos específicos son: Describir las raíces del problema que frecuentemente generan el desabastecimiento de medicamentos, del Hospital Almenara de la ciudad de Lima; Describir el impacto que genera el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima; analizar cómo afecta la estimación de necesidades en la gestión logística de medicamentos, del Hospital Almenara de la ciudad de Lima y finalmente, Entender cómo impacta la gestión logística en las compras de medicamentos, del citado Hospital.

II. MARCO TEORICO

Los autores referidos en este capítulo contribuirán con sus teorías, e investigaciones a sustentar el marco teórico de mi investigación, que servirán de base para las propuestas que surjan de la misma.

A continuación, se presentan referentes desde el campo internacional y nacional relacionados con el problema de investigación.

El desabastecimiento de medicamentos se está volviendo un problema crónico en los hospitales, en este contexto para Castellano & Mejunto (2020) en su estudio referido al crecimiento del Desabastecimiento de Medicamentos en los hospitales españoles, buscó analizar el número de desabastecimientos ocurridos en los citados hospitales. Para ello se realizó un estudio observacional, descriptivo, retrospectivo. Los datos de los medicamentos con problemas de suministro se obtuvieron, trimestralmente de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, el aporte que deja esta investigación a mi trabajo es que el desabastecimiento de medicamentos se está volviendo un problema común en los hospitales públicos.

El año 2020 se desato la pandemia del Covid 19, en ese contexto los establecimientos médicos alrededor del mundo tuvieron que redoblar esfuerzos en asegurar el abastecimiento para lo cual la gestión de stocks y almacenamiento, vienen jugando un papel fundamental, para Palomar-Fernández & Álvarez-Díaz (2020), en su artículo, referido a la adquisición de medicamentos, comenta que la pandemia COVID 19 ha penetrado en los hospitales de forma abrupta, y ha trazado muchas dificultades de partida en todos los niveles, incluyendo la logística de las compras. Este estudio se realizó en el Hospital Ramón y Cajal de Madrid España y tuvo como objetivo tomar todas las medidas necesarias para avalar la disponibilidad de medicamentos, el estudio concluye que el sistema de abastecimiento para la emergencia COVID 19 implantado el Hospital Ramon y Cajal es replicable en una futura nueva situación de emergencia sanitaria, el aporte para mi investigación es la gestión y estrategias de optimización de los almacenes aplicado en el citado hospital.

La logística hospitalaria es uno de los rubros más complejos de la cadena de suministros y que aun ha sido poco estudiada, respecto a ello, Figueroa et al. (2016), realiza una investigación relacionada al Análisis de la Logística Hospitalaria, que, presenta una metodología de tipo exploratoria descriptiva basada en el análisis de la logística hospitalaria desde sus diferentes aspectos en la ciudad de Barranquilla. Cuyo objetivo es tener un diagnóstico de la logística hospitalaria para lo cual se encuestaron 20 entidades de salud. Este estudio profundiza sobre los lugares donde se han aplicado instrumentos de logística para el manejo de recursos. Por ello, a través de este estudio se diagnostica la situación actual de los establecimientos de salud de la ciudad de Barranquilla con el fin de proponer recomendaciones que le permitan al sector sanitario superar las condiciones actuales. El aporte de este artículo a mi investigación, me permite conocer que los problemas de abastecimiento que viven los hospitales de Barranquilla son similares al Perú.

En el abastecimiento de medicamentos existen algunos rubros especializados más susceptibles a caer en quiebres de stock y no ser abastecidos con facilidad, en ese sentido, Zamora Aguas et al. (2016) en su investigación relacionada al suministro de medicamentos en el sector salud colombiano, el cual tuvo como objetivo mejorar los procesos de toma de decisiones, en la red (cadena) de suministros de medicamentos oncológicos (RSMO). Para la selección del número de Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), se efectuó muestreo con probabilidad proporcional al tamaño de las IPS y al número de atenciones de oncología a partir de la definición de estratos utilizando el método de Sunter, a partir del estudio, se determinó que uno de los primeros problemas que afecta el suministro de medicamentos oncológicos está vinculado con los riesgos de quiebre del suministro y la carestía de medicamentos, que producen un alto costo al sistema colombiano de salud, con consecuencias negativas en los niveles de atención a los pacientes con cáncer, la investigación concluye que la simulación de escenarios es positiva para el suministro oportuno de medicamentos, el aporte a mi investigación está relacionada con la categoría de estimación de necesidades.

Maestre et al. (2013), en el artículo científico que publicaron relacionado a la Gestión de Stocks en las Farmacias Hospitalarias, cuyo objetivo propone el

Control Predictivo, para minimizar la probabilidad de que se produzcan desabastecimiento de medicamentos en las farmacias, para validar su propuesta realiza simulaciones en dos Hospitales públicos de Córdoba, España, las variables empleadas fueron, la complicación de gestión de inventarios (stock) y toma de decisiones. La metodología usada en simulación, utilizando datos provenientes de un hospital real, los autores llegan a la conclusión de que el control predictivo y la gestión de riesgos son propuestas de herramientas para el adecuado suministro de medicamentos en los hospitales, la investigación aporta a nuestra investigación su enfoque sobre gestión de inventarios en la farmacia de los hospitales.

En relación a las investigaciones nacionales, citamos a Velásquez Blanco (2021) en su tesis relacionada al desabastecimiento de medicamentos para pacientes con enfermedades crónicas en EsSalud. Tesis cuyo objetivo es establecer si fue transgredido el derecho constitucional de resguardo a la salud por el desabastecimiento de medicamentos para asegurados con enfermedades crónicas. Para ello se desarrolló una investigación cuantitativa, no experimental, de diseño longitudinal de tipo panel, que revisó doce informes de desabastecimiento del periodo 2014 al 2019 utilizando una ficha de recojo de datos como instrumento. La recolección de los datos posibilitó establecer que el desabastecimiento de medicamentos para asegurados con enfermedades crónicas en EsSalud, las conclusiones de esta investigación comprueban los objetivos establecidos, el aporte para nuestra investigación está relacionada a la técnica utilizada para recolección de datos.

La estimación, el control predictivo o la simulación de escenarios de necesidades a futuro es un tema muy estudiado en la Gestión logística, para Wilbert Vizcarra (2020), en su artículo de investigación, referido a la programación en el abastecimiento de medicamentos en la gestión logística de los hospitales, el estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la programación de abastecimiento de productos farmacéuticos en la gestión logística de los hospitales EsSalud de la Región Puno. El diseño empleado es no experimental, prospectivo y transversal, la muestra tomada fue de 45 servidores administrativos relacionados a la gestión logística, directivos, profesionales, técnicos y auxiliares que laboran en los Hospitales Base III de la

Red Asistencial de la Región de Puno en los años 2015 y 2016, Los resultados recogidos fallas en la comunicación de las necesidades y ejecución de la programación de abastecimiento, de igual forma, se evidenció falencias en los controles internos de rotación y distribución de los inventarios de medicamentos. El estudio concluye con la demostración de falencias en la programación de abastecimiento. El artículo aporta a mi investigación con la técnica de recojo de datos usada.

La toma de decisiones es un aspecto fundamental para tomar en cuenta para lograr un abastecimiento eficaz, ese aspecto es tocado por la investigación de Delgado Ahumada (2020) en su tesis relacionada a la gestión administrativa y disponibilidad de medicamentos, que tuvo como objetivo comprobar la relación entre la gestión administrativa y niveles de disponibilidad de medicamentos esenciales en un Hospital público de Lima. La muestra fue censal, en las cuales se han trabajado las variables: gestión administrativa y disponibilidad de medicamentos esenciales, el método de investigación empleado fue el hipotético-deductivo, esta investigación es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La investigación concluye mostrando que concurre relación directa entre la gestión y la disponibilidad de medicamentos, el aporte de la tesis para mi investigación es que sus variables están relacionadas a mis categorías de investigación.

Larraín Seclén et al. (2018) en su tesis para obtener el grado de maestro, relacionada al proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, señala que las deficiencias detectadas en el Seguro Integral de Salud permitieron plantear las propuestas de mejora en el proceso de adquisición de productos farmacéuticos a través de compras corporativas, la investigación tuvo como objetivo, estudiar y evaluar las causas que afectan a los pacientes con seguro SIS, que concurren a la consulta médica en el primer nivel de atención de salud y no reciben sus medicamentos recetados. Propone como metodología una investigación cualitativa, de naturaleza exploratoria y no estructurada, y cuantitativa, de naturaleza concluyente, diseño descriptivo, transversal y simple. El tipo de muestreo se ha realizado por conveniencia. En este trabajo, la selección de entrevistados queda abierta al juicio de los entrevistadores. La investigación concluye mencionando que la mejora en el

proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos mediante compra corporativa permitirá atender de manera eficaz a los establecimientos médicos. La tesis aporta a mi investigación, el enfoque y la técnica de recolección de datos utilizada.

Los procesos administrativos de obtención y compra de medicamentos en los hospitales públicos enfrentan diariamente diversos escollos, en ese sentido la Tesis de Guarachi Coronel (2014), referida a la mejora de la gestión del proceso logístico en un Hospital de Essalud en la ciudad de Chiclayo, Perú, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el citado Hospital. Esta es una investigación descriptiva y de diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo conformada por los pacientes asegurados y adscritos al citado Hospital. También se recogió información del personal del área de abastecimiento y se efectuaron entrevistas y encuestas a los servidores que se interrelacionan con la citada oficina. Esta Investigación muestra la importancia que tiene la adecuada estimación de necesidades. El aporte para mi investigación está relacionado a la metodología y técnica de recolección de datos empleada.

Dentro de lo mencionado por los autores, se debe tener en cuenta los estudios realizados en hospitales públicos respecto a sus experiencias y resultados en implementaciones de técnicas y herramientas de gestión logística, pero también se debe tener en cuenta los problemas estructurales en el funcionamiento del estado peruano, situación que también afecta al Hospital Almenara en la administración eficaz de su cadena de suministros.

A nivel mundial y nacional se vienen presentando problemas con el abastecimiento oportuno de medicamentos a los hospitales públicos, situación que se viene agravando con el paso de los años, sobre todo en países como el Perú con una baja inversión pública en el sector salud.

En este contexto, la entidad elegida para la presente investigación es un Hospital nacional de Nivel III (ESSALUD) ubicado en la ciudad de Lima, que pertenece a la Red Prestacional Almenara, órgano desconcentrado del Seguro Social de Salud ROF-RP-Almenara (2018), cuenta con una envergadura

importante (más de mil camas). El aprovisionamiento está a cargo de dos estamentos, el primero denominado Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos ROF CEABE (2015), que pertenece al nivel central del Seguro Social de Salud y realiza la compra de suministros médicos a nivel nacional para todos los establecimientos del Seguro social del Perú, el segundo es del nivel local, denominado Oficina de Abastecimientos y Control Patrimonial, encargado de abastecer los medicamentos no incluidos en las compras nacionales realizadas por CEABE-ESSALUD y CENARES-MINSA, también adquiere los ítems delegados a compra local por el nivel central por urgencia o incapacidad de la sede central, para poderlos abastecer oportunamente.

La Categoría 1, subcategoría Burocracia y sobrerregulación, de la presente investigación está muy relacionada al desabastecimiento de medicamentos, para Martin (2013), en su artículo referido al laberinto estatal en la contratación administrativa en el Perú, que describe la evolución de la normativa de contrataciones en el Perú. En la actualidad la Normativa de contrataciones públicas vigente en el Perú es la Ley N° 30225, Ley De Contrataciones Del Estado Decreto Supremo N° 082-2019-EF. (2019). En ese sentido, la LCE en su art. N° 1 dispone lo siguiente: “... *por finalidad establecer normas orientadas a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras*”. Existe un sin número de regulaciones, como directivas, manuales y lineamientos emitidos por las siguientes entidades: Dirección General de Abastecimiento, OSCE, Perú Compras, directivas regionales e internas, normas de control gubernamental (CGR), etc.

Se aprecia en el citado artículo, que desde mediados del siglo 20 hasta la actualidad se ha pasado de un extremo a otro respecto al marco legal de contrataciones públicas, desde prácticamente el desorden de no tener una legislación nacional que promueva y rija las contrataciones, hasta la actualidad en que existe una profusa legislación a escala nacional, local e interna, que podría constituir una barrera regulatoria que limite el acceso a los medicamentos que la población requiera para preservar su salud. Las normas de contrataciones públicas promueven la idoneidad de las compras de bienes y servicios, pero también la libre competencia fomentando la inversión privada, con la finalidad

que crezca el mercado de oferentes de suministros requeridos por el estado, sobre todo en el sector salud quizás uno de los más complejos de gestionar.

Aun cuando esta función corresponde más bien a toda la regulación del sistema de contrataciones estatales y no sólo de los principios, importa destacar que la regulación de esta actividad tiene como objetivo no el cumplimiento de procedimientos formales, ni la búsqueda del menor gasto per se, sino que las necesidades de bienes, servicios u obras de las entidades sean cubiertas en términos de calidad, oportunidad y razonabilidad de costos (Morón, 2006). En tal sentido la normativa de contrataciones ha incidido con mayor intensidad en las últimas décadas la implementación de nuevas modalidades y sistemas de compras como las compras corporativas, subasta inversa electrónica y acuerdo marco, las cuales se viene aplicando con relativo éxito en el abastecimiento de suministros médicos.

Para autores como Morón (2006) la necesidad que nuestro país logre un nivel idóneo de eficiencia en las compras públicas, ha llevado a implementar una serie de medidas plasmadas principalmente, tanto en el Acuerdo Nacional como en el Plan Nacional de Competitividad, en los que se opta por la implementación de un sistema de compras corporativas. En nuestra legislación se ha considerado pertinente diferenciar dos clases de Compras Corporativas: las Obligatorias y las Facultativas.

Tejedor Bielsa (2018) también menciona lo siguiente: He afirmado páginas atrás que la Unión Europea no es excusa, que somos nosotros, por nosotros mismos, los que nos estamos imponiendo una sobrerregulación que ahogará cualquier esfuerzo por modernizar la normativa y la práctica de la contratación del sector público. Alrededor del mundo la logística hospitalaria o gestión logística de hospitales sean públicas o privadas presentan deficiencias en su diseño y gestión, como lo han demostrado estudios citados anteriormente, en el sector público pese a su importancia estratégica, esta función es relegada a un segundo plano en la toma de decisiones y solo es tomada en cuenta cuando se enfrenta un problema grave de abastecimiento. Los servidores públicos asignados a estas áreas son vistos como burócratas ineficientes y deshonestos,

transformar la forma en cómo se está enfocando la gestión del abastecimiento es uno de los objetivos de esta investigación.

Las entidades públicas, sobre todo los establecimientos médicos tienen muchos problemas para cubrir con eficacia sus necesidades de bienes estratégicos, como es el caso de los medicamentos, la investigación busca determinar las razones que generan estos quiebre en la cadena de suministros.

Explorar la existencia de una regulación compleja y burocrática que promueve el procedimiento por encima de la eficacia y que se usa como una herramienta de lucha contra la corrupción, es importante conocer si esta estrategia viene logrando realmente sus objetivos o, todo lo contrario.

Esta situación se agudiza cuando hablamos del abastecimiento de un Hospital público altamente especializado que tiene necesidades de suministros médicos de alto costo y cuya obtención ya es compleja en el Perú por la escasez de oferentes en rubros médicos especializados, y que lamentablemente impacta en sus pacientes, y puede afectar la calidad de vida de los asegurados, que requieren atención médica oportuna.

Asimismo, existen diferentes teorías de Gestión Logística, que están en constante evolución y vienen siendo estudiadas con mayor profundidad desde inicios del siglo XX, asimismo, estas teorías y nuevos enfoques del abastecimiento se deben adaptar al mundo de la logística hospitalaria. Desde inicios del siglo XX la Gestión Logística viene desarrollando y tomando mayor importancia para los tomadores de decisiones, según Mora (2010), en su libro "Gestión Logística Integral", menciona que, la logística no es una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial; no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación; el autor señala que la logística es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes actividades de una entidad.

Guarachi Coronel (2014) cita a, J. F. Magee (1968) quien define la Logística como "El movimiento de los materiales desde una fuente u origen hasta un destino o usuario", este concepto fue publicado en la revista especializada Industrial Logistics Management. En los años noventa surgieron confusiones respecto a la definición de Logística, Lambert et al. (1998), mencionan que el

Council of Logistics Management (CLM) modificó su definición de logística para indicar que ésta es un subconjunto de la gestión de la cadena de suministro y que ambos términos no son sinónimos.

Ballou (2004) también cita otra definición de logística dada por el Consejo de la Dirección Logística (CLM), extraídas de su página Web <http://www.clm1.org>, que define que la logística es parte del proceso de la cadena de suministros que planifica, ejecuta y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el lugar de consumo, con el fin de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias.

Por otro lado, Bowersox et al. (2006) en contraste con la administración de la cadena de suministro, la logística es el trabajo requerido para trasladar y colocar el inventario por toda la cadena de suministro. En tal sentido, la logística es un eslabón de la cadena de suministro y ocurre dentro de ésta. La logística es la combinación de la administración de pedidos, el inventario, el transporte, el almacenamiento, el manejo de materiales y el embalaje integrados por toda la red de un establecimiento o entidad.

Bowersox concluye señalando que, para lograr la integración logística en el contexto de una cadena de suministro, deben obtenerse al mismo tiempo seis objetivos operativos: 1) capacidad de respuesta, 2) reducción de la variación, 3) reducción del inventario, 4) consolidación de los embarques, 5) calidad, y 6) apoyo al ciclo de vida. La importancia relativa de cada uno se relaciona principalmente con la estrategia logística de la entidad.

Amaya et al. (2010) también describe el lugar o importancia que tiene la logística hospitalaria para el estado, en tal sentido cita a Rivard-Royer y Beaulieu, (2003), quienes mencionan que, los funcionarios del sector de la salud tienden a olvidar que una institución hospitalaria es un lugar donde convergen numerosos productos y artículos que soportan la oferta de servicios médicos. El manejo deficiente de estos bienes puede tener consecuencias graves sobre la calidad de los servicios prestados, su accesibilidad y los costos incurridos

Amaya et al. (2010), en su artículo “Potenciando la contribución de la logística hospitalaria: tres casos, tres trayectorias”, cita a Landry y Beaulieu (2002), quienes afirman que, desafortunadamente, en muchas instituciones salud al área responsable de las actividades logísticas se le da poca importancia, siendo visible a los ojos de la alta dirección únicamente cuando aparece un problema. En estas circunstancias es muy difícil lograr una buena performance de las actividades de logística hospitalaria, esta teoría está ligada a la subcategoría Causas del desabastecimiento, en relación con la incapacidad de los directivos para gestionar el abastecimiento. Asimismo, Amaya et al. (2010) señalan que existe cuatro estados en como la alta dirección de los establecimientos hospitalarios enfocan la Gestión Logística, en primer estado busca minimizar los problemas, el segundo estar a la par de otros establecimientos médicos, el tercero contribuir a mejorar el desempeño del establecimiento y el cuarto sostener activamente la performance del hospital.

Categoría 2: Gestión Logística, al respecto, para Bowersox et al. (2006), una meta del diseño de una cadena de suministro es reducir y controlar el tiempo desde la recepción de un pedido hasta la entrega, en un esfuerzo por acelerar la rotación del inventario. La calidad logística no se obtiene con facilidad; es el producto de una planificación cuidadosa apoyada por el entrenamiento de los empleados, la dedicación operativa, la medición pormenorizada y la mejora continua.

De acuerdo con Bowersox et al. (2006), el termino o subcategoría Adquisiciones es una actividad que le corresponde adquirir y preparar el movimiento interno de los materiales, las piezas y/o el inventario terminado, desde los proveedores hasta las plantas de fabricación o de ensamble, los almacenes o las tiendas minoristas. En los círculos gubernamentales, el proceso se llama adquisición. En un establecimiento hospitalario se denomina abastecimiento o logística a las áreas encargadas de las compras, que, de acuerdo con la estructura estatal de las oficinas de abastecimientos del Perú, normalmente esta subdivido mínimamente en áreas como Programación, Adquisiciones y Almacenamiento

Categoría 2, subcategoría gestión de stocks: El almacenamiento e Inventario, según Bowersox et al. (2006) el tiempo de estancia del inventario es la cantidad de días que las existencias están inactivas entre los días que se utiliza o se posiciona de manera productiva. Si bien en algunos casos es necesario que el inventario esté inactivo por razones de control de calidad o para prevenir la incertidumbre, por ejemplo, una emergencia sanitaria, un tiempo de almacenamiento extenso refleja la magnitud posible del inventario no productivo. El activo que está inactivo no contribuye a la productividad de la cadena de suministro. La logística implica la administración del procesamiento de pedidos, el inventario, el transporte y la combinación del almacenamiento, el manejo de materiales y el empaclado.

Asimismo, para que la distribución tenga éxito, el producto debe estar siempre a disposición del potencial cliente. En tal sentido, para Bowersox et al. (2006), los requerimientos logísticos se suelen implementar mediante la planificación de requerimientos de distribución como un recurso de administración del inventario y una herramienta de control del proceso. En esta actividad, la predicción de la demanda es muy importante, el Hospital Almenara cuenta con un espacio de almacenamiento limitado, el cual cuenta con el apoyo de un almacén tercerizado fuera del hospital, cuya programación de despachos hacia el hospital debe estar cronometrada para no afectar la distribución diaria de medicamentos.

La categoría gestión Logística en la disponibilidad de suministros médicos, es de suma importancia para que un establecimiento medico cuente con los suministros médicos de forma oportuna y eficaz, sin generar sobrecostos en el proceso.

En este trabajo se optó por las teorías sustentadas por Bowersox et al. (2006), Amaya et al., (2010), Landry y Beaulieu (2002) y Julio Tejedor Bielsa (2018), para determinar la categorías y subcategorías apriorísticas de nuestra investigación.

Asimismo, se optó por las teorías de (Chiavenato et al., 2007), (Cifuentes Cadena, 2017) y (Calderón Hernández, 2004) para respaldar la categoría emergente Gestión de las personas.

Esta investigación, busca conocer la importancia que le dan los trabajadores y directivos a la gestión logística integral, para elevar la calidad de atención en los establecimientos médicos, asimismo, también se busca descubrir que prioridad le dan los directivos al reclutamiento idóneo de recursos humanos, a la capacitación constante, a la inversión en nuevas tecnologías sobre todo en almacenes distribución, con el equipamiento de acarreo y transporte para la gestión de stocks, así como la modernización de la infraestructura de sus bodegas y almacenes en cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento De Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos Y Productos Sanitarios R.M N° 132-2015/Minsa (2015).

Por lo descrito, esta investigación busca conocer los factores que generan el desabastecimiento de medicamentos en un Hospital nacional nivel III de ESSALUD y como la gestión logística podría ayudar a solucionar este problema, en esa medida realizar propuestas de mejora en el mediano y largo plazo, asimismo también se busca entender como la burocracia, excesiva regulación de contrataciones públicas y otras categorías afectan el aprovisionamiento oportuno de medicamentos al Hospital Almenara.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

La investigación se realizó con un enfoque cualitativo con el método de la Teoría fundamentada, el tipo de investigación es Deductivo (descriptivo - observacional) e Inductivo. Al respecto, Sanchez Sanchez (2008) citan a Glaser y Strauss (1967), que defienden que los sociólogos cualitativos y otros investigadores deben centrarse en el desarrollo o generación de teorías y conceptos sociales, como corrobora su enfoque de la teoría fundamentada. Carhuancho Mendoza et al., n.d.) citan a Valles (1997) quien señala que su finalidad principal es obtener un acercamiento al mundo subjetivo de las personas y llegar al conocimiento de la realidad desde la perspectiva de los sujetos de la investigación y de su propio

contexto de manera vivencial, en concordancia con sus expectativas y necesidades. El Diseño de la investigación es hermenéutico interpretativo basado en la teoría fundamentada. Este enfoque de investigación utiliza la entrevista para la recolección de información para confirmar y revelar las categorías durante el proceso de investigación. En ese mismo sentido Alveiro (2013), cita a Glaser & Strauss (1999), en su artículo La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Tabla 1

Categorías y subcategorías

Categorías	Subcategorías
Desabastecimiento de Medicamentos	Causas del Desabastecimiento de Medicamentos
	Problemas que genera el desabastecimiento de Medicamentos
Gestión de logística	Estimación de necesidades
	Administración de stocks
	Contratación
Gestión de Personal	Alta rotación de Personal
	Reclutamiento de Personal

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio de la investigación se desarrolla en las instalaciones del Hospital Nacional Guillermo Almenara ubicado el distrito de la Victoria, Lima -Perú, en los ambientes ligados a la gestión de la cadena de suministros, como planificación, estimación, abastecimiento, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos, las cuales están vinculadas a las categorías preestablecidas de la investigación, asimismo su aporte será importante para las categorías emergentes que surgirán en el transcurso de la misma, los participantes de este estudio son colaboradores de una larga trayectoria en el citado nosocomio limeño y en el Seguro Social de Salud. Para Munarriz (1992), en el supuesto de que en cualquier caso nos encontramos con múltiples realidades y que para analizarlas es necesario que el investigador se

sumerja en el campo de estudio. Debe conocer desde dentro el entramado del problema estudiado. Nos referimos a un estudio natural donde el investigador forma parte del escenario natural de las personas, instituciones, etc. investigadas.

Figura 1.

Fachada principal



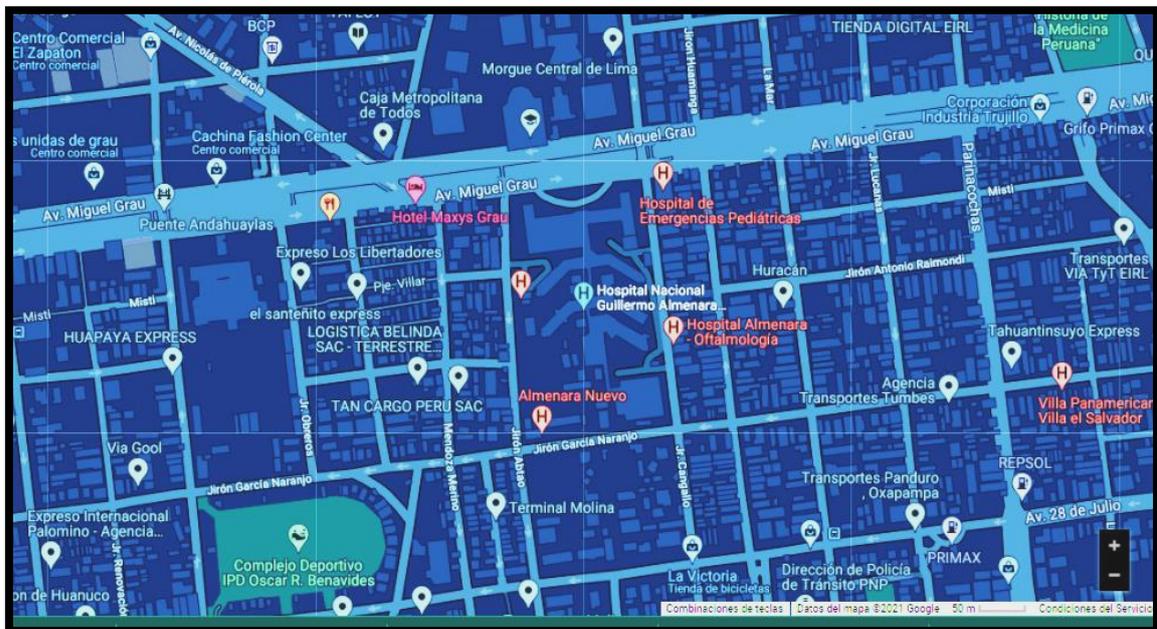
Figura 2

Imagen aérea



Figura 3

Plano de ubicación



3.4 Participantes

La entrevista se aplicó a tres personas, dos profesionales administrativos y un profesional asistencial del Seguro Social de Salud, cuya labor está vinculada al abastecimiento del Hospital Almenara, para la elección de las personas a entrevistar, se tomó en consideración su conocimiento y experiencia en el rubro y su posición en la gestión de la cadena de suministros del Hospital Almenara.

Tabla 2

Datos de entrevistados

Cargo	Años en la Institución	Grado de estudio	Condición
Analista de indagación de mercado	14 años	Magister	Nombrado
Farmacéutica	14 años	Magister	Nombrado
Planificadora	6 años	Bachiller	Locador de servicio

El tipo de muestreo utilizado para la presente investigación es de tipo no probabilístico e intencional; toda vez que los entrevistados fueron elegidos a criterio del investigador y porque son expertos en la materia, por la relevancia de sus aportes y porque laboran en áreas estratégicas vinculadas al abastecimiento de medicamentos.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada para el presente estudio es la entrevista y la observación, los instrumentos utilizados son la guía de entrevista y el entrevistador.

La entrevista es una técnica de recojo de información aplicada por el investigador tomando en cuenta las teorías y procedimientos desarrollados, al respecto, Fontana & Frey (2005) citados por Vargas-Jiménez (2012) en su artículo de investigación refieren que, la entrevista cualitativa permite la

recolección de información detallada, que el entrevistado comparte oralmente con el investigador, relacionado a un tema específico o evento específico ocurrido durante su vida o experiencia.

Tabla 3

Propósito de técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumento	Propósito
Entrevista	- Guía de entrevista (Grabación de estudio)	Recoger información mediante entrevistas personales, realizadas oralmente, con la participación del investigador y cada uno de los entrevistados
	- Entrevistador	

3.6 Procedimiento

Se elaboró un marco teórico como base para proponer categorías preconcebidas o descriptivas, se verificó que exista coherencia entre las bases teóricas, el objetivo de la investigación, temario y el contenido de la guía de entrevista, se entrevistó a profesionales del Seguro Social de Salud, a través de videoconferencia, por teléfono y personalmente de acuerdo a su disponibilidad de tiempo, con la información obtenida se revisó e identificó las frases e ideas más recurrentes para agruparlas en subcategorías y categorías emergentes, para su interpretación.

3.7 Rigor científico

Arias Valencia & Giraldo Mora (2011) citan a Mercado et al., los cuales señalan que, en una investigación se deben considerar la adecuación del rigor metodológico y del rigor epistemológico, como la primera y más importante exigencia en la evaluación de la Investigación Cualitativa. El criterio del investigador y la comparación constante durante la investigación es imprescindible para eliminar o limitar ideas preestablecidas.

3.8 Método de análisis de información

Esta investigación en una primera fase es descriptiva y empírica, y, en una segunda fase netamente inductiva, basada en el análisis de contenido de la teoría en sí y de las preguntas realizadas a cada entrevistado, interpretando las respuestas verbales, los gestos que realizan y el énfasis que le dan a algunos puntos o partes de la entrevista. Para Fajardo Uribe (2009) los elementos que intervienen en la comunicación son el emisor y el receptor como dos sujetos indispensables para que haya comunicación: mientras uno produce otro comprende e interpreta lo que dice el entrevistado.

Luego de realizadas las entrevistas, se transcribió el contenido de estas y se registraron en el software Atlas.Ti, con la finalidad de sistematizar y triangular la información obtenida en categorías apriorísticas y emergentes que surgieron como producto de la investigación.

Categorías apriorísticas:

C1 Desabastecimiento de Medicamentos

SC1C1 Factores del Desabastecimiento de Medicamentos

SC2C1 Impacto que genera el desabastecimiento de Medicamentos

C2 Gestión de logística

SC1C2 Estimación de necesidades

SC2C2 Administración de stocks

SC3C2 Contratación

Categorías emergentes:

C3 Gestión de personal

SC1C3 Alta rotación de personal

SC2C3 Reclutamiento de personal

3.9 Aspectos éticos

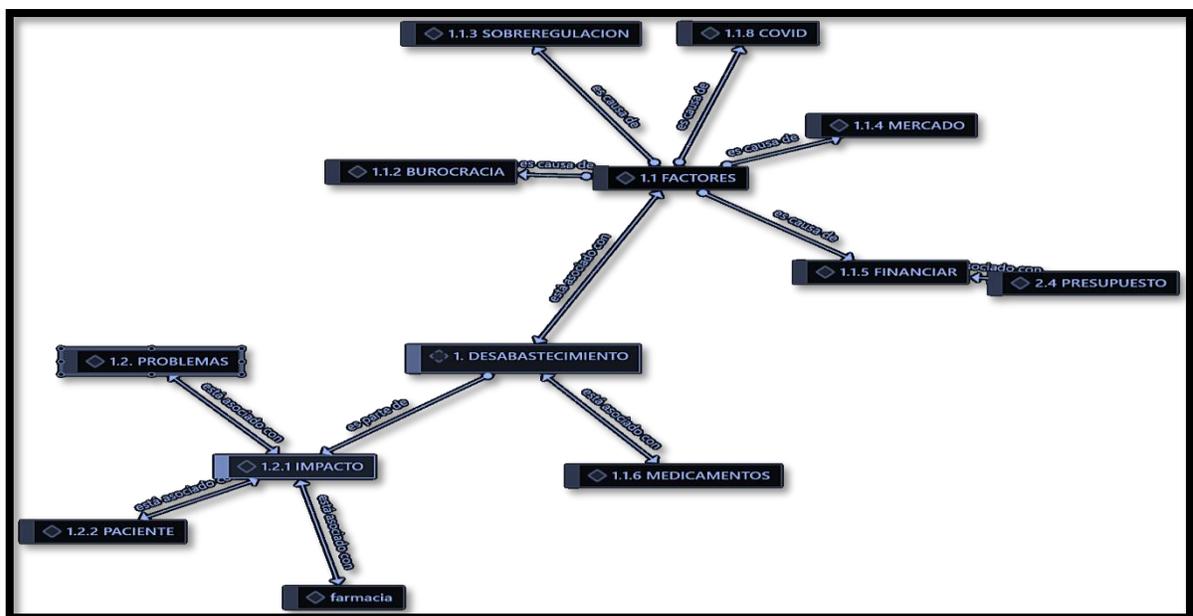
La presente investigación se realizó respetando las normas nacionales e internas de la institución investigada, asimismo, la información recogida en las entrevistas responde al pensamiento y percepción que tiene los entrevistados sobre el tema de investigación, se contó con el consentimiento de los entrevistados, se les explicó el tema, problemas y objetivos de la investigación. Para Arias Valencia & Giraldo Mora (2011), la evaluación ética, comprende todos los momentos del proceso de investigación desde su concepción. En las distintas fases deben estar presentes la ética de la convicción y la ética de la responsabilidad, en tal sentido para contar con la calidad ética en la investigación se aplicó los siguientes principios: la Verdad, búsqueda del bienestar general, proteger de daños a los entrevistados y Justicia: la obtención de nuevos conocimientos beneficiara al interés general o población beneficiaria.

Análisis de la categoría desabastecimiento de medicamentos

En la figura 4 se presenta el análisis de la categoría desabastecimiento de medicamentos. Los profesionales que trabajan en los diferentes eslabones de la cadena de suministros, sea desde la planificación, la dispensación, pasando por las áreas de compras, coinciden en algunos de los factores preestablecidos para esta subcategoría, destacando entre ellos, la pandemia COVID 19, dificultades con el presupuesto y problemas de mercado como los principales factores del desabastecimiento. La sobrerregulación y burocracia si bien fueron mencionados no fueron considerados como factores determinantes para el desabastecimiento crónico de medicamentos del citado hospital, cabe resaltar que la Pandemia COVID 19 es un elemento emergente en la subcategoría Factores del desabastecimiento. Respecto a la subcategoría impacto que genera el desabastecimiento de medicamentos, se evidencia que esta situación genera muchos problemas a la institución siendo más visible su impacto en las farmacias, quienes son los que enfrentan a los pacientes cuando no encuentran sus medicamentos.

Figura 5

Análisis de la categoría desabastecimiento de medicamentos

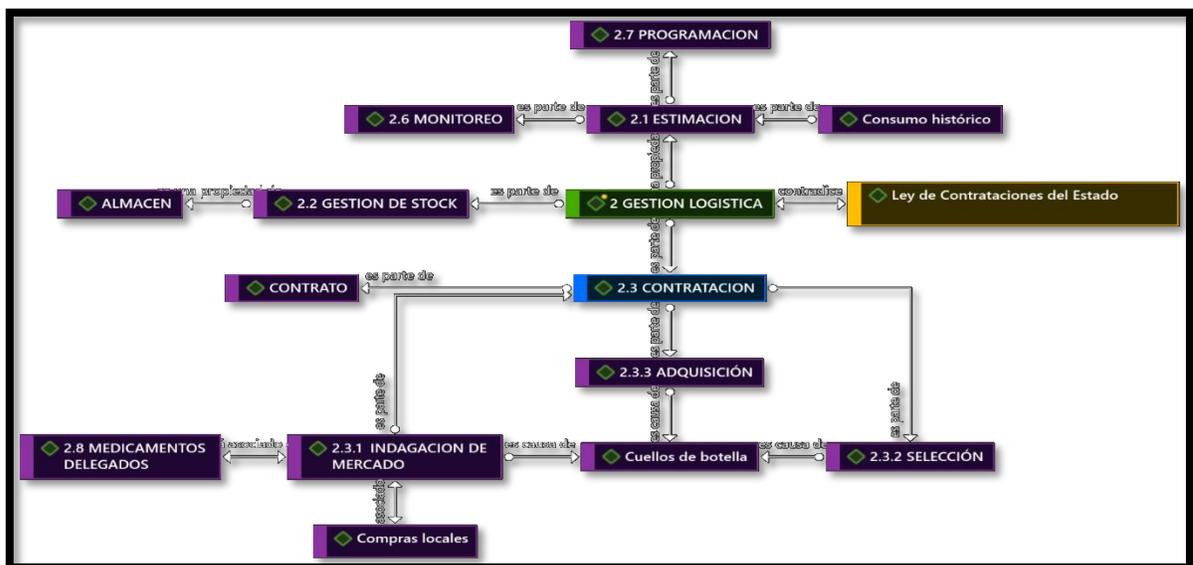


Análisis de la categoría gestión logística

En la figura 6 se muestra el análisis de la categoría gestión logística, cuyas subcategorías preestablecidas son señaladas en la información recogida, con mayor preponderancia de la estimación y contratación de medicamentos, como debilidades de la gestión logística, que vienen afectando el abastecimiento de medicamentos, respecto a la estimación de necesidades, esencialmente esta se calcula en base al consumo histórico para programar sus necesidades anuales, según la información recogida, este trabajo se realiza con mucha improvisación, sobre todo en los establecimientos desconcentrados del Hospital Almenara, en relación a la contratación, los entrevistados señalan que este es el mayor cuello de botella para el abastecimiento, en todas sus fases, desde la indagación de mercado, fase de selección y perfeccionamiento de contratos, cabe señalar, que el mayor volumen de compras de medicamentos corresponde al nivel central de Essalud, a cargo de la Gerencia Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos -CEABE, que delega al Hospital Almenara los ítems que no logra adjudicar, esta situación se ha agravado durante la pandemia COVID 19, generando una sobrecarga para la Oficina de Abastecimiento del Hospital Almenara.

Figura 6

Análisis de la categoría gestión logística



Análisis de la categoría emergente gestión de las personas

En la figura 7 se muestra el análisis de la categoría emergente gestión de las personas, como uno de los elementos que vienen afectando el abastecimiento de medicamentos, entre los códigos que muestran mayor frecuencia se encuentra la alta rotación del personal y funcionarios, por ejemplo, el año 2021 el Hospital Almenara tuvo seis jefes de Oficina de Abastecimiento. También señalan la falta de experiencia y capacidad de funcionarios y analistas de compras, tanto a nivel de sede central como a nivel local, situación que genera desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara

Figura 7

Análisis de la categoría emergente gestión de las personas



Nube de palabras

En la figura 8 se muestra la nube de palabras elaborada al procesar la información recogida en el software Atlas ti 26, nótese la concurrencia de la palabra investigación, medicamentos, abastecimiento, estimación, logística y gestión, como las palabras de mayor incidencia en los entrevistados.

Medicamentos SC2C1. En la categoría Gestión logística C2, estuvieron presentes las siguientes subcategorías: Estimación de necesidades SC1C2, Administración de stocks SC2C2 y Contratación SC3C2. En la categoría emergente Gestión de personal C3, estuvieron presentes las siguientes subcategorías: Alta rotación de personal SC1C3 y Reclutamiento de personal SC2C3.

El método empleado está conformado por Análisis, Inducción y Hermenéutica, que nos permiten confirmar que se cumple con el rigor científico, en la presente investigación con enfoque cualitativo, la unidad de análisis está conformada por profesionales servidores y/o locadores del Hospital Almenara que participan en distintos eslabones de la cadena de suministros de medicamentos, las técnicas utilizadas: Entrevista, Observación y Análisis de la información, asimismo, los instrumentos usados son Guía de entrevista, Guía de Observación y la ficha de análisis documental.

Resultado de las entrevistas realizadas a nivel de categorías

Tabla 4

Resultados de Categorías

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Unidad Análisis	Profesionales que participan en la cadena de suministro de medicamentos	Profesionales que participan en la cadena de suministro de medicamentos	Profesionales que participan en la cadena de suministro de medicamentos
Desabastecimiento de Medicamentos C1	El 2020 aparece la pandemia, al aparecer la pandemia todos los hospitales y todos los servicios estuvieron cerrados, el hospital solamente estuvo abierto para casos de COVID. Por lo tanto, la estimación cayó totalmente. ¿Por qué?, porque las farmacias estuvieron cerradas y solamente se atendió y se compró todo... y se estimó todo lo que era emergencia COVID. Cuando llega la emergencia en el mes de marzo nos agarró desabastecidos	Hay agotados críticos, si uno corre una lista, pueden salir 100 ítems desabastecidos, por darle un número, no, de esos, 10 o 15 son imprescindibles, ¡para ya!, y el tema es que no existe ese enfoque o ese análisis	La cantidad de medicamentos delegados por la sede central es excesiva, pero son disposiciones y no queda otra que asumirlo y como le venía mencionando, logística del Hospital Almenara tampoco da cumplimiento con abastecer los 200 tipos de medicamentos delegados
Gestión Logística C2	¿En qué sentido?	Es parte fundamental en realidad que sin eso no se puede trabajar	Bueno en gestión en estos momentos no estamos al 100%
Gestión de la Personas C3	Mira, yo te podría decir con la experiencia que tengo en los procesos regulares, este año hemos tenido también problemas ¿en qué sentido?, tú sabes que en la entidad hay personal tanto de la ley 276 y 728 y CAS, paralelamente el profesional especialista contratado por locación de servicio, que es un personal sin vínculo laboral	En realidad, yo pienso que es una de las áreas que necesitan más fortalecimiento, porque son muchos factores, entiendo que el personal quizás por estrategia no los mantiene mucho tiempo, eso lo puedo comprender, pero el problema es que no existe un buen direccionamiento para priorizar	Se tendría que buscar una manera de filtrar o reclutar mejor al personal, en este caso los que tienen que ver con el área de logística, deben tener nociones o contar con capacitación en logística.

El método empleado está conformado por Análisis, Inducción y Hermenéutica, que nos permiten confirmar que se cumple con el rigor científico. En la presente investigación con enfoque cualitativo, la unidad de análisis está conformada por profesionales servidores y/o locadores del Hospital Almenara que participan en distintos eslabones de la cadena de suministros de medicamentos, las técnicas utilizadas: Entrevista, Observación y Análisis de la información, asimismo, los instrumentos usados son Guía de entrevista, Guía de Observación y la ficha de análisis documental.

La encuesta ha permitido describir como se produce el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en las citadas entrevistas estuvieron presentes las categorías apriorísticas el Desabastecimiento de medicamentos y Gestión logística, y la categoría emergente Gestión de personal.

En las respuestas dadas por los entrevistados se pudo conocer que el desabastecimiento de medicamentos se genera por una sobrecarga de ítems delegados por la sede central CEABE- Essalud al equipo logístico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen que con una capacidad de compras limitada tiene que adquirirlos con la presión de las farmacias que informan que el producto se agotó o está a punto de hacerlo, este esquema de trabajo establecido por normativa interna de la entidad evidencia que la sede central traslada su incapacidad para abastecer medicamentos a las redes asistenciales de la cual es parte el citado hospital, esta situación de desabastecimiento se ha venido agudizando después de pasada la segunda ola de la pandemia COVID 19. La Gestión Logística, por las respuestas dadas se interpreta que los profesionales entrevistados saben la importancia de esta disciplina para el abastecimiento de medicamentos, pero no tienen el concepto claro de lo que significa. La Gestión de las personas, esta categoría emergió como una constante con todos los entrevistados, todos coincidieron que se presentaban grandes problemas originados por el personal que participa en la cadena de suministros, entre los más

destacado, mencionaron que existe una alta rotación de funcionarios y analistas de compras de las oficinas de abastecimiento de la sede central y el hospital, así como un deficiente reclutamiento de personal y directivos, que son también parte de las causas que generan el desabastecimiento de medicamentos en el citado nosocomio, debo agregar que también se mencionó que casi el 80% de los especialistas en compras son contratados por locación de servicios lo que explica la inestabilidad y la alta rotación de personal.

Tabla 5

Resultado de las entrevistas realizadas a nivel de subcategorías

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Unidad Análisis	Profesionales que participan en la cadena de suministro de medicamentos	Profesionales que participan en la cadena de suministro de medicamentos	Profesionales que participan en la cadena de suministro de medicamentos
¿Tenemos problemas de abastecimiento de medicamentos ?	Podría decirte, en la actualidad tenemos problemas de abastecimiento por esta situación de pandemia y por esta incertidumbre económica	Hay agotados críticos, si uno corre una lista, pueden salir 100 ítems desabastecidos, por darle un número, no, de esos, 10 o 15 son imprescindibles, ¡para ya!, y el tema es que no existe ese enfoque o ese análisis	Sí claro, el mes pasado la sede central nos ha delegado 200 medicamentos que eran compras centralizadas, y eso genera un problema
¿Antes de la pandemia no existía problemas de abastecimiento de medicamentos ?	Antes de la pandemia si había problemas de abastecimiento, pero no llegábamos a estos extremos	Por ejemplo, en enero, casi siempre hay desabastecimiento, casi todos los años ya todo el hospital se ha acostumbrado, no, no hay mayor ingreso de medicamentos, por temas presupuestales	

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>¿Por qué otras situaciones se generan problemas de abastecimiento ?</p>	<p>Por una mala programación, porque muchas veces como te vuelvo a repetir en el caso de las subastas inversas siempre hemos tenido el problema de los proveedores</p>	<p>Están esperando muchas veces que se les llame, que se les diga, ¡no!, y ahí recién actúan, es lo que se percibe, allí recién empiezan, salen al mercado y a la compra y eso pues demora, eso toma un tiempo y en un periodo de desabastecimiento que aparentemente podría haberse evitado, si el área de logística tuviera algún tipo de previsión</p>	<p>El personal que está encargado de la compra de medicamentos no cumplía con la experiencia, para poder abastecer la delegación, se demoraron más de 2 meses en ejecutar las compras</p>
<p>¿Todos los medicamentos son delegados o hay medicamentos, que son para compra local?</p>			<p>Las compras locales son los medicamentos por paciente, básicamente, son muy especializados y están fuera de petitorio de medicamentos. Tenemos problemas con los ítems delegados</p>
<p>¿Hay competencia en el Perú en la mayoría de los medicamentos ?</p>	<p>Si, ahora si</p>		
<p>¿qué impacto genera esa falta de algunos productos farmacéuticos?</p>	<p>En realidad, el gran impacto es: uno que estén desabastecidos, dos que vamos a tener que contratar por compras pequeñas es decir delegar, la sede central tiene que delegar a las redes y si delegas a las redes van a tener que comprar a un precio altísimo</p>	<p>El manejo de quejas, los farmacéuticos somos los que tenemos que absolver las quejas de los pacientes, ya que son pacientes que han estado todo el día en el hospital</p>	<p>Se compra en la medida de lo posible, presionando a los analistas de abastecimiento, para que puedan comprar, porque estos medicamentos son para pacientes que no pueden detener su tratamiento, entonces hay muchos cuellos de botella, como presupuesto y el personal de compras</p>

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>¿Cuándo no hay un producto en el país y es esencial para el tratamiento de un trasplantado que no puede vivir sin ese medicamento, como lo solucionan?</p>	<p>Hay que comprarlo internacionalmente.</p>		
<p>¿Qué impacto o qué problemas has tenido con las áreas usuarias en tu experiencia cuando no se logra abastecer?</p>	<p>La relación que tenemos es de bastante coordinación, porque al final de cuenta nosotros somos una sola familia sea bueno si bien es cierto a veces tenemos muchas trabas por el tema de este año por ejemplo hemos tenido un poco de retraso en algunas de las contrataciones</p>	<p>Vienen incluso a recoger su medicamento no lo encuentran, han salido se han expuesto, han hecho cola y no encuentran el medicamento y la necesidad que tienen los pacientes de tener esos medicamentos, hace pues, que reaccionen muchas veces de forma, no, bastante airada reclamando</p>	<p>Hay fastidio e incomodidad en el personal de salud, el desabastecimiento no les permite realizar su trabajo al 100%, tienen que estar detrás de los jefes inmediatos.</p>
<p>¿Cómo define usted la gestión logística en líneas generales?</p>	<p>La logística es muy importante. Te voy a hablar de la entidad ¿no?. La logística es muy importante porque sirve para poder apoyar las necesidades de cada una de las áreas que conforman parte de esta institución</p>	<p>El área de logística se encarga de hacer todos los trámites y procesos que tengan que hacerse para poder adquirir o proveer los bienes que necesita la institución</p>	<p>realizamos el monitoreo de una manera general, supervisamos el cumplimiento de toda la cadena de abastecimiento, desde la estimación hasta la entrega del material o el medicamento en almacén</p>
<p>¿Se ve avances o alguna mejora en la gestión logística?</p>	<p>se dice que todo año pasado fue mejor, sí definitivamente los tipos de profesionales que había antes eran mejores, yo creo que esto viene desde el Gobierno, como te vuelvo a repetir son cargos de confianza y cada cargo de confianza viene con su gente, pero de años anteriores a la</p>	<p>no y ahorita la central (CEABE) no nos ayuda y en realidad es parte del problema, por ejemplo, cuando el proveedor incumple una orden de compra y no ingresa el medicamento, el almacén no comunica, la central no se da por enterada, o también la central estaba enterada y no comunicó al almacén, y cuando se le reclama al proveedor, nos dice ya informe a la</p>	

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>¿Cómo define usted la estimación de las necesidades de estos bienes estratégicos?</p>	<p>actualidad venimos empeorando</p> <p>Bueno la estimación en realidad aquí en ESSALUD en la sede central la tiene a cargo la Gerencia de Estimación de Bienes Estratégicos que viene a ser la GECBE y se encarga de recibir las necesidades de cada uno de los hospitales de todos los bienes estratégicos, Cada uno de los hospitales de acuerdo al consumo reporta a esta oficina que se llama GECBE ¿no?. Por otro lado, cuando hablamos de estimación, una vez al año hacen su estimación anual de acuerdo al consumo histórico del último año</p>	<p>central o ya presenté mi carta</p> <p>La estimación de necesidades de medicamentos es determinar una cantidad promedio que se va a requerir para el manejo de patologías, que sean más frecuentes para la institución o que se manejen más en la institución y se hace con antelación, con tiempo para poder generar todos los procesos de adquisición</p>	<p>Bueno la estimación es en realidad la planificación de todos los medicamentos y dispositivos médicos que se van a abastecer durante todo el año</p>
<p>¿cómo es el procedimiento de estimación?</p>		<p>Es importante y fundamental la estimación de necesidades, no se puede hacer usando el método histórico que siempre es el básico que se utiliza y el otro es, considerando el perfil epidemiológico, ahí nos ayudamos bastante del usuario mismo o el servicio usuario, pues conoce mejor que patologías son más frecuentes en su servicio y cuáles son las proyecciones de trabajo para el periodo en el cual se va a programar los medicamentos</p>	<p>Se hace el requerimiento en base a la información que remiten la Red y los servicios del hospital, de acuerdo con su consumo</p>

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>En compras hay dos áreas especializadas, Programación y Adquisiciones, ¿dónde estarían los problemas más graves?</p>		<p>Se puede generar algún mecanismo de coordinación permanente, lo irónico es que Programación y Adquisiciones están pegados y no coordinan igual el área de presupuesto, pero es como que, no conversan un área con otra, entonces, yo creo que allí está el problema</p>	<p>En donde se hace toda la gestión, es en Programación, ahí es donde se hace validación del estudio de mercado y también la solicitud de presupuesto</p>
<p>¿Consideras que los operadores logísticos o los especialistas en contrataciones públicas en ESSALUD o en los hospitales de Essalud aplican gestión logística o hacen gestión logística?</p>	<p>Voy a hablar sinceramente, los funcionarios son cargos de confianza, llegan con su gente y sus funcionarios de cargo de confianza, pero yo te podría decir que año a año ha ido decayendo el profesionalismo</p>		<p>No, porque el perfil del personal que estima no es el idóneo, el usuario es quien lo realiza</p>
<p>¿La norma de contrataciones permite hacer gestión logística?</p>	<p>La norma de contrataciones no permite hacer gestión logística, para el caso de salud la verdad que debería de haber una norma especial</p>		<p>Básicamente todo lo que es el cimiento del abastecimiento en el estado, está bajo la Ley de Contrataciones del Estado y se olvida de lo que significa gestión logística, que es encargarse de una forma integral de todo el proceso de abastecimiento y dar soluciones en el menor tiempo (DM); el estado se olvida del tiempo, se olvida del costo, la ley de contratación pone este requisito y se enfoca más en certificar al personal en la norma y se olvida de la importancia de la capacitación en cadena de suministros</p>

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>¿Todos los analistas sacan estudios de mercado bien realizados?</p>	<p>Yo no sé, si en realidad son especialistas que vengan capacitados, porque como vienen de otras entidades, duran muy poco, tenemos una alta rotación de locadores y eso produce alteraciones y nos trae problemas, porque ellos comenzaron por ejemplo la indagación del mercado y ya no la pueden culminar, y si dejaron la indagación de mercado concluida, no sabemos cómo lo hicieron, así que normalmente todo vuelve a foja cero</p>		<p>Nosotros trabajamos con la herramienta SAP, pero llega personal que no tiene ni conocimiento básico del SAP, entonces ahí ya tienen un punto en contra</p>
<p>¿El problema es el sistema del estado peruano?</p>	<p>Pienso que es también gestión (CEABE), porque cada gestión que llega viene con su propio personal, pero el tema es que, por ejemplo, este año nuestros procesos no los hemos podido convocar, porque nos han puesto demasiadas trabas para poder convocar los procesos, yo no sé, si con la con la finalidad de dilatar o no lo entiendo</p>		
<p>¿Se mantiene el nivel de los directivos que hacen gestión logística?</p>		<p>Pero entiendo que no, que las personas no pueden quedarse fijas en esa área, es muy delicado esos puestos, pero puede haber una forma no y también, es un cargo de confianza y deben ser personas resolutivas, lo único que yo pediría e insistiría es que sea personas que tengan ese conocimiento, tanto de la parte de contrataciones,</p>	<p>El nivel de los que lideran ha bajado bastante, tienen un conocimiento muy general, más que el conocimiento teórico, es el tema de su falta de experiencia en abastecimiento hospitalario, la problemática es básicamente que los cargos de confianza en abastecimiento lo están dando a</p>

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
		como también de la parte de medicamentos	profesionales que no cuentan con un buen perfil o nivel para el puesto
<p>¿Se realizan reuniones periódicas con el equipo para compartir ideas y sacar adelante los problemas que enfrentan?, ¿se estila esta forma de trabajo en equipo en Essalud?</p>	<p>Antes de la pandemia sí. Mira, depende de las gestiones, yo te podría decir que en mis 14 años que llevo acá, que antes si se hacía, bueno yo he trabajado desde antes que se creara la CEABE que éramos la gerencia central de logística y yo pertenecía a la subgerencia de base de estudios de mercado, desde aquella época bueno yo era encargada yo trabajaba en el área de elaboración de bases, tenía una jefa de división aparte de mi subgerente y el gerente, desde que yo ingrese teníamos reuniones con mi jefa de división, posteriormente con todos los jefes que han ido pasando de igual manera</p>		
<p>¿quieres decir algo más algún comentario o alguna, idea alguna sugerencia recomendación sobre el abastecimiento de medicamentos en Essalud?</p>	<p>Se supone que SERVIR tiene a los mejores profesionales del país, entonces yo pienso que SERVIR debería ser un apoyo para que vengan los mejores profesionales del país a liderar a la entidad, sobre todo en el rubro de logística</p>	<p>El problema no es el retraso en la distribución de medicamentos a los pacientes, si no, que no hay medicamentos, y ¿porque no hay medicamentos?, porque no se ha comprado el medicamento, ¿porque no se compró el medicamento? y ahí viene el problema, podría ser porque estaba agotado en el mercado, porque no se hizo la gestión de compra oportunamente</p>	<p>Buscar personal con experiencia en logística, sobre todo en el sector salud, ser más exigente con el reclutamiento del personal</p>

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
¿es importante la estabilidad de los funcionarios y operadores en gestión logística?	Yo creo que si inicias tienes que continuar, no, pero claro, en logística se trabaja a largo plazo	Claro, siempre pasa, porque cambian de gerentes o funcionarios y esos días en que cambian todo se queda estancado, pues son días que no deberían perderse, ósea son días perdidos	Se requiere mayor compromiso, mejorar el reclutamiento del personal y menos rotación de personal de abastecimiento
¿Hay muchos profesionales buenos que ya no quieren trabajar en logística?	Eso sí, yo también quisiera ya salir, una siente mal de escuchar de saber, yo en estos días me siento asqueada de ver en estos días, solo enterarme de lo que está sucediendo y la verdad que sí es preocupante no, porque nunca se ha visto esto		
¿Da temor trabajar en Logística?	Ahora sí da temor trabajar en logística publica, te puede implicar, aunque tu no hayas hecho nada		
¿Confías en la justicia peruana?	No confió en la justicia peruana, porque no es justa, porque todo se rompe siempre por el lado más débil		

El método empleado está conformado por Análisis, Inducción y Hermenéutica, que nos permiten confirmar que se cumple con el rigor científico, en la presente investigación con enfoque cualitativo, la unidad de análisis está conformada por profesionales servidores y/o locadores del Hospital Almenara que participan en distintos eslabones de la cadena de suministros de medicamentos, las técnicas utilizadas: Entrevista, Observación y Análisis de la información, asimismo, los instrumentos usados son Guía de entrevista, Guía de Observación y la ficha de análisis documental.

En la categoría Desabastecimiento de medicamentos C1, estuvieron presentes las siguientes subcategorías: Factores del Desabastecimiento de Medicamentos SC1C1 e Impacto que genera el desabastecimiento de

Medicamentos SC2C1. En la categoría Gestión logística C2, estuvieron presentes las siguientes subcategorías: Estimación de necesidades SC1C2, Administración de stocks SC2C2 y Contratación SC3C2. En la categoría emergente Gestión de personal C3, estuvieron presentes las siguientes subcategorías: Alta rotación de personal SC1C3 y Reclutamiento de personal SC2C3.

Respecto a ello en la descripción de Desabastecimiento de medicamentos C1, presentó los siguientes factores:

Factores del Desabastecimiento de Medicamentos SC1C1, los entrevistados señalan un sinnúmero de factores que ocasionan desabastecimiento, como, mala programación, presupuestos limitados, la pandemia COVID 19, personal inexperto en compras, delegaciones excesivas, sobre regulación, problemas de mercado etc. Impacto que genera el desabastecimiento de Medicamentos SC2C1, los entrevistados coinciden que el principal impacto es sobre los pacientes que ven interrumpidos sus tratamientos, exponiéndolos a agravar su enfermedad, también se ven impactados los farmacéuticos que deben atender diariamente los reclamos de los pacientes y personal asistencial de la entidad que no puede desarrollar su trabajo por la falta de los insumos necesarios.

Respecto a ello en la descripción de Gestión logística C2, presentó los siguientes factores:

Estimación de necesidades SC1C2, Con excepción de la farmacéutica entrevistada los entrevistados tienen un concepto muy genérico de lo que significa la estimación de necesidades de medicamentos, para Essalud y el Hospital Almenara, solo coincidiendo que el consumo histórico es la variable más importante para elaborar sus requerimientos para el ejercicio.

Administración de stocks SC2C2, Esta subcategoría fue de las menos mencionadas por los entrevistados ya que los problemas de abastecimiento no se generan en esta actividad, todo lo contrario, los almacenes son los que más contribuyen a minimizar y solucionar necesidades urgentes de medicamentos agotados.

Contratación SC3C2, Todos los entrevistados coincidieron que en las áreas de compras está el principal cuello de botella que genera retraso en el abastecimiento de medicamentos, sobre todo en la fase de actos preparatorios, bien porque el medicamento está agotado en el mercado o porque no se compró.

Respecto a ello en la descripción de Gestión de personal C3, estuvieron presentes las siguientes subcategorías emergentes:

Alta rotación de personal SC1C3, Los entrevistados describen que existe una alta rotación de funcionarios y analistas de compras, generado por la inestabilidad política del país que viene afectando a la institución y porque en su gran mayoría los compradores son contratados por locación de servicios, lo que explica su corta permanencia en la entidad, en opinión de los entrevistados esta realidad afecta mucho la transparencia y continuidad en los procesos de compras, ya que cada vez que hay cambios muchos estudios de mercado y procesos convocados son abandonados o vuelven a foja cero.

Reclutamiento de personal SC2C3. Los entrevistados mencionan que la calidad de directivos designados para las oficinas de compras ha bajado bastante, vienen con una mínima experiencia, por lo altamente complejo de la logística hospitalaria, en muchos casos terminan renunciando, al conocer la envergadura y la experiencia que se requiere para este trabajo, lo mismo sugieren con la contratación de locadores de servicio contratados como operadores de compras, uno de los entrevistados sugirió que SERVIR a través de sus gerente públicos deberían asumir estas posiciones.

Resultados de las entrevistas realizadas – Observaciones

La mayoría de los profesionales entrevistados conocen de manera muy superficial los conceptos de gestión logística y logística integral y tienen conceptos distintos sobre el proceso estimación de necesidades.

Resultados de las entrevistas realizadas – Evidencias

Respecto a la pregunta sobre si conocían el concepto de Gestión Logística, un entrevistado no entendió la pregunta, otro no contesto la pregunta y se desvió del tema y el ultimo pese a que se notaba que conocía la importancia de esta disciplina, contesto la pregunta con poca claridad, se notó en los gestos y tono de voz que tuvieron dificultades para contestar esta pregunta.

Discusión

De acuerdo a los hallazgos obtenidos en la presente investigación cualitativa se ha descrito las causas más relevantes que generan el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Nacional Guillermo Almenara y se ha encontrado que la conjetura esbozada como una de las razones principales generadoras de este problema no es la única y que en la práctica es consecuencia de otra causa mucho más compleja y que tiene que ver con el factor humano y la inadecuada gestión de las personas en el Seguro Social de Salud.

Por otro lado, la investigación descubrió que la situación de desabastecimiento de medicamentos es crónica en el Hospital Almenara es generada por razones internas y externas, al respecto Digemid, mediante Directiva Administrativa N° 249 - MINSA/2018/DIGEMID Ministerio de salud (2018) define el abastecimiento como los procesos de programación, adquisición, almacenamiento y distribución. En tal sentido, el desabastecimiento de medicamentos es el quiebre de la cadena de suministro en alguno de esos procesos. En el caso del Hospital Almenara la investigación ha descubierto que el cuello de botella se encuentra en los procesos de programación y adquisición. Asimismo para la Federación Internacional De Farmacia (2013), el desabastecimiento de medicamentos puede definirse como un problema de suministro de medicamentos que demanda un cambio. Esto impacta en la asistencia al paciente y requiere el uso de un agente alternativo.

La investigación concuerda parcialmente con lo señalado por Iglesias Rodriguez, (2018) El desabastecimiento de medicamentos se puede deber a muchas causas, como:

Dificultades para la fabricación o problemas que afectan a la calidad de los medicamentos y que pueden repercutir en la asistencia sanitaria.

Demanda imprevista (por ejemplo, brotes víricos inesperados, desastres naturales).

Problemas de carácter financiero.

Problemas de las cadenas de suministro.

Distribución inversa

Lo mencionado por Iglesias, fue confirmado parcialmente en la presente investigación, en efecto, uno de los mejores ejemplos de demanda imprevista es lo sucedido durante la pandemia COVID 19, en Essalud gran parte de la alta demanda de medicamentos durante la pandemia fue adquirida mediante Contrataciones Directas por causal de Emergencia Sanitaria de acuerdo a lo establecido en el artículo 100 literal b4), del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019), respecto a los problemas de carácter financiero, si bien no es determinante como causa principal del desabastecimiento de medicamentos, el trámite burocrático de certificación presupuestal, si genera retraso en el abastecimiento, sobre todo en el rubro de medicamentos fuera de petitorio, que en muchos casos son productos de alto costo y requieren autorizaciones adicionales antes de su compra. Otra causa recurrente de desabastecimiento esta relacionada a problemas de mercado, en otras palabras cuando el producto se encuentra agotado en el mercado, que llega a un porcentaje aproximado del 20%, de la relación trimestral de compras delegadas por la sede central de Essalud al Hospital Almenara en el rubro medicamentos. Respecto a la distribución inversa este procedimiento no se aplica en el Hospital Almenara, la logística inversa es un proceso usado en la Gestión logística para generar ahorro en las empresas y tener control sobre el medicamento desde el punto de consumo hacia el origen como lo señala (Servera-Francés, 2010) en su artículo Concepto y

Evolución De La Función Logística, este tema no se profundizó y es una oportunidad de investigación a desarrollarse a futuro en los hospitales públicos del Perú.

Evidentemente el mayor impacto por la falta de medicamentos en las farmacias del hospital lo sufren los pacientes, que ven mermada su salud y calidad de vida al no poder continuar con sus tratamientos y recuperación de las dolencias que enfrentan, se interrumpen tratamientos, procedimientos médicos programados, etc., lo que impacta también en la gestión del hospital, porque se desperdicia recurso humano valioso y se genera cuellos de botella por la interrupción en las atenciones como consecuencia del desabastecimiento. .

La investigación concuerda con lo manifestado por la Federación Internacional de Farmacia, este problema puede dar lugar a un retraso en el tratamiento, a una medicación no disponible o a un cambio a un fármaco alternativo, que con frecuencia es menos efectivo. Y hay otras implicaciones de seguridad que deben considerarse incluyendo a aquellas en las que se incurre por errores en el uso de medicamentos alternativos y los resultados adversos en los pacientes.

Respecto al desabastecimiento crónico de medicamentos la investigación concuerda por lo señalado por (COMEX PERU, 2019), miles de personas que acuden a los establecimientos de salud públicos tienen que esperar desde la madrugada, las instalaciones en muchos casos no son adecuadas y, peor aún, luego de toda la espera no encuentran todos los medicamentos que necesitan. El desabastecimiento crónico de los establecimientos públicos de salud ocasiona que casi uno de cada dos pacientes que recibe receta médica (79.5% del total) no reciba sus medicamentos y termine comprando las medicinas en farmacias privadas, esto último si cuenta con los recursos para hacerlo. De lo contrario, el paciente no se trata o acude a opciones “más baratas”, en las cuales el riesgo de adquirir medicamentos ilegales o vencidos es mayor.

Los entrevistados confirman las teorías que se tiene sobre desabastecimiento de medicamentos en hospitales públicos, de acuerdo con los cuestionarios aplicados a los participantes de esta investigación.

“...podría decirte, en la actualidad tenemos problemas de abastecimiento por esta situación de pandemia y por esta incertidumbre económica” ..., José analista de actos preparatorios

“...la cantidad de medicamentos delegados por la sede central es excesiva, pero son disposiciones y no queda otra que asumirlo y como le venía mencionando, logística del Hospital Almenara tampoco da cumplimiento con abastecer los 200 tipos de medicamentos delegados, ..., Rosa Químico Farmacéutico

“... hay agotados críticos, si uno corre una lista, pueden salir 100 ítems desabastecidos, por darle un número, no, de esos, 10 o 15 son imprescindibles, ¡para ya!, y el tema es que no existe ese enfoque o ese análisis...” Clara Planificadora

Se planteó que la deficiente gestión logística genera desabastecimiento de medicamentos en las farmacias del Hospital Almenara de la ciudad de Lima, en relación a ello, muchas de las respuestas dadas por los entrevistados, coincidieron en que las debilidades en la gestión y falta de capacidades, como las principales razones que ocasionan el desabastecimiento de medicamentos, si bien se cumplió el objetivo principal de la investigación, producto de ella emergió una nueva razón, que podría considerarse como la raíz de la mala gestión.

Respecto al análisis realizado a la estimación de necesidades en la gestión logística de medicamentos, del Hospital Almenara de la ciudad de Lima, se descubrió que la estimación de necesidades es un proceso largo que inicia en cada uno de los establecimientos médicos de Essalud de esta entidad, el cómputo se

realiza para determinar la relación y cantidad de medicamentos requeridos para cubrir las necesidades durante determinado periodo de tiempo, considerando diversas variables como comportamiento de consumo, stocks, etc. y que se ajusta y consolida en la sede central, estos resultados guardan relación con lo definido por (ESSALUD, 2010) según lo dispuesto en la Metodología para la estimación de Necesidades de Medicamentos, Productos Biológicos y Galénicos en Essalud aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 798-GG-ESSALUD-2010 y según Alessio & Girón (1997), que sostienen que se estima la necesidad de los medicamentos, productos biológicos y galénicos en un determinado periodo que se requieren en los Centros Asistenciales de EsSalud para atender la demanda de su población asignada, a través de métodos de cálculo como el consumo histórico y el de morbilidad y que la programación se define como el proceso mediante el cual se determinan las necesidades de medicamentos para un período dado con el fin de atender la demanda de éstos, estimándose en base a los recursos financieros disponibles para ese período

Los resultados de la investigación guardan relación con lo que sostienen Bowersox et al. (2006), R. Ballou (2004), Amaya et al. (2010), Balza-Franco & Cardona-Arbelaez (2020), Carrazco (2000) y Oliveira et al. (2020), que refieren en sus teorías y aportes la importancia de la gestión logística para lograr un abastecimiento eficaz y eficiente, para lo cual se requiere que los procesos tengan estas características: Sean flexibles, articulación entre los participantes de la cadena de suministro, la planificación y logística inversa, integración de la cadena de suministro y control de inventarios, al respecto, con excepción del control de inventarios esta investigación no encontró en el Hospital Almenara ni en la sede central de Essalud, ninguna de estas cualidades en la gestión del abastecimiento de medicamentos.

La presente investigación se fundamentó en las teorías de Donald J. Bowersox respecto a la gestión logística como una de las causas del desabastecimiento de medicamentos y en Julio Tejedor Bielsa respecto a la

sobrerregulación y su impacto en el abastecimiento oportuno, como resultado de esta investigación se confirmó las teorías de Bowersox, respecto a las teorías de Tejedor, se concuerda parcialmente, si bien inciden en el abastecimiento de medicamentos, no es una de las razones fundamentales que lo generan, como lo demuestra la categoría emergente descrita en párrafos precedentes de este capítulo.

Finalmente, la investigación revela la existencia de un problema más profundo en la marcha de la entidad, cuya consecuencia afecta el abastecimiento idóneo del hospital, pese a que inicialmente ninguna pregunta estaba relacionada a la gestión de las personas, todos los entrevistados mencionaron la alta rotación de funcionarios y especialistas en contrataciones públicas e inadecuados procesos de reclutamiento de personal y designación de funcionarios para la Oficina de Abastecimiento, como una de las razones del desabastecimiento. Situación que revela una inadecuada política en gestión de las personas en el Seguro Social de Salud. La mayoría del personal especializado en contrataciones con el estado que labora en la Oficina de Abastecimiento es contratada por locación de servicios y los funcionarios que dirigen esta oficina renuncian o son cambiados varias veces al año, durante el año 2021 esta entidad tuvo seis jefes de Abastecimiento. Por ello, esta investigación concuerda parcialmente con todos los autores señalados en el marco teórico como fundamento teórico de las categorías apriorísticas.

Respecto a ello, cuando se consulta sobre la preparación del personal de abastecimiento en Gestión logística, los entrevistados señalan lo siguiente:

“... voy a hablar sinceramente, los funcionarios son cargos de confianza, llegan con su gente y sus funcionarios de cargo de confianza, pero yo te podría decir que año a año ha ido decayendo el profesionalismo...,” José - Analista de actos preparatorios

“...las personas no pueden quedarse fijas en esa área, es muy delicado esos puestos, pero puede haber una forma, no, y también, es un cargo de confianza y deben ser personas resolutivas, lo único que yo pediría e insistiría es que sea personas que tengan ese conocimiento, tanto de la parte de contrataciones, como también de la parte de medicamentos, ...” Rosa - Química farmacéutica

“..., se tendría que buscar una manera de filtrar o reclutar mejor al personal, en este caso los que tienen que ver con el área de logística, deben tener nociones o contar con capacitación en logística, ...” Clara - Planificadora

La gestión de las personas se define como la administración de recursos humanos contratados por la entidad para el logro de sus objetivos institucionales, que participa desde su planificación, reclutamiento, organización, evaluación y mejora de sus competencias. Estos resultados emergentes guardan relación, con la teoría de Chiavenato et al. (2007), quien señala que algunas veces, la rotación puede salirse del control de la organización. El problema es que parece haber una elevada correlación positiva entre las empresas excelentes y los bajos índices de rotación. Buena parte de las renuncias voluntarias se deben a una precaria política de personal Asimismo, para Cifuentes Cadena (2017) se establece que existen causas principales de la alta rotación en la empresa investigada, tales como la baja remuneración, poca motivación y liderazgo y exceso de carga laboral. Para Calderón Hernández (2004) la gestión del talento humano en el sector público se ha centrado en la administración de personal, y poco se ha avanzado en la gestión estratégica del área y su aporte al logro de los objetivos institucionales.

El ROF Institucional Essalud (2014) Reglamento de Organización y Funciones Institucional aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 656-PE-ESSALUD-2014, señala que, la finalidad de la gestión de las personas es lograr mayor contribución, identificación, motivación y compromiso del personal, para la mejora de la calidad de los servicios que brinda ESSALUD, una definición muy

escueta y que en la práctica tampoco se aplica. Al respecto, el gran reto de Seguro Social de Salud es modernizar su gestión empezando por la gestión adecuada del talento humano, reduciendo o reemplazando las contrataciones por locación de servicios que a la larga le genera mayores pérdidas económicas, pero sobre todo ineficiencia y una imagen de informalidad y mala gobernanza.

V.CONCLUSIONES

En la mayoría de entidades públicas del Perú se le da poca importancia a la Gestión Logística, el estado prioriza la regulación por sobre la eficacia de la cadena de suministros, esta situación se agudiza en la Logística Hospitalaria, muestra de ello, es el sector salud, que invierte prioritariamente en las necesidades clínicas en detrimento de las administrativas, que en principio no estaría mal, pero esta política ha generado, una gran brecha en infraestructura y herramientas tecnológicas, que hacen poco viable la gestión de la cadena de suministros en el sector. En el Perú durante las últimas décadas ha existido un gran desarrollo de la gestión logística y la cadena de suministros en el sector privado, mientras el sistema de abastecimientos públicos está estancado y ha colapsado ante las necesidades cada vez más crecientes de la población, en consecuencia, se observa en los hospitales públicos una cadena de suministros desintegrada y obsoleta y esta situación no es ajena al Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Primera: En este trabajo se analizó las causas que frecuentemente generan el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara. Lo más importante al analizar las causas del desabastecimiento de medicamentos fue identificar los cuellos de botella y como se generan. Las entrevistas realizadas a los profesionales que participan en la cadena de suministros ayudaron en gran medida a conocer las causas del desabastecimiento por su experiencia en el rubro y los años que vienen trabajando en la entidad. Lo más difícil de la investigación fue conseguir que trabajadores del hospital acepten ser entrevistados. En tal sentido, podemos concluir que al describir los factores que generan el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se ha

descubierto que estos se dividen principalmente en dos grupos el primero es el agotamiento del medicamento en el mercado y el segundo por problemas de gestión, el cual se subdivide en limitaciones presupuestales, idoneidad del personal, delegación excesiva de la sede central, legislación inadecuada, inestabilidad política y económica del país y la pandemia COVID 19.

Segunda: En esta investigación se describió el impacto que genera el desabastecimiento de medicamentos, en el Hospital Almenara. Lo más importante en describir el impacto que genera el desabastecimiento de medicamentos es conocer quiénes son los más perjudicados por este problema. Lo que, más ayudo a describir el impacto fueron las entrevistas realizadas a profesionales que participan en atención a los pacientes, porque están cerca del sufrimiento que viven los pacientes que no encuentran sus medicamentos en las farmacias del hospital. Lo más difícil de la investigación fue conseguir que los entrevistados identifiquen los impactos generados por el desabastecimiento. Podemos concluir que al describir los impactos generados por el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se ha podido conocer que las mayores consecuencias de este desabastecimiento lo sufren los pacientes tanto ambulatorios como los internados en el hospital que ven retrasada su recuperación y tratamientos, asimismo, el desabastecimiento impacta también en el personal de farmacia y defensoría del asegurado que se ven sobrepasados por los reclamos y protestas de los pacientes y sus familiares, el desabastecimiento también impacta en la programación de intervenciones quirúrgicas y procedimientos médicos, los cuales tienen que reprogramarse por la falta de insumos imprescindibles para su realización, finalmente impacta en la imagen del hospital ante la sociedad.

Tercera: En esta investigación se analizó cómo afecta la estimación de necesidades en la gestión logística de medicamentos, del Hospital Almenara de la ciudad de Lima. Lo más importante del estudio realizado al proceso de estimación de necesidades es conocer la importancia de la programación y su impacto en la gestión logística. Lo que más ayudó a describir el impacto fue que todos los entrevistados respondieron con amplitud las preguntas realizadas sobre esta etapa de la gestión logística. Lo más difícil de la investigación fue interpretar las diferentes definiciones dadas por los entrevistados respecto a la estimación de necesidades. Podemos concluir que al analizar el proceso de estimación de necesidades en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen descrito por los entrevistados, por la Gerencia de Estimación y Control de Bienes Estratégicos de la sede central y sus pares de las Oficinas de Planificación, Programación y Racionalización del Hospital Almenara, que cuentan con herramientas tecnológicas como el SAP y SIOMED, que les permiten tener diagnósticos y soluciones rápidas para suplir con transferencias el retraso en las compras, esta buena experiencia debería ser replicada por los establecimientos médicos de los otros sistemas de salud existentes en el país.

Cuarta: En este trabajo, se analizó el proceso de compras y la gestión logística de medicamentos, del Hospital Almenara, Lo más importante de entender el proceso de compras, es conocer porque demora tanto en concretarse estos procesos. Lo que más ayudó a conocer este proceso, es la información proporcionada por los entrevistados y los documentos de gestión de la entidad. Lo más difícil de la investigación fue obtener entrevistas de funcionarios o exfuncionarios que participan o participaron en los procesos de compras del hospital Almenara. Podemos concluir que aquí se encuentra el mayor cuello de botella, al entender el proceso de compras descrito por los entrevistados, el desabastecimiento de medicamentos es ocasionado principalmente por las voluminosas

delegaciones realizadas por la sede central y por limitaciones presupuestales para la compra de medicamentos fuera de petitorio, esto sumado a una inadecuada política de gestión de las personas, viene generando una alta rotación del personal de compras que también interrumpe y paraliza los procedimientos de compras.

VI.RECOMENDACIONES

La meta de reducir el desabastecimiento crónico del Hospital Almenara depende en gran medida de un plan a largo plazo, el cual debería ser liderado por la sede central del Seguro Social de Salud, actualmente los funcionarios de abastecimiento del hospital son designados por la Presidencia Ejecutiva y una buena parte de ellos no han hecho carrera en el Seguro Social de Salud o en el sector salud, en tal sentido la implementación de recomendaciones y la solución de este problema depende mucho de políticas a largo plazo que dependen en mayor medida del poder ejecutivo, que incida en cambios en las políticas de gestión de las personas en esta importante entidad.

Primera: Conocido los principales factores que generan el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se recomienda que los jefes de abastecimiento tanto de la sede central como del Hospital Almenara sean asumidos por gerentes públicos SERVIR o ingresen por concurso público, asimismo, estos no deben ser cambiados por el lapso de tres años, con eso se garantiza estabilidad a largo plazo en los diversos procesos de abastecimiento de medicamentos, asimismo, reducir al mínimo indispensable el porcentaje de personal contratado por locación de servicios y cubrir esta necesidad de recurso humano especializado en contrataciones públicas y gestión logística con contratos de régimen laboral.

Segunda: En el corto plazo para reducir el impacto señalado en la segunda conclusión se debe ampliar la capacidad operativa de las oficinas de

abastecimiento, para asegurar que los medicamentos requeridos se compren con rapidez, asimismo se debe realizar una revisión de los flujos administrativos para reducir los trámites de compras, solo a los esenciales y cuyo resultado generen valor público.

Tercera: Essalud carece de herramientas tecnológicas adecuadas que le ayuden a automatizar el proceso de estimación de necesidades de bienes estratégicos entre los cuales se encuentra los medicamentos, para lograrlo se recomienda invertir recursos en perfeccionar su software de gestión hospitalaria, automatizándolo, con la finalidad que le permita tener la trazabilidad del medicamento hasta su consumo final, identificando en quien y en qué cantidad se utilizó, teniendo medido estos datos y otros que proporcionan estas herramientas, se podría realizar control predictivo y estimar con mayor rapidez y precisión las necesidades anuales de la entidad, a través de un software desarrollado especialmente para ese fin.

Cuarta: Implementada la primera recomendación se solucionaría en gran medida los cuellos de botella en el órgano encargado de las compras, solo quedando pendientes las trabas burocráticas generadas por la regulación de la propia entidad y la normativa de contrataciones, para tal fin se recomienda al Seguro Social del Perú elabore una propuesta legislativa de modificación de la normativa de contrataciones, ya que en la citada norma no existen excepciones para el trámite administrativo de compras cuya envergadura y plazos pongan en riesgo la vida de los pacientes, situación que viene generando temores y demoras de los funcionarios, para tomar decisiones, ya que optar por adquirir un medicamento podría generar sanciones administrativas y hasta penales en contra de los funcionarios que opten por comprar un medicamento que salvará la vida de un paciente, ya que para los órganos de control prima la formalidad por sobre la finalidad pública de la contratación.

REFERENCIAS

- Alessio, R. D., & Girón, nora. (1997). Logística del Suministro de Medicamentos Elaborado por : Nora Girón Aguilar (1) Asesora Regional en Servicios Farmacéuticos , OPS / OMS Octubre 1997. *Control*, 5.
- Alveiro, D. (2013). La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales. *CES Psicología*, 6(1), 122–133.
- Amaya, C. A., Beaulieu, M., Landry, S., Rebolledo, C., & Velasco, N. (2010). Potenciando la contribución de la logística hospitalaria: tres casos, tres trayectorias. *Management International*, 14(4), 85–98.
<https://doi.org/10.7202/044661ar>
- Arias Valencia, M. M., & Giraldo Mora, C. V. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *El Rigor Científico En La Investigación Cualitativa O Rigor Científico Na InvestigaçãO Qualitativa Scientific Rigor in Qualitative Research*, 29(3), 500–514.
- Ballou, R. (2004). Logística, Administracion de la cadena de Suministro. In *Logística. Adm. la cadena Suminist.*
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la cadena de valor. In *5ª ed., Pearson, Prentice Hall Eds., México, 2004.*
- Balza-Franco, V., & Cardona-Arbelaez, D. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura. *Rev Espacios*, 41(19), 179–196.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p13.pdf>
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2006). *Administración y logística en la cadena de suministros* (S. A. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 2nd ed.).
- Cabañas, M. J., & Queralt Gorgas, M. (2020). El farmacéutico frente a la logística de dispensación, almacenamiento y conservación segura de medicamentos en unidades asistenciales. *Farmacia Hospitalaria : Organo Oficial de Expresion Cientifica de La Sociedad Espanola de Farmacia Hospitalaria*, 44(7), 53–56. <https://doi.org/10.7399/fh.11495>
- Calderón Hernández, G. (2004). *GERENCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL SECTOR PÚBLICO: ANÁLISIS EN ENTIDADES PÚBLICAS DE MANIZALES, PEREIRA Y ARMENIA*. 17(28), 71–90.

- Carhuancho Mendoza, M. I., Nolazco Labajos, F. A., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M., & Casana Jara, K. (n.d.). *investigación holística*.
- Carrasco, J. (2000). Evolución de los enfoques y conceptos de la logística: su impacto en la dirección y gestión de las organizaciones. *Economía Industrial*, 331, 17–34.
- Castellano, P., & Mejunto, B. (2020). Desabastecimiento de medicamentos : un problema en constante crecimiento . *Pharm Care Esp*, 22(4), 207–223.
- Chiavenato, I., Villamizar, G., & Aparicio, J. (2007). *Administración de recursos humanos*.
<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Cifuentes Cadena, T. (2017). *ANÁLISIS DE FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DEL RUBRO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS* [Universidad de Chile].
https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149838/Cifuentes_Cadena_Tatiana.pdf
- COMEX PERU. (2019). *EL PROBLEMA EN LA PROVISIÓN DEL SECTOR SALUD: EL DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS EN PERÚ*. Datasur. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii>
- ROF CEABE, (2015).
http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/rof/ROF_CEABE_27042015.pdf
- ROF-RP-Almenara, 156 (2018).
<http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/rof/ROF-RP-Almenara.pdf>
- ESSALUD. (2010). *Metodología para la estimación de Necesidades de Medicamentos, Productos Biológicos y Galénicos en Essalud*.
- ROF institucional Essalud, (2014).
http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/rof/ROF_Institucional_Res_656_PE_2014.pdf
- Fajardo Uribe, L. (2009). a Propósito De La Comunicación Verbal. *A Propósito De La Comunicación Verbal*, 22(2), 121–142.
- Federación Internacional De Farmacia. (2013). Informe De La Cumbre Internacional Sobre Desabastecimiento De Medicamentos. *FIP- Toronto Canadá*, 1–26.
https://www.fip.org/files/fip/publications/P02595_FIP_Summit_on_Medicines_Shortage-Spaans_TAB_V3_LOS.pdf
- Figuroa, L., Aguirre, S., Wilches, M., & Romero, D. (2016). *Analisis De La*

Logística Hospitalaria En Entidades De Salud De Barranquilla.

- Fontana, A., & Frey, J. (2005). The Interview: From Neutral Stance to Political Involvement. In *Sage Handbook of Qualitative Research*.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1999). *THE DISCOVERY OF GROUNDED THEORY strategies for qualitative research*.
- Guarachi Coronel, A. M. (2014). *Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo De Essalud*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.
- Iglesias Rodriguez, M. (2018). *Trabajo Fin De Grado Título : Desabastecimiento De Medicamentos En Farmacia*. file:///G:/Tesis Medicamento Abastecimiento/tesis desabastecimiento de medicamentos hospitalarios/DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS EN FARMACIAS HOSPITALARIA IMPACTO ECONOMICO.pdf
- Lambert, D. M., Cooper, M. C., & Pagh, J. D. (1998). Supply Chain Management: Implementation Issues and Research Opportunities. *The International Journal of Logistics Management*, 9(2), 1–20. <https://doi.org/10.1108/09574099810805807>
- Larraín Seclén, J. M., Valentín Cajas, K. A., & Zelaya Herrera, F. M. (2018). Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al Seguro Integral de Salud. *Repositorio de La Universidad Del Pacífico - UP*, 1–82. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2191>
- Maestre, J. M., Zafra Cabeza, A., Fernandez Garcia, M. I., Isla Tejera, B., Del Prado, J. R., & Camacho, E. F. (2013). Control predictivo aplicado a la gestion de stocks en farmacia hospitalaria: Un enfoque orientado a la minimizacion del riesgo. *RIAI - Revista Iberoamericana de Automatica e Informatica Industrial*, 10(2), 149–158. <https://doi.org/10.1016/j.riai.2013.03.005>
- Martin, R. (2013). EL LABERINTO ESTATAL: HISTORIA, EVOLUCIÓN Y CONCEPTOS DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL PERÚ. *Revistas PUCP*, 41–77. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/arbitrajepucp/article/view/9386>
- Ley N° 30225, Ley De Contrataciones del Estado Decreto Supremo N° 082-2019-EF., El Peruano 9 (2019). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/298343/DS082_2019EF.pdf https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/2018_DL1444/TUO_ley-30225-DS-082-2019-EF.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. *Diario Oficial El Peruano*, 64.

- Ministerio de salud. (2018). RM N° 116-2018/MINSA-Directiva Administrativa N°249-MINSA/2018/DIGEMID. Gestión del sistema integrado de suministro público de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios-SISMED. In *Rm 116-2018/Minsa* (p. 27). http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/EAccMed/Normatividad/E03_RM_116-2018.pdf
- Manual De Buenas Prácticas De Almacenamiento De Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos Y Productos Sanitarios R.M N° 132-2015/Minsa, (2015).
- Mora, L. (2010). *Gestión logística integral las mejores practicas* (21st ed.). Ecoe Ediciones.
- Morón, J. (2006). Los principios inspiradores de la Contratación administrativa y sus aplicaciones prácticas. *THĒMIS-Revista de Derecho*, 0(52), 189–210.
- Munarriz, B. (1992). El uso de técnicas cualitativas en la evaluación de programas. Los programas de desarrollo regional financiados por la Unión Europea. *Metodología de Investigación Educativa*, 1(95), 16. <https://doi.org/10.2307/40184354>
- Oliveira, R. A. De, LIMA, V. M., FRANÇA, L. C. D. J., & SILVA, L. P. (2020). Gestión de farmacias hospitalarias: Enfoque logístico en la cadena de suministro. *Revista Científica Nucleo Do Conhecimento*, 3(4), 87–98.
- Palomar-Fernández, C., & Álvarez-Díaz, A. (2020). El servicio de farmacia frente a la logística de adquisición de medicamentos. *Farmacia Hospitalaria : Organ Oficial de Expresion Cientifica de La Sociedad Espanola de Farmacia Hospitalaria*, 44(7), 17–20. <https://doi.org/10.7399/fh.11489>
- Sanchez Sanchez, F. J. (2008). *METODOS DE LA INVESTIGACION CUALITATIVA* (Vol. 1).
- Servera-Francés, D. (2010). Concepto Y Evolución De La Función Logística. *Innovar*, 20, 220. <http://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 304. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Tejedor Bielsa, J. (2018). ÁMBITO SUBJETIVO, ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y GOBERNANZA EN LA NUEVA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, XVIII, 59–90.
- Tejedor, J., & Bernal, M. (2018). Estudio sistemático de la Ley de Contratos del Sector Público. *LA REVISTA ARAGONESA DE ADMINISTRACIÓN*

PÚBLICA, 15–40.

- Ugarte Ubilluz, O. (2019). Estrategias para mejorar el acceso a medicamentos en el Perú. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(1), 104–108. <https://doi.org/10.15381/anales.v80i1.15878>
- Vargas-Jiménez, I. (2012). La Entrevista En La Investigación Cualitativa: Nuevas Tendencias Y Retos. the Interview in the Qualitative Research: Trends and Challengers. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 3(1), 119–139. <https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.436>
- Vásquez, A. M., Girón, I., Perdomo, M. E., & José Luis Ordoñez. (2020). Evaluation of the availability of medicines and the projection for the supply in the warehouse of the Mario Catarino Rivas hospital, Honduras. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.410>
- Velásquez Blanco, R. A. (2021). *DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS PARA PACIENTES CON ENFERMEDADES CRÓNICAS EN ESSALUD Y LA VULNERACIÓN DEL DERECHO CONSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN A LA SALUD EN TACNA, PERIODO 2014-2019*. UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA.
- Wilbert Vizcarra. (2020). LA INFLUENCIA DE LA PROGRAMACION DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS EN LA GESTIÓN LOGISTICA DE LOS HOSPITALES NIVEL III DE ESSALUD THE INFLUENCE OF DRUG SUPPLY PROGRAMMING ON THE LOGISTICAL MANAGEMENT OF LEVEL III HOSPITALS. *REVISTA DE INVESTIGACIONES DE LA ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO*, 9(2), 1587–1600. <https://doi.org/10.26788/riepg.2020.2.174>
- Zamora Aguas, J. P., Adarme Jaimes, W., & Vanegas Escamilla, E. P. (2016). Coordinación En Redes De Suministro De Medicamentos. Caso Aplicado Al Sector Salud Colombiano. *Revista EIA*, 13(25), 171–183. <https://doi.org/10.24050/reia.v13i25.1025>

ANEXOS

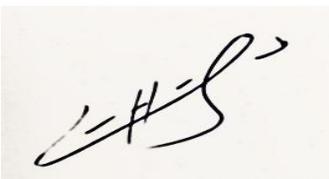
Anexo 1 Declaratoria de autenticidad autor

Yo, Luis Abdon Herrera Toscaino, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Ate; declaro que el trabajo académico titulado: “Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de la ciudad de Lima”, en 89 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente

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

Lima, 08 de enero del 2022



Luis A. Herrera Toscaino

Anexo 2 DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Freddy Gamaniel Romaní Allende, docente de la Escuela de posgrado del Programa académico de Gestión de Políticas Públicas de la Universidad César Vallejo filial Ate, asesor de la tesis titulada:

“Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de la ciudad de Lima- Estudio de caso”, del Bachiller Luis Abdon Herrera Toscano, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Ate, 13 de enero del 2022.



.....
Romaní Allende Freddy Gamaniel

DNI: 25495800

Anexo 3: Matriz de categorización

Matriz de categorización						
TÍTULO: Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de la ciudad de Lima Estudio de caso						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cómo se genera el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>1.- ¿Qué causas frecuentes generan el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar cómo se genera el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1.- Describir las causas que frecuentemente generan el desabastecimiento de medicamentos, del Hospital Almenara de la ciudad de Lima</p> <p>2.- Describir el impacto que</p>	<p>La deficiente Gestión logística genera el desabastecimiento de medicamentos en las farmacias del Hospital Almenara de la ciudad de Lima</p>	CATEGORIA 1 Desabastecimiento de Medicamentos (descriptiva)			
			Subcategoría	Familia de Código	Frases Codificadas Cualitativa (ítems)	Teorías Referentes
			Factores del Desabastecimiento de Medicamentos	Desintegración de la gestión	Liderazgo, incapacidad de los directivos	(Amaya et al., 2010)
				Burocracia y sobreregulación	Ley de contrataciones	(Morón, 2006)
				Mercado imperfecto	Problemas de mercado	(Ugarte Ubilluz, 2019), (Federación Internacional De Farmacia, 2013)
					COVID	(Palomar-Fernández & Álvarez-Díaz, 2020)
				Financiamiento	Presupuesto	(Iglesias Rodríguez, 2018)
			Impacto que genera el	Interrupción del tratamiento de los pacientes	Reclamos	(Federación Internacional De Farmacia, 2013)
					Calidad de vida	

<p>2.- ¿Qué impacto genera el desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima?</p> <p>3.- ¿Cómo influye la estimación de necesidades en la gestión logística de medicamentos en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima?</p> <p>4.- ¿Cómo impacta la gestión logística en los procesos de compras de medicamentos en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima?</p>	<p>genera el desabastecimiento de medicamentos, en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima</p> <p>3.- Analizar cómo afecta la estimación de necesidades en la gestión logística de medicamentos, del Hospital Almenara de la ciudad de Lima</p> <p>4.- Entender cómo impacta el proceso de compras en la gestión logística de medicamentos, del Hospital Almenara de la ciudad de Lima</p>		desabastecimiento de Medicamentos	Operatividad	Funcionamiento	(COMEX PERU, 2019)		
			CATEGORIA 2 Gestión de logística					
			Categoría	Sub-Categorías	Frases Codificadas	Teorías Referentes		
			Estimación de necesidades	Planificación	Cuadro de necesidades	(Bowersox et al., 2006) y (Alessio & Girón, 1997)		
				Monitoreo	Comportamiento del consumo Coberturas			
Administración de stocks	Almacenamiento	Almacén						
	Distribución	Transporte						
	Control de stocks	Inventarios Stocks						
Contratación	Actos preparatorios	Indagación de mercado	(Tejedor Bielsa, 2018)					
	Adquisición o selección	Procedimientos de selección						
	Ejecución Contractual	Contratos						
		Conformidad Penalidad						
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN					

<p>TIPO: Deductivo (descriptivo - observacional) e Inductivo Nivel: Exploratorio DISEÑO: Hermenéutico interpretativo basado en la teoría fundamentada</p> <p>METODO: Estudio de caso</p>	<p>ESCENARIO DE ESTUDIO: Operadores logísticos del hospital y profesionales de Farmacias del Hospital Almenara ubicado en el distrito de la Victoria, ciudad de Lima</p> <p>PARTICIPANTES: Tres entrevistados</p>	<p>Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de Entrevistas Entrevistador</p>	<p>DESCRIPCIÓN DEL ANÁLISIS:</p> <p>Esta investigación busca descubrir las causas del desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima y cómo influye la gestión logística en ese aspecto.</p>
--	---	---	---

Anexo 4: Carta de Presentación

Lima, 22 de noviembre de 2021.

Señor(a):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Ate, promoción 2021 aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de la ciudad de Lima”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

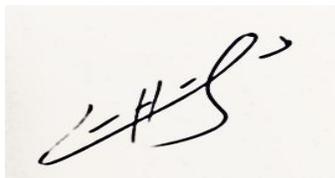
Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las categorías.

Matriz de categorización.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Luis Abdon Herrera Toscaïno
DNI 10113437

Anexo 5: Matriz de codificación

Categoría	Subcategoría	Método	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos	Indicadores	Hipótesis
Desabastecimiento de Medicamentos	Factores del Desabastecimiento de Medicamentos SC1C1	M1 Análisis M2 Inducción M3 hermenéutica	E11 Servidor de Logística Ef1 Servidor de Farmacia Ep1 Servidor de Planificación	T1 Entrevista T2 Observación T3 Investigación de la información recogida	I1 Guía de entrevista I2 Guía de observación I3 Ficha de análisis de información	Burocracia Sobrerregulación Covid Problemas de mercado Presupuesto	La Gestión logística deficiente genera el desabastecimiento de medicamentos en las farmacias del Hospital Almenara de la ciudad de Lima
	Problemas que genera el desabastecimiento de Medicamentos SC2C1	M1 Análisis M2 Inducción M3 hermenéutica	E11 Servidor de Logística Ef1 Servidor de Farmacia Ep1 Servidor de Planificación	T1 Entrevista T2 Observación T3 Investigación de la información recogida	I1 Guía de entrevista I2 Guía de observación I3 Ficha de análisis de información	Farmacias Pacientes Medicamentos	
Gestión de logística	Estimación de necesidades SC1C2	M1 Análisis M2 Inducción M3 hermenéutica	E11 Servidor de Logística Ef1 Servidor de Farmacia Ep1 Servidor de Planificación	T1 Entrevista T2 Observación T3 Investigación de la información recogida	I1 Guía de entrevista I2 Guía de observación I3 Ficha de análisis de información	Monitoreo Programación Consumo histórico	

Categoría	Subcategoría	Método	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos	Indicadores	Hipótesis
	Administración de stocks SC2C2.	M1 Análisis M2 Inducción M3 hermenéutica	Ec1 Servidor de Logística Ef1 Servidor de Farmacia Ef1 Servidor de Planificación	T1 Entrevista T2 Observación T3 Investigación de la información recogida	I1 Guía de entrevista I2 Guía de observación I3 Ficha de análisis de información	Almacén	
	Contratación SC3C2	M1 Análisis M2 Inducción M3 hermenéutica	Ec1 Servidor de Logística Ef1 Servidor de Farmacia Ef1 Servidor de Planificación	T1 Entrevista T2 Observación T3 Investigación de la información recogida	I1 Guía de entrevista I2 Guía de observación I3 Ficha de análisis de información	Medicamentos delegados Indagación de Mercado Cuellos de botella Proced. de selección	
Gestión de personal	Alta rotación de Personal SC1C3	M1 Análisis M2 Inducción M3 hermenéutica	Ec1 Servidor de Logística Ef1 Servidor de Farmacia Ef1 Servidor de Planificación	T1 Entrevista T2 Observación T3 Investigación de la información recogida	I1 Guía de entrevista I2 Guía de observación I3 Ficha de análisis de información	Locadores de servicio Rotación Liderazgo y funcionarios	
	Reclutamiento de personal SC2C3	M1 Análisis M2 Inducción M3 hermenéutica	Ec1 Servidor de Logística Ef1 Servidor de Farmacia Ef1 Servidor de Planificación	T1 Entrevista T2 Observación T3 Investigación de la información recogida	I1 Guía de entrevista I2 Guía de observación I3 Ficha de análisis de información	Falta de experiencia Capacidad	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6: Definición Conceptual de la Categoría y Subcategoría

Categoría 1: Desabastecimiento de Medicamentos

El proceso de estimación compra y distribución de medicamentos en el Hospital Nacional Guillermo Almenara

Subcategoría de las variables:

Subcategoría 1: Factores del Desabastecimiento de Medicamentos

Descubrir cómo se genera el desabastecimiento conociendo cómo funcionan los procesos de abastecimiento

Subcategoría 2: Problemas que genera el desabastecimiento de Medicamentos

Describir el impacto que genera el desabastecimiento de medicamentos, en las farmacias y pacientes asegurados

Categoría 2: Gestión de logística

El proceso de estimación compra almacenamiento y distribución de medicamentos en el Hospital Nacional Guillermo Almenara

Subcategoría de las variables:

Subcategoría 1: Estimación de necesidades

Conocer cómo se realiza la estimación de necesidades y como se monitorea los cambios en la demanda de medicamentos

Subcategoría 2: Administración de stocks

Conocer cómo se realiza el control de los stocks y que procesos se realizan para mantener inventarios adecuados y gestión de espacios

Subcategoría 3: Contratación

Conocer los procesos que se realizan en el área de compras y que situaciones o limitaciones enfrentan para logra abastecer con eficacia al hospital

Anexo 7: Guías de entrevistas

GUIA DE ENTREVISTA 1

Instrumento de recolección de información

Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital

Almenara de la ciudad de Lima

Entrevistador: Luis Abdon Herrera Toscaino

Lugar de la entrevista: virtual y presencial

Ciudad: Lima-Perú

Fecha:

Tipo de entrevista: Estructurada

Entrevista N°

Buenos Días estimado participante:

La presente entrevista tiene como objetivo conocer las causas que generan desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara, la información obtenida se utilizara solo para fines académicos, por lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad:

¿Cuál es su nombre?

¿Qué edad tiene?

¿Cuál es su grado máximo de estudios?

¿Cuál es su cargo en la entidad?

¿Qué antigüedad tiene en dicho puesto?

¿En qué oficina o departamento labora?

¿Cómo define usted gestión logística?

¿Cómo define usted la estimación de necesidades?

¿Considera usted importante la gestión logística en una entidad pública?

¿Por qué?

¿En términos generales cómo es la gestión logística en el Hospital Almenara?

¿Existen problemas de abastecimiento de medicamentos en las farmacias del Hospital Almenara?

¿Cuales?

¿Por qué cree que existen esos problemas?

¿La normativa de contrataciones del estado influye en el abastecimiento oportuno de medicamentos?

¿Cómo repercute en el abastecimiento de medicamentos el desenvolvimiento del área usuaria?

¿cuál es el impacto del desabastecimiento de medicamentos?

¿Qué recomendaciones haría para solucionar los problemas de abastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara o en su defecto mantener el buen abastecimiento de medicamentos?

Agradecimiento

GUIA DE ENTREVISTA 2

Instrumento de recolección de información

Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima

Entrevistador: Luis Abdon Herrera Toscaino

Lugar de la entrevista: virtual y presencial

Ciudad: Lima-Perú

Fecha:

Tipo de entrevista: Estructurada

Entrevista N°

Buenos Días estimado participante:

La presente entrevista tiene como objetivo conocer las causas que generan desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara, la información obtenida se utilizara solo para fines académicos, por lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad:

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Qué edad tiene?
3. ¿Cuál es su grado máximo de estudios?
4. ¿Cuál es su función o cargo en la entidad?
5. ¿Qué antigüedad tiene en la entidad y en dicho puesto?
6. ¿En qué oficina, servicio o departamento labora?
7. Como concepto general, ¿Cómo define usted gestión logística?
8. El servicio de Farmacia, ¿es parte de la cadena de suministros de medicamentos?
9. ¿Cómo define usted la estimación de necesidades en medicamentos?
10. ¿Cuál es el margen de error en la estimación de necesidades en medicamentos?
11. ¿En términos generales cómo ve usted la gestión logística en el Hospital Almenara?

12. ¿Existen problemas de abastecimiento de medicamentos en las farmacias del Hospital Almenara?

¿Cuales?

13. ¿Se han presentado picos altos de desabastecimiento de medicamentos durante estos últimos años?, incluyendo el periodo de la pandemia COVID 19

14. ¿En qué parte de la cadena de suministro está principal problema que genera el desabastecimiento?

15. ¿Por qué cree que existen esos problemas?

16. ¿Cómo repercute en el abastecimiento de medicamentos el desenvolvimiento del área usuaria?

17. ¿cuál es el impacto del desabastecimiento de medicamentos?

18. ¿Con qué herramientas tecnológicas cuenta su servicio para la gestión de medicamentos?

¿funcionan bien?

19. ¿Estas herramientas tecnológicas permiten la trazabilidad del medicamento?

20. ¿Qué recomendaciones haría para solucionar los problemas de abastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara o en su defecto mantener el buen abastecimiento de medicamentos?

Agradecimiento

GUIA DE ENTREVISTA 3

Instrumento de recolección de información

Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Almenara de la ciudad de Lima

Entrevistador: Luis Abdon Herrera Toscaino

Lugar de la entrevista: virtual y presencial

Ciudad: Lima-Perú

Fecha:

Tipo de entrevista: Estructurada

Entrevista N°

Buenos Días estimado participante:

La presente entrevista tiene como objetivo conocer las causas que generan desabastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara, la información obtenida se utilizara solo para fines académicos, por lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad:

¿Cuál es su nombre?

¿Qué edad tiene?

¿Cuál es su grado máximo de estudios?

¿En qué área te desempeñas?

¿Cuál es su función o cargo en la entidad?

¿Qué labor realizabas antes de tu actual posición en el Hospital?

¿Qué antigüedad tiene en la entidad y en dicho puesto?

Como concepto general, ¿Cómo define usted gestión logística?

El servicio de Planificación y Racionalización, ¿es parte de la cadena de suministros de medicamentos?

¿Cómo define usted la estimación de necesidades en medicamentos?

¿Estiman las necesidades solo con la información histórica de consumo?

¿En términos generales cómo ve usted la gestión logística en el Hospital Almenara?

¿Cuál es el nivel de los profesionales que realizan gestión logística en el hospital?

- ¿Cuentan con especialistas en gestión logística en el Hospital Almenara?
- ¿Existen problemas de abastecimiento de medicamentos en las farmacias del Hospital Almenara?
- ¿Cuales?
- ¿La carga laboral para el equipo logístico del hospital supera su capacidad de atención?
- ¿La totalidad de medicamentos a ser abastecidos son delegados por la sede central de Essalud?
- ¿En qué parte de la cadena de suministro identificas cuellos de botella que generan el desabastecimiento?
- ¿Por qué cree que existen esos problemas?
- ¿Cómo repercute el desabastecimiento de medicamentos en el desenvolvimiento del área usuaria?
- ¿Qué recomendaciones harías para solucionar los problemas de abastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara o en su defecto mantener el buen abastecimiento de medicamentos?

Agradecimiento

Anexo 8: Guía de observación

Instrumento de recolección de información

Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital

Almenara de la ciudad de Lima

N°	INFORMACION A CONSIDERAR	OBSERVACIONES
1	¿Qué antigüedad tiene en la entidad y en dicho puesto?	
2	¿En qué oficina, servicio o departamento labora?	
3	Como concepto general, ¿Cómo define usted gestión logística?	
4	El servicio de Farmacia, ¿es parte de la cadena de suministros de medicamentos?	
5	El servicio de Planificación y Racionalización, ¿es parte de la cadena de suministros de medicamentos?	
6	¿Cómo define usted la estimación de necesidades en medicamentos?	
7	¿Cuál es el margen de error en la estimación de necesidades en medicamentos?	
8	¿En términos generales cómo ve usted la gestión logística en el Hospital Almenara?	
9	¿Existen problemas de abastecimiento de medicamentos en las farmacias del Hospital Almenara?	
10	¿Se han presentado picos altos de desabastecimiento de medicamentos durante estos últimos años?, incluyendo el periodo de la pandemia COVID 19	
11	¿En qué parte de la cadena de suministro está principal problema que genera el desabastecimiento?	
12	¿Por qué cree que existen esos problemas?	
13	¿Cómo repercute en el abastecimiento de medicamentos el desenvolvimiento del área usuaria?	
14	¿cuál es el impacto del desabastecimiento de medicamentos?	
15	¿Con qué herramientas tecnológicas cuenta su servicio para la gestión de medicamentos?	
16	¿Estas herramientas tecnológicas permiten la trazabilidad del medicamento?	
17	¿Qué recomendaciones haría para solucionar los problemas de abastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara o en su defecto mantener el buen abastecimiento de medicamentos?	

Anexo 9: Certificado de validez de contenido del instrumento

**Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de la ciudad de Lima -
Estudio de caso**

DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORIAS 1: FACTORES DEL DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existen problemas de abastecimiento de medicamentos en las farmacias del Hospital Almenara? ¿Cuales? explique brevemente	X		X		X		
2	¿Por qué cree que existen esos problemas?	X		X		X		
3	¿Se han presentado picos altos de desabastecimiento de medicamentos durante estos últimos años?, incluyendo el periodo de la pandemia COVID 19	X		X		X		
4	¿Qué recomendaciones haría para solucionar los problemas de abastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara o en su defecto mantener el buen abastecimiento de medicamentos?	X		X		X		
	SUBCATEGORIA 2: PROBLEMAS QUE GENERA EL DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Si	No	Si	No	Si	No	

5	¿Cómo repercute en el abastecimiento de medicamentos el desenvolvimiento del área usuaria?	X		X		X		
6	¿En qué parte de la cadena de suministro está el principal problema que genera desabastecimiento?	X		X		X		
7	¿cuál es el impacto del desabastecimiento de medicamentos? Explicar	X		X		X		

GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias		
		Si	No	Si	No	Si	No
	SUBCATEGORIAS 1: ESTIMACIÓN DE NECESIDADES						
1	¿Cómo define usted la estimación de necesidades?	X		X		X	
2	¿Por qué cree que existen esos problemas?	X		X		X	
3	¿Qué recomendaciones haría para solucionar los problemas de	X		X		X	

	abastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara o en su defecto mantener el buen abastecimiento de medicamentos?							
	SUBCATEGORIA 2: ADMINISTRACIÓN DE STOCKS	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted importante la gestión logística en una entidad pública? ¿Por qué?	X		X		X		
5	¿Con qué herramientas tecnológicas cuenta su servicio para la gestión de medicamentos?	X		X		X		
	SUBCATEGORIA 3: CONTRATACIÓN	X		X		X		
6	¿La normativa de contrataciones influye en el abastecimiento oportuno de medicamentos?	X		X		X		

7	¿Cómo define usted gestión logística?	X		x		X		
---	---------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Freddy Gamaniel Romaní Allende **DNI: 25495800**

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

Ate, 25 de noviembre del 2021



Anexo 10: Certificado de validez de contenido del instrumento

Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de la ciudad de Lima - Estudio de caso

DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
----	-----------------------	--------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------

	SUBCATEGORIAS 1: FACTORES DEL DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existen problemas de abastecimiento de medicamentos en las farmacias del Hospital Almenara? ¿Cuales? explique brevemente							
2	¿Por qué cree que existen esos problemas?							
3	¿Se han presentado picos altos de desabastecimiento de medicamentos durante estos últimos años?, incluyendo el periodo de la pandemia COVID 19							
4	¿Qué recomendaciones haría para solucionar los problemas de abastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara o en su defecto mantener el buen abastecimiento de medicamentos?							
	SUBCATEGORIA 2: PROBLEMAS QUE GENERA EL DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo repercute en el abastecimiento de medicamentos el desenvolvimiento del área usuaria?							
6	¿En qué parte de la cadena de suministro está el principal problema que genera desabastecimiento?							
7	¿cuál es el impacto del desabastecimiento de medicamentos? Explicar							

GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORIAS 1: ESTIMACIÓN DE NECESIDADES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo define usted la estimación de necesidades?							
2	¿Por qué cree que existen esos problemas?							
3	¿Qué recomendaciones haría para solucionar los problemas de abastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara o en su defecto mantener el buen abastecimiento de medicamentos?							
	SUBCATEGORIA 2: ADMINISTRACIÓN DE STOCKS	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted importante la gestión logística en una entidad pública? ¿Por qué?							

5	¿Con qué herramientas tecnológicas cuenta su servicio para la gestión de medicamentos?							
	SUBCATEGORIA 3: CONTRATACIÓN							
6	¿La normativa de contrataciones influye en el abastecimiento oportuno de medicamentos?							
7	¿Cómo define usted gestión logística?							

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Eduardo Martínez Ponce **DNI:** 43337343

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

Ate, 25 de noviembre del 2021



Anexo 11: Certificado de validez de contenido del instrumento

Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de la ciudad de Lima - Estudio de caso

DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORIAS 1: FACTORES DEL DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS							
1	¿Existen problemas de abastecimiento de medicamentos en las farmacias del Hospital Almenara? ¿Cuales? explique brevemente							
2	¿Por qué cree que existen esos problemas?							
3	¿Se han presentado picos altos de desabastecimiento de medicamentos durante estos últimos años?, incluyendo el periodo de la pandemia COVID 19							
4	¿Qué recomendaciones haría para solucionar los problemas de abastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara o en su defecto mantener el buen abastecimiento de medicamentos?							

	SUBCATEGORIA 2: PROBLEMAS QUE GENERA EL DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo repercute en el abastecimiento de medicamentos el desenvolvimiento del área usuaria?							
6	¿En qué parte de la cadena de suministro está el principal problema que genera desabastecimiento?							
7	¿cuál es el impacto del desabastecimiento de medicamentos? Explicar							

GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORIAS 1: ESTIMACIÓN DE NECESIDADES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo define usted la estimación de necesidades?							
2	¿Por qué cree que existen esos problemas?							
3	¿Qué recomendaciones haría para solucionar los problemas de abastecimiento de medicamentos en el Hospital Almenara o en su defecto mantener el buen abastecimiento de medicamentos?							
	SUBCATEGORIA 2: ADMINISTRACIÓN DE STOCKS	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted importante la gestión logística en una entidad pública? ¿Por qué?							
5	¿Con qué herramientas tecnológicas cuenta su servicio para la gestión de medicamentos?							
	SUBCATEGORIA 3: CONTRATACIÓN							
6	¿La normativa de contrataciones influye en el abastecimiento oportuno de medicamentos?							
7	¿Cómo define usted gestión logística?							

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Garay Flores, Germán Vicente

DNI: 10790283

Especialidad del validador: Estadística e investigación científica

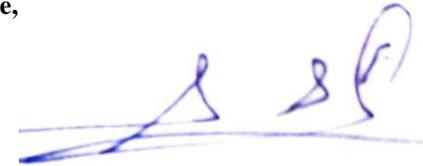
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ate, 27 de mayo de 2022



Dr. Germán Vicente Garay flores

Anexo 12: Triangulación de entrevista

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Unidad Análisis	Profesionales que participan en la cadena de suministro de medicamentos	Profesionales que participan en la cadena de suministro de medicamentos	Profesionales que participan en la cadena de suministro de medicamentos
Desabastecimiento de Medicamentos C1	El 2020 aparece la pandemia, al aparecer la pandemia todos los hospitales y todos los servicios estuvieron cerrados, el hospital solamente estuvo abierto para casos de COVID. Por lo tanto, la estimación cayó totalmente. ¿Por qué?, porque las farmacias estuvieron cerradas y solamente se atendió y se compró todo... y se estimó todo lo que era emergencia COVID. Cuando llega la emergencia en el mes de marzo nos agarró desabastecidos	Hay agotados críticos, si uno corre una lista, pueden salir 100 ítems desabastecidos, por darle un número, no, de esos, 10 o 15 son imprescindibles, ¡para ya!, y el tema es que no existe ese enfoque o ese análisis	La cantidad de medicamentos delegados por la sede central es excesiva, pero son disposiciones y no queda otra que asumirlo y como le venía mencionando, logística del Hospital Almenara tampoco da cumplimiento con abastecer los 200 tipos de medicamentos delegados

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>¿Tenemos problemas de abastecimiento de medicamentos?</p>	<p>Podría decirte, en la actualidad tenemos problemas de abastecimiento por esta situación de pandemia y por esta incertidumbre económica</p>	<p>Hay agotados críticos, si uno corre una lista, pueden salir 100 ítems desabastecidos, por darle un número, no, de esos, 10 o 15 son imprescindibles, ¡para ya!, y el tema es que no existe ese enfoque o ese análisis</p>	<p>Sí claro, el mes pasado la sede central nos ha delegado 200 medicamentos que eran compras centralizadas, y eso genera un problema</p>
<p>¿Antes de la pandemia no existía problemas de abastecimiento de medicamentos?</p>	<p>Antes de la pandemia si había problemas de abastecimiento, pero no llegábamos a estos extremos</p>	<p>Por ejemplo, en enero, casi siempre hay desabastecimiento, casi todos los años ya todo el hospital se ha acostumbrado, no, no hay mayor ingreso de medicamentos, por temas presupuestales</p>	

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>¿Por qué otras situaciones se generan problemas de abastecimiento?</p>	<p>Por una mala programación, porque muchas veces como te vuelvo a repetir en el caso de las subastas inversas siempre hemos tenido el problema de los proveedores</p>	<p>Están esperando muchas veces que se les llame, que se les diga, ¡no!, y ahí recién actúan, es lo que se percibe, allí recién empiezan, salen al mercado y a la compra y eso pues demora, eso toma un tiempo y en un periodo de desabastecimiento que aparentemente podría haberse evitado, si el área de logística tuviera algún tipo de previsión</p>	<p>El personal que está encargado de la compra de medicamentos no cumplía con la experiencia, para poder abastecer la delegación, se demoraron más de 2 meses en ejecutar las compras</p>
<p>¿Todos los medicamentos son delegados o hay medicamentos, que son para compra local?</p>			<p>Las compras locales son los medicamentos por paciente, básicamente, son muy especializados y están fuera de petitorio de medicamentos. Tenemos problemas con los ítems delegados</p>
<p>¿Hay competencia en el Perú en la mayoría de los medicamentos?</p>	<p>Si, ahora si</p>		

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
¿qué impacto genera esa falta de algunos productos farmacéuticos?	En realidad, el gran impacto es: uno que estén desabastecidos, dos que vamos a tener que contratar por compras pequeñas es decir delegar, la sede central tiene que delegar a las redes y si delegas a las redes van a tener que comprar a un precio altísimo	El manejo de quejas, los farmacéuticos somos los que tenemos que absolver las quejas de los pacientes, ya que son pacientes que han estado todo el día en el hospital	Se compra en la medida de lo posible, presionando a los analistas de abastecimiento, para que puedan comprar, porque estos medicamentos son para pacientes que no pueden detener su tratamiento, entonces hay muchos cuellos de botella, como presupuesto y el personal de compras
¿Cuándo no hay un producto en el país y es esencial para el tratamiento de un trasplantado que no puede vivir sin ese medicamento, como lo solucionan?	Hay que comprarlo internacionalmente.		
¿qué impacto o qué problemas has tenido con las áreas usuarias en tu experiencia cuando no se logra abastecer?	La relación que tenemos es de bastante coordinación, porque al final de cuenta nosotros somos una sola familia sea bueno si bien es cierto a veces tenemos muchas trabas por el tema de este año por ejemplo hemos tenido un poco de retraso en algunas de las contrataciones	Vienen incluso a recoger su medicamento no lo encuentran, han salido se han expuesto, han hecho cola y no encuentran el medicamento y la necesidad que tienen los pacientes de tener esos medicamentos, hace pues, que reaccionen muchas veces de forma, no, bastante airada reclamando	Hay fastidio e incomodidad en el personal de salud, el desabastecimiento no les permite realizar su trabajo al 100%, tienen que estar detrás de los jefes inmediatos.

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Gestión Logística C2	¿En qué sentido?	Es parte fundamental en realidad que sin eso no se puede trabajar	Bueno en gestión en estos momentos no estamos al 100%
¿Cómo define usted la gestión logística en líneas generales?	La logística es muy importante. Te voy a hablar de la entidad ¿no?. La logística es muy importante porque sirve para poder apoyar las necesidades de cada una de las áreas que conforman parte de esta institución	El área de logística se encarga de hacer todos los trámites y procesos que tengan que hacerse para poder adquirir o proveer los bienes que necesita la institución	realizamos el monitoreo de una manera general, supervisamos el cumplimiento de toda la cadena de abastecimiento, desde la estimación hasta la entrega del material o el medicamento en almacén
¿Se ve avances o alguna mejora en la gestión logística?	se dice que todo año pasado fue mejor, sí definitivamente los tipos de profesionales que había antes eran mejores, yo creo que esto viene desde el Gobierno, como te vuelvo a repetir son cargos de confianza y cada cargo de confianza viene con su gente, pero de años anteriores a la actualidad venimos empeorando	no y ahorita la central (CEABE) no nos ayuda y en realidad es parte del problema, por ejemplo, cuando el proveedor incumple una orden de compra y no ingresa el medicamento, el almacén no comunica, la central no se da por enterada, o también la central estaba enterada y no comunicó al almacén, y cuando se le reclama al proveedor, nos dice ya informé a la central o ya presenté mi carta	

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>¿Cómo define usted la estimación de las necesidades de estos bienes estratégicos?</p>	<p>Bueno la estimación en realidad aquí en ESSALUD en la sede central la tiene a cargo la Gerencia de Estimación de Bienes Estratégicos que viene a ser la GECBE y se encarga de recibir las necesidades de cada uno de los hospitales de todos los bienes estratégicos, Cada uno de los hospitales de acuerdo al consumo reporta a esta oficina que se llama GECBE ¿no?. Por otro lado, cuando hablamos de estimación, una vez al año hacen su estimación anual de acuerdo al consumo histórico del último año</p>	<p>La estimación de necesidades de medicamentos es determinar una cantidad promedio que se va a requerir para el manejo de patologías, que sean más frecuentes para la institución o que se manejen más en la institución y se hace con antelación, con tiempo para poder generar todos los procesos de adquisición</p>	<p>Bueno la estimación es en realidad la planificación de todos los medicamentos y dispositivos médicos que se van a abastecer durante todo el año</p>
<p>¿cómo es el procedimiento de estimación?</p>	<p>Es importante y fundamental la estimación de necesidades, no se puede hacer usando el método histórico que siempre es el básico que se utiliza y el otro es, considerando el perfil epidemiológico, ahí nos ayudamos bastante del usuario mismo o el servicio usuario, pues conoce mejor que patologías son más frecuentes en su servicio y cuáles son las proyecciones de trabajo para el periodo en el cual se va a programar los medicamentos</p>	<p>Se hace el requerimiento en base a la información que remiten la Red y los servicios del hospital, de acuerdo con su consumo</p>	

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>En compras hay dos áreas especializadas, Programación y Adquisiciones, ¿dónde estarían los problemas más graves?</p>		<p>Se puede generar algún mecanismo de coordinación permanente, lo irónico es que Programación y Adquisiciones están pegados y no coordinan igual el área de presupuesto, pero es como que, no conversan un área con otra, entonces, yo creo que allí está el problema</p>	<p>En donde se hace toda la gestión, es en Programación, ahí es donde se hace validación del estudio de mercado y también la solicitud de presupuesto</p>
<p>¿Consideras que los operadores logísticos o los especialistas en contrataciones públicas en ESSALUD o en los hospitales de Essalud aplican gestión logística o hacen gestión logística?</p>	<p>Voy a hablar sinceramente, los funcionarios son cargos de confianza, llegan con su gente y sus funcionarios de cargo de confianza, pero yo te podría decir que año a año ha ido decayendo el profesionalismo</p>		<p>No, porque el perfil del personal que estima no es el idóneo, el usuario es quien lo realiza</p>
<p>¿La norma de contrataciones permite hacer gestión logística?</p>	<p>La norma de contrataciones no permite hacer gestión logística, para el caso de salud la verdad que debería de haber una norma especial</p>		<p>Básicamente todo lo que es el cimiento del abastecimiento en el estado, está bajo la Ley de Contrataciones del Estado y se olvida de lo que significa gestión logística, que es encargarse de una forma integral de todo el proceso de abastecimiento y dar soluciones en el menor tiempo (DM); el estado se olvida del tiempo, se olvida del costo, la ley</p>

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Gestión de la Personas C3	<p>Mira, yo te podría decir con la experiencia que tengo en los procesos regulares, este año hemos tenido también problemas ¿en qué sentido?, tú sabes que en la entidad hay personal tanto de la ley 276 y 728 y CAS, paralelamente el profesional especialista contratado por locación de servicio, que es un personal sin vínculo laboral</p>	<p>En realidad, yo pienso que es una de las áreas que necesitan más fortalecimiento, porque son muchos factores, entiendo que el personal quizás por estrategia no los mantiene mucho tiempo, eso lo puedo comprender, pero el problema es que no existe un buen direccionamiento para priorizar</p>	<p>de contratación pone este requisito y se enfoca más en certificar al personal en la norma y se olvida de la importancia de la capacitación en cadena de suministros</p> <p>Se tendría que buscar una manera de filtrar o reclutar mejor al personal, en este caso los que tienen que ver con el área de logística, deben tener nociones o contar con capacitación en logística.</p>

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>¿Todos los analistas sacan estudios de mercado bien realizados?</p>	<p>Yo no sé, si en realidad son especialistas que vengan capacitados, porque como vienen de otras entidades, duran muy poco, tenemos una alta rotación de locadores y eso produce alteraciones y nos trae problemas, porque ellos comenzaron por ejemplo la indagación del mercado y ya no la pueden culminar, y si dejaron la indagación de mercado concluida, no sabemos cómo lo hicieron, así que normalmente todo vuelve a foja cero</p>		<p>Nosotros trabajamos con la herramienta SAP, pero llega personal que no tiene ni conocimiento básico del SAP, entonces ahí ya tienen un punto en contra</p>
<p>¿El problema es el sistema del estado peruano?</p>	<p>Pienso que es también gestión (CEABE), porque cada gestión que llega, llega con su propio personal, pero el tema es que, por ejemplo, este año nuestros procesos no los hemos podido convocar, porque nos han puesto demasiadas trabas para poder convocar los procesos, yo no sé, si con la con la finalidad de dilatar o no lo entiendo</p>		
<p>¿se mantiene el nivel de los directivos que hacen gestión logística?</p>		<p>Pero entiendo que no, que las personas no pueden quedarse fijas en esa área, es muy delicado esos puestos, pero puede haber una forma no y también, es un cargo de confianza y deben ser personas resolutivas, lo único que yo pediría e insistiría es que sea personas que</p>	<p>El nivel de los que lideran ha bajado bastante, tienen un conocimiento muy general, más que el conocimiento teórico, es el tema de su falta de experiencia en abastecimiento hospitalario, la problemática es básicamente que los cargos de confianza en</p>

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>¿Se realizan reuniones periódicas con el equipo para compartir ideas y sacar adelante los problemas que enfrentan?, ¿se estila esta forma de trabajo en equipo en Essalud?</p>	<p>Antes de la pandemia sí. Mira, depende de las gestiones, yo te podría decir que en mis 14 años que llevo acá, que antes si se hacía, bueno yo he trabajado desde antes que se creara la CEABE que éramos la gerencia central de logística y yo pertenecía a la subgerencia de base de estudios de mercado, desde aquella época bueno yo era encargada yo trabajaba en el área de elaboración de bases, tenía una jefa de división aparte de mi subgerente y el gerente, desde que yo ingrese teníamos reuniones con mi jefa de división, posteriormente con todos los jefes que han ido pasando de igual manera</p>	<p>tengan ese conocimiento, tanto de la parte de contrataciones, como también de la parte de medicamentos</p>	<p>abastecimiento lo están dando a profesionales que no cuentan con un buen perfil o nivel para el puesto</p>

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>¿quieres decir algo más algún comentario o alguna, idea alguna sugerencia recomendación sobre el abastecimiento de medicamentos en Essalud?</p>	<p>Se supone que SERVIR tiene a los mejores profesionales del país, entonces yo pienso que SERVIR debería ser un apoyo para que vengan los mejores profesionales del país a liderar a la entidad, sobre todo en el rubro de logística</p>	<p>El problema no es el retraso en la distribución de medicamentos a los pacientes, si no, que no hay medicamentos, y ¿porque no hay medicamentos?, porque no se ha comprado el medicamento, ¿porque no se compró el medicamento? y ahí viene el problema, podría ser porque estaba agotado en el mercado, porque no se hizo la gestión de compra oportunamente</p>	<p>Buscar personal con experiencia en logística, sobre todo en el sector salud, ser más exigente con el reclutamiento del personal</p>
<p>¿es importante la estabilidad de los funcionarios y operadores en gestión logística?</p>	<p>Yo creo que si inicias tienes que continuar, no, pero claro, en logística se trabaja a largo plazo</p>	<p>Claro, siempre pasa, porque cambian de gerentes o funcionarios y esos días en que cambian todo se queda estancado, pues son días que no deberían perderse, ósea son días perdidos</p>	<p>Se requiere mayor compromiso, mejorar el reclutamiento del personal y menos rotación de personal de abastecimiento</p>
<p>¿Hay muchos profesionales buenos que ya no quieren trabajar en logística?</p>	<p>Eso sí, yo también quisiera ya salir, una siente mal de escuchar de saber, yo en estos días me siento asqueada de ver en estos días, solo enterarme de lo que está sucediendo y la verdad que sí es preocupante no, porque nunca se ha visto esto</p>		
<p>¿Da temor trabajar en Logística?</p>	<p>Ahora sí da temor trabajar en logística publica, te puede implicar, aunque tu no hayas hecho nada</p>		

Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
¿Confías en la justicia peruana?	No confió en la justicia peruana, porque no es justa, porque todo se rompe siempre por el lado más débil		

Anexo 13: Evidencia del Proceso en Atlas Ti

The screenshot displays the Atlas Ti software interface, which is used for managing and analyzing qualitative data. The interface is divided into several sections:

- Top Menu:** Includes 'Archivo', 'Inicio', 'Buscar & Codificar', 'Analizar', 'Importar & Exportar', 'Herramientas', 'Ayuda', and 'Documentos'. The 'Buscar & Filtrar' sub-menu is active, showing options like 'Mostrar en la red', 'Nube de palabras', 'Lista de palabras', 'Concepts', 'Informe', and 'Exportar a Excel'.
- Left Panel (Explorador del proyecto):** Shows a tree view of the project structure for 'TESIS UCV MGP', including 'Documentos (3)', 'Códigos (40)', 'Memos (0)', and 'Redes (4)'. It also lists 'Grupos de documentos', 'Grupos de códigos', 'Grupos de memos', 'Grupos de redes', and 'Transcripciones de multi'.
- Center Panel (Administrador de documentos):** Displays a message: 'No hay grupos de documentos. Cargar documentos para así agruparlos.' Below this is a link: 'Conoce más sobre grupos'.
- Right Panel (Buscar documentos):** Contains a search bar and a table of documents.

Iden...	Nombre	Tipo	Ubicación	Grupos
D 1	transcripcion entrevista CR tesis HNGA (6)	Texto	Biblioteca	
D 2	ENTREVISTA RR TESIS M	Texto	Biblioteca	
D 3	TRANSCRIPCION ENTREVISTA JN	Texto	Biblioteca	
- Bottom Panel (Code Distribution across Documents):** A bar chart showing the distribution of codes across documents. The x-axis lists codes and their counts:

Code	Count
1. DESABASTECIMIE...	9
1.1 FACTORES	3
1.1.2 BUROCRACIA	1
1.1.4 MERCADO	3
1.1.6 MEDICAMENTOS	72
1.1.8 COVID	16
1.2. PROBLEMAS	17
1.2.1 IMPACTO	4
1.2.2 PACIENTE	10
2 GESTION LOGISTIC/	19
2.1 ESTIMACION	37
2.2 GESTION DE STO..	8
- Bottom Left (Comentario):** A section for adding comments, currently showing 'No hay nada que mostrar.'

Crear códigos | New Folder | Crear grupo | Crear código inteligente | Crear grupo inteligente | Duplicar códigos | Renombrar códigos | Eliminar códigos | Editar comentario | Editar código inteligente | Abrir administrador de grupos | Cambiar color | Fusionar códigos | Dividir | Mostrar en la red | Nube de palabras | Lista de palabras | Concepts | Informe | Explorador & Analizar

Nuevo | Administrar

Explorador del proyecto | Administrador de documentos | Administrador de códigos

Buscar | Buscar entidades

Explorador del proyecto: TESIS UCV MGP > Documentos (3) > **Códigos (40)** | Memos (0) | Redes (4) | Grupos de documentos | Grupos de códigos (0) | Grupos de memos (0) | Grupos de redes (0) | Transcripciones de multi

Administrador de documentos: No hay grupos de códigos | Cargar códigos para así agruparlos

Administrador de códigos:

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creado por	Modificado
1. DESABASTECIMIENTO	9	6		Luis Herrera	Luis H
1.1 FACTORES	3	7		Luis Herrera	Luis H
1.1.2 BUROCRACIA	1	1		Luis Herrera	Luis H
1.1.3 SOBREGULACI...	0	1		Luis Herrera	Luis H
1.1.4 MERCADO	3	1		Luis Herrera	Luis H
1.1.5 FINANCIAR	0	2		Luis Herrera	Luis H
1.1.6 MEDICAMENTOS	72	1		Luis Herrera	Luis H
1.1.8 COVID	16	1		Luis Herrera	Luis H
1.2. PROBLEMAS	17	1		Luis Herrera	Luis H
1.2.1 IMPACTO	4	5		Luis Herrera	Luis H
1.2.2 PACIENTE	10	1		Luis Herrera	Luis H
2 GESTION LOGISTICA	19	6		Luis Herrera	Luis H
2.1 ESTIMACION	37	4		Luis Herrera	Luis H
2.2 GESTION DE STOCK	8	2		Luis Herrera	Luis H
2.3 CONTRATACION	7	6		Luis Herrera	Luis H
2.3.1 INDAGACION D...	11	4		Luis Herrera	Luis H

Code Distribution by Document:

Comentario: No hay nada que mostrar.

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Redes Buscar & Filtrar Vista

Crear grupo
 Crear grupo inteligente
 Duplicar
 Renombrar red
 Eliminar
 Editar comentario
 Abrir administrador de grupos
 Mostrar en la red
 Exportar a Excel
 Analizar

Nuevo Administrar Explorar

Explorador del proyecto Administrador de documentos Administrador de códigos Administrador de redes

Buscar

- TESIS UCV MGP
 - Documentos (3)
 - Códigos (40)
 - Memos (0)
 - Redes (4)
 - Grupos de documentos
 - Grupos de códigos (0)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de multi

No hay grupos de redes

Cargar redes para así agrupar las

[Conoce más sobre grupos](#)

Comentario: No hay nada que mostrar.

Buscar redes

Nombre	Grado	Grupos	Creado por	Modificado por
ANALISIS CUALITATIVO DESABAS. MED.	13		Luis Herrera	Luis Herrera
ANALISIS CUALITATIVO GESTION DE LAS PERSON.	7		Luis Herrera	Luis Herrera
ANALISIS CUALITATIVO GESTION LOGISTICA	16		Luis Herrera	Luis Herrera
REDES DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	34		Luis Herrera	Luis Herrera

Comentario: Selecciona ítem para ver su comentario

Anexo 14: Carta de presentación



NIT N° 0641 2021 5695

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 25 de Noviembre del 2021

Carta de Presentación N° 025 – 2021 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Señor(a)
Lic. Ricardo Antonio Farfan Cueto
Red Prestacional Almenara
Gerente Red Prestacional Almenara - EsSalud
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a HERRERA TOSCAINO LUIS ABDON N° DNI 10113437 y código de matrícula N° 7002533205, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA DE LA CIUDAD DE LIMA

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente,


Dra. Helga Ruth Majo Marmola
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate



Escaneado con CamScanner