

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS

**LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN
DE LOS ALMACENES DE MEDICAMENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD V:
LIMA NORTE: 2014-2015**

Que presenta el Bachiller:

EDWARD RAY OLIVER PINTO

Para optar Título Profesional de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Asesor:

Mg. Lino Rolando Rodríguez Alegre

HUACHO - PERÚ

2016

AGRADECIMIENTO

A mis padres Andrés y Dina quienes me apoyaron todo el tiempo incondicionalmente y más aún durante el desarrollo de mi carrera profesional.

A mis docentes universitarios quienes supieron guiarme durante el desarrollo de mi carrera profesional.

El autor

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

.....
Dr. Pedro Pablo Martinez Infantes
Registro C.I.P N° 26125
PRESIDENTE

.....
Ing. Hugo Serrano Rodas
Registro C.I.P N° 48816
SECRETARIO

.....
Ing. Julio Cesar Barrenechea Alvarado
Registro C.I.P N° 98989
VOCAL

.....
Ing. Lino Rodríguez Alegre
Registro C.I.P N° 25095
ASESOR

ÍNDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	Descripción 2
1.2 Formulación del problema	Formulación 6
1.2.1 General	Problema 6
1.2.2 Problemas Específicos	Problema 6
1.3 Objetivos de la Investigación	Objetivos 7
1.3.1 General	Objetivo 7
1.3.2 Específicos	Objetivos 7
1.4 Justificación	Justificación 7
1.5. Delimitación espacial y temporal	Delimitación 7
1.5.1 Delimitación Espacial	Delimitación 7
1.5.2 Delimitación Temporal	Delimitación 8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la Investigación	Antecedentes 10
2.1.1 Antecedentes Bibliográficos	Antecedentes 11
2.2 Bases Teóricas	Bases 19

2.3	Definiciones Conceptuales	Definición	19
2.4	Formulación de la Hipótesis	Formulación	29
2.4.1	Hipótesis Generales	Hipótesis	29
2.4.2	Hipótesis Específicas	Hipótesis	29
CAPÍTULO III: 3. METODOLOGÍA			30
3.1	Metodológico de la investigación	Diseño	31
3.1.1	Nivel	Tipo y	31
3.1.2		Enfoque	31
3.2	Población y Muestra	Población	31
3.3	Operacionalización de Variables e Indicadores	Operación	32
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	Técnicas	33
3.4.1	Técnicas a Emplear	Técnicas	33
3.5	Técnicas para el Procesamiento de la Información		
CAPÍTULO IV: RESULTADOS			35
4.1	Contrastación de Hipótesis	Contrastación	36
4.2	Análisis e Interpretación de resultados	Análisis	37
4.2.1	Situación actual de la gestión de almacenes		37
4.2.2	Razones por las que no aplican los conceptos básicos de gestión de		

38
almacenes

4.2.3	Principios en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos DISA V: Lima Norte	39
4.2.4	Razones por las que no aplican los principios de almacenamiento	40
4.2.5	Eficiencia del sistema de auditoría y control interno en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la DISA V	41
4.2.6.	Razones de la ineficiencia de los sistemas de auditoría y control interno	42
4.2.7	Cumplimiento del Manual de administración de Almacenes del Sector Público	43
4.2.8.	Razones del incumplimiento del Manual de Administración de Almacenes del Sector Público	44
4.2.9	Calificación de la gestión de almacenes de medicamentos en la DISA V	Calificac 45
4.2.10	Razones por las que no considera excelente la gestión de almacenes de medicamentos en la DISA V	46
4.3.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD	48
4.3.1.	Disponibilidad calidad y stock de medicamentos	Disposic 48
4.3.2.	Razones por la no disponibilidad en la calidad y stock medicamentos	Razones 49
4.3.3.	Desempeño en la gestión de los almacenes de medicamentos en la DISA V	Desemp 50
4.3.4	Razones de las deficiencias del personal en la gestión de los almacenes de medicamentos en la DISA V	51
4.3.5	El principio de acceso universal a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en la DISA V	53

4.3.6	Razones de la aplicación del principio de acceso universal a los54 productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en dependencias de la DISA V	
4.3.7	Proporción en el cumplimiento de la Ley de productos farmacéuticos, 55 Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios	
4.3.8	Razones del incumplimiento de la Ley de los Productos Farmacéuticos, 56 dispositivos médicos y productos Sanitarios.	
4.3.9	Calidad de los servicios en las dependencias de la DISA V	57
4.3.10	Razones de falta de calidad en las dependencias de la DISA V	58
4.4	SITUACIÓN ACTUAL DEL PERSONAL	59
4.4.1.	Técnicas en la gestión administrativa de los almacenes DISA V	60
4.4.2	Causas del desconocimiento de la gestión administrativa en los60 Almacenes de la DISA V	
4.4.3	Cumplimiento de procedimientos operativos en la gestión de 62 almacenes de medicamentos por el personal	
4.4.4.	Causas del incumplimiento en los procedimientos operativos por el 63 personal	
4.4.5.	Calificación de los programas de capacitación para el personal de los 64 almacenes en la DISA V	
4.4.6.	Razones por las deficiencias en los programas de capacitación	66
4.4.7.	Cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas de almacenamiento de 67 productos farmacéuticos y afines	
4.4.8.	Razones del incumplimiento del Manual de Buenas Prácticas de68 Almacenamiento de productos farmacéuticos y afines	
4.4.9.	Eficiencia del personal en los procesos administrativos y operativos	

4.4.10 Causas de falta de eficiencia en los procesos administrativos y operativos 70 en los almacenes de medicamentos en la DISA V

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1. Conclusiones	74
5.2. Recomendaciones	75
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	76
ANEXOS	80

INDICE DE FIGURAS

Gráfico No 1 Conceptos básicos que se aplican en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en la Dirección de Dirección de Salud V	pag 34
Gráfico No 2 Razones por las que no aplican los conceptos básicos propuestos	pag 35
Gráfico No 3 Principios de almacenamiento que conoce y aplica la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V	pag 36
Gráfico No 4 Razones por las que no conoce o aplica los Principios de almacenamiento	pag 37
Gráfico No 5 Eficiencia de los sistemas de auditoría y control interno aplicados a la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Dirección de Salud V	pag 38
Gráfico No 6 Razones por las que no son del todo eficientes los sistemas de auditoría y control interno	pag 40
Gráfico No 7 Proporción de cumplimiento del Manual de Administración de almacenes para el Sector Público Nacional	pag 40
Gráfico No 8 Razones del no cumplimiento del Manual de Administración de almacenes para el Sector Público Nacional	pag 41
Gráfico No 9 Gestión de almacenes de medicamentos, desarrollada en la Dirección de Dirección de Salud V	pag 42
Gráfico No 10 Razones por las que no considera excelente la gestión de almacenes de medicamentos en la Dirección de Dirección de Salud V	pag 43
Gráfico No 11 Cree Ud. que en las dependencias sanitarias de la DISA V: Lima Norte dispone de medicamentos de calidad y stock disponible	pag 44
Gráfico No 12 Razones por las que las dependencias sanitarias de la DISA V no disponen de medicamentos de calidad y en stock disponibles para brindar un servicio de calidad	pag 45
Gráfico No 13 Desempeño del personal calificado en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en la Dirección de Salud V	pag 47
Gráfico No 14 Razones por las que no es excelente el desempeño del personal calificado en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en la DISA V	pag 49
Gráfico No 15 Aplicabilidad del principio de acceso universal a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en las dependencias sanitarias de la DISA V	pag 50
Gráfico No 16 Razones por que no se aplica totalmente el principio de acceso universal a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en las dependencias sanitarias pertenecientes a la DISA V	pag 51
Gráfico No 17 Proporción de cumplimiento de la Ley No 29459: Ley de los Productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios	pag 52
Gráfico No 18 Razones por el incumplimiento los lineamientos contenidos en la Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios	pag 53
Gráfico No 19 Calificación de la calidad de los servicios de salud de las dependencias DISA V	pag 54

Gráfico No 20 Razones del porqué no es excelente la calidad de los servicios de salud brindados en las dependencias sanitarias pertenecientes a la DISA V	pag 55
Gráfico No 21 Técnicas más avanzadas que conoce y aplica para el desarrollo eficiente de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la DISA V	pag 58
Gráfico No 22 Razones por las que no se conocen o aplican las Técnicas más avanzadas	pag 58
Gráfico No 23 Proporción de cumplimiento de los procedimientos operativos, propios de la gestión de almacenes de medicamentos, por parte del personal responsable de su ejecución	pag 59
Gráfico No 24 Razones por las que no se cumplen totalmente los procedimientos operativos propios de la gestión de almacenes de medicamentos, el personal de su ejecución	pag 60
Gráfico No 25 ¿Cómo califica los programas de capacitación y asesoría especializada de los almacenes de medicamentos?	pag 62
Gráfico No 26 Razones por las que no considera excelentes los programas de capacitación y asesoría especializada	pag 63
Gráfico No 27 Proporción de cumplimiento del Manual de Prácticas de Almacenamiento de productos farmacéuticos y afines en farmacias, boticas y servicios de farmacias	pag 64
Gráfico No 28 Razones del incumplimiento de las Prácticas de Almacenamiento de productos farmacéuticos y afines en farmacias, boticas y servicios de farmacias	pag 65
Gráfico No 29 ¿Cómo califica la eficiencia del personal responsable de la gestión de los almacenes de medicamentos en la DISA V?	pag 66
Gráfico No 30 Razones por las que no considera óptima la eficiencia del personal responsable de la gestión de los almacenes de medicamentos en la DISA V	pag 67

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo determinar las dificultades impiden la modernización de la gestión de inventarios y la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014 - 2015?

La problemática se origina por el insuficiente presupuesto destinado al sector lo que no permite cumplir a cabalidad con el Plan estratégico y operativo en materia del almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios y es consecuencia de las **desfavorables** condiciones para el almacenaje de los productos, generadas por prácticas inadecuadas de almacenaje, deficiente infraestructura y equipamiento, ausencia de procedimientos sistematizados, deficiente control de inventario

El estudio se efectuó en el periodo de comprendido entre el segundo semestre del año 2014 y el año 2015. E de tipo **no experimental, transeccional descriptivo**, pues su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado utilizará la estadística descriptiva, para hacer análisis cuantitativo y cualitativo de datos

Se contrastó la existencia de empirismos aplicativos en la gestión de almacenes, de medicamentos de la Dirección de Salud Lima Norte V que inciden en la calidad del servicio: pues el personal no conoce y no aplica los conceptos básicos relacionados con la logística en materia sanitaria desconocen los principios de almacenamiento en el desarrollo de su gestión, que son primordiales para la optimización de sus actividades.

PALABRAS CLAVES

ALMACENES,GESTION,INVENTARIOS.

Capítulo I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el Sector Salud se utilizan cuatro palabras con las que se pretende enmarcar el accionar sanitario. Estas son: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. Cuando la prestación de servicios se realiza con **equidad**: dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad. Con **eficacia**, con metodologías y tecnologías adecuadas, con **efectividad**, alcanzando cobertura e impacto adecuados, y con **eficiencia**, con rendimiento y costos acordes, podemos decir sin duda que esto constituye calidad de los servicios de salud....”¹. En esa medida, el accionar sanitario, no es solo contar con calidad técnica sino, además, producir actos de calidad percibidos por los usuarios.

Los medicamentos contribuyen a la recuperación de la salud; sin estos, las tasas de morbimortalidad se incrementarían con el costo social que representa. Este costo social incide en la población en su conjunto por los efectos a los que da lugar.

Garantizar la salud requiere que los establecimientos de salud cuenten con el stock de medicinas, insumos y biológicos asegurándose de la calidad de los mismos. Ello implica que el sistema cuente con una gestión eficiente en la administración de los inventarios y almacenes de medicamentos.

¹ WILLIAMS, GUILLERMO I. (2008). Calidad de los Servicios de Salud. (en línea). Documento perteneciente al Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Salta-Argentina. Disponible en: http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf

Es insuficiente número de personal en las actividades de almacenaje de medicamentos. Los contratos del personal son temporales generando una sensación de inestabilidad que repercute en el desempeño de sus labores.

Por otro lado, los responsables de la gestión logística del suministro de medicamentos y la administración de los almacenes desarrollan los procesos logísticos sin considerar o, aplicando de modo inadecuada, los fundamentos teóricos de administración de almacenes y control de inventarios. Estas prácticas en los almacenes de medicamentos de las dependencias del Sector son la constante en la Dirección de Salud V: Lima Norte.

Lo anterior afecta el desempeño del sistema de salud y repercute en la calidad del servicio que brindan estos establecimientos.

Además, las deficiencias en los procedimientos técnicos en el almacenamiento de medicamentos por falta de químicos farmacéuticos quienes regentan los establecimientos farmacéuticos y el poco conocimiento del personal operativo de las consecuencias por el incumplimiento de las normas que regulan dichos procedimientos.

También, es notorio el desconocimiento del personal del área de almacenamiento de las Buenas Prácticas de Almacenaje (BPA), que garantice un proceso idóneo que asegure un servicio efectivo, oportuno y con calidad. Ello es peligroso para los que manipulan dichos elementos y los

pacientes, pues la indebida manipulación repercute en la efectividad del medicamento y la salud de los usuarios.

Asimismo, varios de los establecimientos de salud de la red, el área de logística y sus dependencias carecen de un manual de funciones y responsabilidades y el personal del área de almacenamiento de medicamentos no cuenta con capacitación en normas y procedimientos y no se realiza el entrenamiento del personal nuevo que ingresa lo condiciona el cometer errores o incurrir en accidentes laborales.

La problemática descrita, se origina por el insuficiente presupuesto destinado al sector lo que no permite cumplir a cabalidad con el Plan estratégico y operativo en materia del almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

Sobre la base de lo anterior, los ejes de la realidad problemática la podemos agrupar de la forma siguiente:

Ineficiencia de los sistemas de logística. Los subsistemas logísticos del nivel Central y las Direcciones de Salud del Ministerio de Salud (MINS), obedecen a criterios de un organismo público burocrático con procedimientos generados en el Suprasistema no específicos para el Sector Salud; y son modelos que no garantizan un accionar técnico y sistémico.

Esta situación se da en todos los subsistemas. Es necesaria su rediseño integral acorde con lo que es una logística moderna; `por ejemplo, en algunas Direcciones de Salud la burocratización del área de logística es superiores al 90%, que desarrollan actividades que no añaden valor.

Gerencia ineficaz: Se observa la carencia de políticas y falta de liderazgo en la conducción del sistema logístico, así como la falta de tecnología administrativa moderna. La Gerencia está orientada solo a seguir el cumplimiento de las normas.

Ineficiencia del personal: Los conocimientos técnicos de gestión logística del personal operativo del abastecimiento del suministro de medicamentos son limitados. La falta de competencias o la pérdida de las adquiridas por la capacitación están ligadas a la alta rotación del personal por las bajas remuneraciones.

Normatividad Inadecuada: La abundante normatividad es útil para un modelo burocrático funcional piramidal, más no para una gestión moderna.

Información inoportuna y no confiable: Hay, en muchos casos, carencia de información, confiable, oportuna y de calidad para la toma de decisiones. Muchas dependencias de la red no cuentan con sistemas de información y hay poco uso de la tecnología de la información.

Ahora, donde la información y la informática juegan un rol decisivo en la gestión del sistema logístico, se hace necesario que el área logística maneje la información con la más alta tecnología.

Inadecuada relación con proveedores: Los proveedores del Ministerio de Salud (MINSA), no representan lo mejor del mercado. No hay desarrollo de proveedores para aprovechar las posibilidades que ofrece el mercado.

Insuficiencia de recursos financieros y rigidez en su uso: Falta de flexibilidad para el uso de los recursos financieros para adquirir bienes y servicios por la rigidez y desagregación de las partidas presupuestales. Además, no hay autonomía para el asignar los recursos obtenidos de los ingresos generados por los establecimientos de salud y lo limitado de los recursos asignados en el Presupuesto Anual del Sector incide en una insuficiente e inadecuada gestión logística.

Inadecuada infraestructura física en los lugares de almacenamiento: Las operaciones de registro de los ingresos, almacenamiento y despacho se hacen mediante uso del kárdex y los registros son manuales. Son pocas las Instituciones que cuentan con procedimientos mecanizados. La mayoría de los almacenes de las dependencias de la red de las diferentes Direcciones Regionales de Salud (DIRESA) no cuentan con mecanización para tareas de control, siendo estas realizadas manualmente.

El planeamiento y control de inventarios es ajeno al sistema y no hay políticas definidas, procedimientos, ni estrategias de aplicación que permitan apreciar

su comportamiento y establecer los mecanismos de “*feed-back*” o retroalimentación.

La problemática se resume en: **desfavorables** condiciones para el almacenaje de los productos, generadas por prácticas inadecuadas de almacenaje, deficiente infraestructura y equipamiento, ausencia de procedimientos sistematizados, deficiente control de inventario.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Se presentan empirismos aplicativos, deficiencias en los procedimientos seguidos e incumplimientos de los procesos técnicos de almacenaje que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015?

1.2.2 Problemas Específicos

- ❖ ¿Se presentan empirismos aplicativos que dificultan la modernización de la gestión de inventarios y la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015?

- ❖ ¿Se presentan deficiencias en los procedimientos seguidos, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios y la

administración de almacenes de de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015?

- ❖ ¿Se presentan Incumplimientos de los procesos técnicos de almacenaje, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios y la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

- ❖ Determinar las dificultades impiden la modernización de la gestión de inventarios y la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014 - 2015?

1.3.2. Objetivos Específicos:

- ❖ Determinar las causas de los empirismos aplicativos en la gestión logística del suministro de medicamentos, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios y la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014 - 2015?
- ❖ Determinar las causas de las deficiencias en los procedimientos seguidos, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios y la

administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud
V: Lima Norte: 2014-2015?

- ❖ Determinar las causas de los incumplimientos de los procesos técnicos de almacenaje, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios y la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015?

1.4 Justificación

Una eficiente gestión de los inventarios incide en la gestión de almacenes de medicamentos. Los medicamentos, gases, material médico, vacunas, entre otros, precisan de una manipulación y entrega especial. Una gestión **eficiente** del proceso logístico repercute en el funcionamiento del establecimiento de salud.

1.5. Delimitación espacial y temporal

1.5.1 Delimitación Espacial

El estudio abarca el ámbito de la Dirección de Salud de Lima V - Lima Norte la cual abarca los distritos de San Martín de Porres, Los Olivos y el Rímac e implementa, ejecuta, controla y adecua las políticas de salud aplicándolas a la realidad sanitaria de su jurisdicción.

1.5.2 Delimitación Temporal

El desarrollo de la propuesta se efectuó en el periodo de comprendido entre el segundo semestre del año 2014 y el año 2015.

Capítulo II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Según (Giron & D'Alessio, S.f) en su Guía para el Desarrollo de Servicios de Farmacia Hospitalaria. Logística del Suministro de Medicamentos señalan: *“...Mucho se ha escrito sobre el componente logístico del suministro de medicamentos. Varias también han sido las publicaciones auspiciadas por la Organización Panamericana de la Salud sobre el tema”*. El marco teórico ofrece una visión general de los diferentes puntos que abarca el suministro.

Dentro de esta investigación se cita a (Cella, 2014) quien manifiesta que el término logística, que se empleará indistintamente con el término administración, se refiere a las actividades que implica la planificación de los recursos, del funcionamiento y la evaluación del sistema de suministro de medicamentos focalizado hacia las etapas administrativas del sistema. La necesidad de planificar el sistema de suministro se basa en que de esa manera se puede obtener una visión general del funcionamiento del sistema, se facilita la interrelación y coordinación necesaria entre las etapas que constituyen el sistema de suministro y se promueve el desarrollo oportuno de sus fases a modo de alcanzar la eficiencia deseada.

En el marco de un enfoque sistémico, el suministro de medicamentos está constituido por varias fases secuenciales e interrelacionadas. El suministro se inicia con la selección de medicamentos, continuando con los componentes logísticos de programación, adquisición, almacenamiento y distribución de los medicamentos. Cada etapa, y el sistema en su conjunto,

son objeto de actividades de control y evaluación a fin de obtener una gestión eficiente. Cada una de estas etapas demanda la producción de datos e información que son insumo de etapas subsiguientes y de rigurosos controles de calidad y eficiencia.

El sistema de suministro de medicamentos es la base del funcionamiento de la farmacia en los establecimientos de salud, constituyéndose en el soporte de los servicios de atención al paciente.

Según la (Dirección General de Medicamentos, S.f) menciona que “El objetivo de todo sistema de suministro de medicamentos e insumos es mantener el abastecimiento permanente y oportuno, para garantizar que lleguen a los usuarios de acuerdo con sus necesidades; así como optimizar los recursos asignados, para lo cual es necesario que además del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, exista una adecuada gestión de stock, a fin de lograr una mayor eficiencia administrativa y técnica en el suministro.

La gestión de stock de medicamentos e insumos en los diferentes niveles influye directamente en la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud. Si los medicamentos no están disponibles, los usuarios se ven afectados y el personal de salud se desmotiva. Ello trae la pérdida de confianza en el sistema de salud.

(Dirección General de Medicamentos, S.f) Los establecimientos de salud, ya sean grandes o pequeños (incluyendo los Almacenes Especializados), son responsables de almacenar y administrar los stocks de medicamentos e insumas, por lo cual es necesario establecer sistemas que garanticen:

- El mantenimiento de registros exactos y actualizados.
- La elaboración técnica de requerimientos o pedidos.
- La optimización de stocks.

Un buen control de inventario facilita la organización y gestión de medicamentos e insumas, es por ello que debe ser perfeccionado para garantizar un suministro fiable. Para cumplir este objetivo, el personal debe ser entrenado en los procedimientos de gestión de stock...².

2.1.1. Antecedentes Bibliográficos

Según, (Lopez, 2008) en su investigación intitulada “**Gestión logística en el manejo de inventarios para asegurar el abastecimiento oportuno de medicamentos antirretrovirales en proyectos de ayuda humanitaria, dirigida al hospital de Coatepeque**”. (Tesis de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.- Facultad de Ciencias de la Administración. Escuela de Administración de Empresas. La gestión logística en el manejo de

² DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS – DIGEMID (2006) *Procesos del Sistema de Suministro de Medicamentos e Insumos en el Ministerio de Salud – DIGEMID*. (En línea). Pág. 291. Consultado el 29 de Noviembre del 2012. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/serumsBVS/SupportFiles/medicamentos.htm>

inventarios, para proveer medicamentos a las personas que viven con el Virus de Inmunodeficiencia Humana / Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida -VIH/SIDA-, es nueva dentro de los hospitales públicos de Guatemala. A nivel mundial aún existen obstáculos generalizados como carencia de infraestructuras, transportes deficientes o escasez de profesionales capacitados. Todos estos factores solo pueden superarse mediante el esfuerzo conjunto de la sociedad civil de colaboración y fortalecimiento a través de entidades y/o personas que luchan por cumplir sus objetivos y así dar una mejor respuesta a la lucha por disminuir el impacto de esta pandemia.

La logística ha tomado especial importancia y por lo tanto se ha ampliado el pensamiento más allá de las paredes del almacén de medicamentos, teniendo que incorporar mecanismos de planificación y de monitoreo que permitan evitar y prever los problemas con antelación, asegurando el suministro.

El manejo de Inventarios de Medicamentos antirretrovirales facilita su abastecimiento manteniendo un control exacto sobre existencias, tomando en cuenta que es un puente de unión entre órdenes de compra ó pedidos y la distribución hacia los pacientes.

La gestión del inventario conlleva la responsabilidad de la cantidad y surtido de medicamentos de que se debe disponer para cubrir las

necesidades de abastecimiento y demande de los pacientes, por lo tanto, el presente estudio busca que el Hospital Nacional de Coatepeque, cuente con un documento que sirva de apoyo a la gestión logística sobre seguimiento en manejo de inventarios y previsión de compras que faciliten el control de existencias óptimas de medicamentos antirretrovirales, con el cual se trata a las personas que viven con el Virus de Inmunodeficiencia Humana / Síndrome de Inmunodeficiencia Humana / Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida.

La finalidad de la investigación es orientar en la creación de instrumentos que faciliten el trabajo personal administrativo y farmacia, encargados de mantener el abastecimiento oportuno en dicho hospital, por medio del aporte de nuevas ideas y de instrumentos aplicables al área de salud pública³.

(Paca Ilbay, 2010)), en su trabajo **“Aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos e Insumos en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagomez Román de la Ciudad de Riobamba”**. (Tesis) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Ciencias. Escuela de Bioquímica y Farmacia. Riobamba – Ecuador, señala que en 1892, la Organización Mundial de la Salud (OMS) publicó la primera edición de *“Guidelines*

³ PICHE LÓPEZ, **Florida Aracely** (2008) *Gestión logística en el manejo de inventarios para asegurar el abastecimiento oportuno de medicamentos antirretrovirales en proyectos de ayuda humanitaria, dirigida al Hospital de Coatepeque*. Guatemala: Facultad de Ciencias de la Administración. Escuela de Administración de Empresas. Pág. 1-2.

for Developing National Drug Policies”, cuya segunda edición del 2002 publicada en español se ha convertido en una herramienta de asistencia técnica para que los países formulen sus políticas de medicamento. En 1999, la 52ª Asamblea urgió a los estados miembros a reafirmar su compromiso para el desarrollo, implementación y vigilancia de Políticas Farmacéuticas Nacionales, tomando las medidas para asegurar el acceso equitativo a medicamentos esenciales y salud pública, prime en las políticas de salud y de medicamentos, en la atención Hospitalaria.

El presente trabajo tuvo como objetivo Aplicar las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y Distribución de Medicamentos e Insumos en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagomez Román de la ciudad de Riobamba, con el fin de acondicionar las áreas de Bodega, Farmacia y centralizar el servicio de farmacia. Se utilizó el método deductivo-inductivo para el desarrollo del trabajo; se procedió a la revisión documental de ingresos, egresos, pedidos, facturas, existencia de medicamentos e insumos y observación del sitio asignado para el almacenamiento. Establecidos la situación actual se realizó la diferenciación de áreas, organización de medicamentos alfabéticamente; control de luz, Humedad Relativa (HR) y Temperatura utilizando termohigrómetros, se elaboró un software contable con datos generales, fundamentado en el Cuadro Nacional de Medicamentos (CNM), Formularios y Manuales del Ministerio de Salud, Guía del Uso Adecuado de Medicamentos. Con la señalización

se orienta al usuario al local de farmacia. La semaforización permite determinar la caducidad de los fármacos y agilitan la entrega de medicamentos a los pacientes, se encontró que un 8% a 10% de medicamentos tenían menos de seis meses para su expiración; teniendo T° de 18,6°C - 18,3°C y HR de 62,7% y 61% en farmacia y bodega respectivamente, cumpliendo las condiciones establecidos por el MSP, mediante el software se implementó la Hoja de Kárdex facilitando observar el proceso de distribución. Al finalizar este trabajo queda implantado las BPA que ayudará sin duda a mejorar el servicio de farmacia y dar garantía a la distribución y compra de los medicamentos e insumos. Se recomienda continuar con las BPA implantada manteniendo la calidad del medicamento y mejorar el software incluyendo los demás formatos del MSP.

En su trabajo de investigación, (Lopez G. , 2006) **“Propuesta de un sistema de control interno administrativo que permita mantener un inventario óptimo de medicamentos para el abastecimiento de las unidades de salud del SIBASI San Miguel”**, Tesis, Universidad de Oriente – UNIVO (El Salvador), señala que en las diferentes Unidades de Salud especialmente las supervisadas por el SIBASI San Miguel, existe un alto índice de demanda insatisfecha en la población consultante de los servicios de salud, porque no recibe los medicamentos en forma oportuna, es decir después de pasar consulta; esta problemática, se debe a una deficiente programación o planificación administrativa en el abastecimiento del medicamento y

no respetar las necesidades de medicamentos solicitados en pedidos previamente elaborados por las respectivas Unidades, supervisadas por el SIBASI San Miguel.

El Gobierno de la República de El Salvador empeñado en modernizar el Estado, ha efectuado cambios frecuentes a los sistemas de las diferentes áreas de la gestión administrativa creando confusión entre los empleados al momento de iniciar un nuevo sistema implementado a la ligera y sin tener un personal capacitado para ejercerlo.

Debido a las presiones de organismos internacionales, y a lo apresurado de la implementación de dicho sistema (Control Interno), se pasa por desapercibida una norma tan importante como es la del abastecimiento oportuno y concurrente de los medicamentos que se necesitan en las Unidades de Salud actualmente conformada por veinticinco establecimientos sólo en el municipio de San Miguel y supervisadas por el SIBASI con sede en el Hospital Nacional San Juan de Dios de esta ciudad⁴.

(Cortijo, 2011) **en su trabajo de título profesional “Implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) en el Almacén Especializado de Medicamentos del Hospital Belén de Trujillo. Abril – Julio. 2011”**, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

⁴ PERDOMO, Glenda Rosario / LÓPEZ GUZMÁN, Kenia Esmeralda / ALVARADO GUZMÁN, Cruz Alexander (2006) *Propuesta de un sistema de control interno administrativo que permita mantener un inventario óptimo de medicamentos para el abastecimiento de las unidades de salud del SIBASI San Miguel*. San Miguel, El Salvador: Universidad de Oriente–UNIVO. 1^{era} Edición.

Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela de Farmacia y Bioquímica. Trujillo – Perú. Precisa que el objetivo de la investigación fue elaborar las bases para la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento a través de los procedimientos operativos de optimización de las condiciones de almacenamiento de los medicamentos e insumos médicos en el Almacén Especializado de Medicamentos del Departamento de Farmacia del Hospital Belén de Trujillo.

Se desarrolló y diseñó el manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de los medicamentos e insumos médicos en el Almacén Especializado de Medicamentos del Departamento de Farmacia del Hospital Belén de Trujillo⁵.

Para (Basantes, 2010), en su trabajo de Tesis, **“Elaboración de un Plan de Gestión de Calidad para el Área de Farmacia del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román - Riobamba”**. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Ciencias. Escuela de Bioquímica y Farmacia. Riobamba-Ecuador.) señala que la calidad es un concepto clave hoy en día para los servicios sanitarios y la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente y un impacto final en la salud.

⁵ **CORTIJO SÁNCHEZ, Gilmer Antonio** (2011) *Implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) en el Almacén Especializado de Medicamentos del Hospital Belén de Trujillo. Abril – Julio. 2011.* Trujillo, Perú: Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela de Farmacia y Bioquímica. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Las prácticas contemporáneas para mejorar la calidad de las instituciones sanitarias tiene 3 orígenes fundamentales: el método científico, las asociaciones de profesionales y modelos industriales.

Estas tres áreas tienen influencia sobre los programas de gestión de calidad, cuyos métodos asocian el método científico tradicional utilizado por los profesionales de la salud, con actividades de garantía y control de calidad definidas por estos profesionales de la salud con modelos que surgieron de la industria manufacturera.

Así pues, las organizaciones se ven obligadas a disponer de un sistema de calidad que asegure la atención permanente a este atributo de la atención sanitaria y a ponerlo de manifiesto ante sus clientes y competidores como un elemento de seguridad y de imagen externa.

De acuerdo al artículo 24 de la Ley Orgánica de la Salud, Capítulo V del control de calidad de los Medicamentos la Autoridad Sanitaria Nacional garantizará la calidad de los medicamentos en general y desarrollará programas de fármaco vigilancia y estudios de utilización de medicamentos, entre otros, para precautelar la seguridad de su uso y consumo.

La implementación de un sistema de gestión de calidad permite, con algunas modificaciones, ser aplicable a todos los servicios de farmacia. En él se definen los clientes, los productos y servicios que ofrece, la organización y los procesos internos del servicio que están bajo control.

Una de las funciones del servicio de farmacia es velar por la estabilidad de los medicamentos, puesto que un pequeño cambio en las propiedades físicas o químicas, puede alterar las acciones terapéuticas del producto.

La farmacia del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román carece de normativas y procedimientos documentados que permitan el control sistemático adecuado de los medicamentos e insumos. Ello provoca insuficiencia en la calidad y efecto de los medicamentos e insumos viéndose afectada la salud de los pacientes.

Por ello se elaboró un Plan de Gestión de calidad para el área de farmacia del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román estableciéndose normas y procedimientos para la adquisición, recepción y almacenamiento y dispensación de medicamentos, todo esto tomando como referencia las normas ISO 9001-2000.

Dicho plan es una herramienta que describe las actividades que se deben realizar en cada etapa de las operaciones que se desarrollen

en la farmacia, contribuyendo a la ejecución correcta y oportuna de las actividades encomendadas al personal, propiciando de esta manera la uniformidad en el trabajo, el ahorro de tiempo y de esfuerzos, la optimización de los recursos, además el mantenimiento de la calidad de los medicamentos bajo condiciones adecuadas que garanticen su acción terapéutica y a la vez brinden seguridad a los trabajadores que laboran en dicho establecimiento⁶.

2.2. Bases Teóricas

Es necesario precisar los conceptos básicos relacionados con la gestión de almacenes orientado al sistema de salud pública, como parte del Marco Referencial, que va a servir como patrón comparativo a manera de modelo, para analizar la situación encontrada en la realidad actual del estudio (Resultados).

Los conceptos básicos del marco teórico se han obtenido de fuentes que gozan de reconocimiento y vigencia. Las citas a pie de página; permite entender la temática de la investigación. Se detalla a continuación los conceptos más representativos, sin que el orden en que aparecen signifique prelación:

⁶ **BASANTES GARCÍA, Verónica Alexandra** (2010) *Elaboración de un Plan de Gestión de Calidad para el Área de Farmacia del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román – Riobamba*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Ciencias. Escuela de Bioquímica y Farmacia.

2.3. Conceptos básicos

A. Principios básicos de la gestión logística:

- ✚ Principio de Interdependencia
- ✚ Principio de Objetivo
- ✚ Principio de los Límites
- ✚ Principio de la Coordinación
- ✚ Principio del Mando
- ✚ Principio de la Previsión
- ✚ Principio de Economía del Esfuerzo
- ✚ Principio de la Subordinación o del Apoyo

B) ALMACEN según él (Manual de Administración de almacenes para el Sector Público Nacional, S.f) es un área física seleccionada bajo criterios y técnicas adecuadas, destinadas a la custodia y conservación de los bienes económicos. Las actividades que en él se realizan esencialmente son las que correspondan a los procesos técnicos de abastecimiento denominados Almacenamiento y Distribución.

C) **Proceso de almacenamiento**

a adquisición, el registro, la organización, la recuperación, la visualización y la difusión de información . En los últimos años, el término a menudo se ha aplicado específicamente a operaciones basadas en computadora. Consta

de las fases siguientes **recepción, verificación y control de calidad, entrenamiento, registrar y custodia:**

❖ **Recepción**

Según (Manual de Administración de almacenes para el Sector Público Nacional, S.f) este término consiste en la secuencia de operaciones que se desarrollan a partir del momento que los bienes han llegado al local del almacén y termina con la ubicación de los mismos en el lugar designado para efectuar la verificación y control de calidad. Las operaciones concernientes a la recepción se ejecutarán conforme a lo siguiente:

Examinar en presencia de la persona responsable de la entrega: los registros, sellos, envolturas, embalajes, etc. a fin de informar sobre cualquier anomalía.

Contar los paquetes, bultos y/o el equipo de recepción y asegurarse de anotar las discrepancias encontradas en los documentos de recibo.

Pesar los bultos recibidos anotando el peso en las guías y en el exterior del mismo bulto. Esta acción no será necesaria cuando el número y características de los bienes de recepción permitan efectuar una verificación cuantitativa sin problema alguno.

Anotar en la documentación de recibo:

- Nombre de la persona que hace la entrega.
- Nombre de la persona que recibe la mercadería.
- Número de placa del vehículo utilizando en el transporte (cuando sea pertinente); y
- Fecha y hora de recepción.

❖ **Verificación y Control**

(Manual de Administración de almacenes para el Sector Público Nacional, S.f) nos menciona que las actividades que se realizan dentro de esta fase deben ser ejecutadas en un lugar predeterminado independiente de la zona de almacenaje; comprende las acciones siguientes:

- a. Retirar los bienes de los embalajes.
- b. Una vez abiertos los bultos se procederá a revisar y verificar su contenido en forma cuantitativa y cualitativa.
- c. La verificación cuantitativa se efectuará para comprobar que las cantidades recibidas son iguales a las que se consignan en la documentación de recibo. Incluye las comprobaciones dimensionales de identificación, tales como: longitud, capacidad, volumen, peso, gravedad, presión, temperatura, etc.
- d. La verificación cualitativa, denominada control de calidad se realizará para verificar que las características y propiedades de los bienes deprecionados estén de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas.

e. La verificación y control de calidad se efectúa en presencia de la persona que hace la entrega cuando la cantidad y características de los bienes permitan realizar la verificación cuantitativa y cualitativa en el momento de la recepción.

f. Si por el número y características de los bienes decepcionados fuera necesario mayor tiempo para efectuar la verificación y control de calidad: el Jefe de Almacén suscribirá la guía respectiva dando conformidad sólo por el número de bultos recibidos y el peso bruto respectivo.

g. Tratándose de bienes que por sus características ameritan ser sometidos a pruebas de conformidad, las pruebas o exámenes serán encargados por el Jefe de órgano de abastecimiento a especialistas o entes especializados del mismo organismo a otros organismos del Sector Público, y excepcionalmente a las del Sector Privado.

h. La conformidad de la recepción será inscrita por el responsable de almacén en el rubro respectivo de la Orden de Compra y guía respectiva. Se sustenta en la verificación que éste realice o con el informe favorable de las pruebas de conformidad a que se refiere el literal anterior.

❖ **Internamiento**

(Manual de Administración de almacenes para el Sector Público Nacional, S.f)

Comprende acciones para la ubicación de los bienes en los lugares previamente asignados. Se ejecutarán las laborales siguientes:

a. Agrupar los bienes según su tipo, período de vencimiento, dimensión, etc.

- b. Ubicar los bienes en el lugar que previamente se les ha designado en la zona de almacenaje. Se hará de tal manera que su identificación sea ágil y oportuna.
- c. Se evitará dividir un grupo de bienes del mismo tipo en zonas de almacenaje distintas;
- d. En caso de que los espacios disponibles resulten reducidos, se procederá a internar el íntegro del grupo en zonas previstas para las ampliaciones.
- e. Si el almacén de abastecimiento no cuenta con los equipos o ambientes especiales para la conservación de determinados bienes, éstos se internarán a través de otros órganos u organismos que cuenten con ellos. La responsabilidad de la custodia corresponde a estos últimos. El Jefe de Almacén efectúa la constatación del ingreso y da conformidad al mismo.

❖ **Registro y Control**

- a. Ubicados los bienes en las zonas de almacenaje se procederá a registrar su ingreso en la Tarjeta de Control Visible, la misma que será colocada junto al grupo de bienes registrado. Para aquellos bienes que proceden de donaciones, transferencias u otros conceptos distintos de la compra se procederá previamente a formular la correspondiente Nota de Entrada a Almacén.

- b. Copia de documento de ingreso (Orden de Compra-guía de Internamiento o Nota de Entrada a Almacén) será remitida al área respectiva para efecto del registro del ingreso en la Tarjeta de Existencia Valorada de Almacén.

- c. Los bienes que se incorporan al Patrimonio Mobiliario Institucional se codifican conforme al procedimiento establecido en el “Manual de Codificación del Patrimonio Mobiliario del Sector Público” aprobado por R.J. N° 126-89-INAP/DNA.

❖ **Custodia**

Conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de que los bienes almacenados conserven las mismas características físicas y numéricas en que fueron recibidos.

D) Inventario físico

Para el (Manual de Administración de almacenes para el Sector Público Nacional, S.f) Un inventario físico es el proceso de contar manualmente el número unidades de cada producto que existe en el almacén en un momento dado. Los inventarios físicos permiten asegurar que los saldos de las existencias disponibles que figuran en los registros coinciden con las cantidades reales de productos presentes en el almacén. Cuando se realiza un inventario físico, cuente cada producto individualmente según nombre genérico, la forma farmacéutica y la concentración.

E) Registro de las existencias

La información mínima que debe figurar en los registros de existencias de los medicamentos y otros insumos de salud comprende:

- ❖ El nombre y la descripción de los productos, incluyendo la forma farmacéutica (por ejemplo, cápsula, comprimido, suspensión, etc.) y la concentración o potencia.
- ❖ Existencias disponibles y saldo de existencias iniciales
- ❖ Cantidades recibidas
- ❖ Cantidades despachadas
- ❖ Pérdidas y ajustes
- ❖ Saldo de las existencias al cierre
- ❖ Referencia de la transacción (por ejemplo, número de la nota de remisión o el nombre del proveedor o del receptor).

Según el sistema empleado, los registros de existencias también pueden incluir información adicional sobre el producto, como:

- ❖ Las condiciones especiales de almacenamiento (por ejemplo, 2° a 8 °C)
- ❖ Los precios unitarios
- ❖ El número de lote y la ubicación en los depósitos (estantes)
- ❖ El código del producto
- ❖ La fecha de caducidad

F) Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines.

Estos detalles están normados por la Resolución Ministerial N° 585-99-SA/DM.

Su articulado hace referencia a aspectos como:

áreas de almacenamiento: (Artículo 13°) Las áreas de almacenamiento deben tener dimensiones apropiadas que permitan una organización correcta de los insumos y productos, evite confusiones y riesgos de contaminación y permita una rotación correcta de las existencias. El área de almacenamiento depende de:

- i. Volumen y cantidad de productos a almacenar;
- ii. Frecuencia de adquisiciones y rotación de los productos; y
- iii. Requerimiento de condiciones especiales de almacenamiento: cadena de frío, temperatura, luz y humedad, controladas.

Artículo 14°.- El almacén deberá contar con áreas separadas delimitadas o definidas:

a) **Área de recepción:** Destinada a la revisión de los documentos y verificación de los productos antes de su almacenamiento. Debe diseñarse y equiparse de tal forma que permita realizar una adecuada recepción y limpieza de los embalajes si fuera necesario;

b) **Área de almacenamiento:** Destinada a mantener los productos o insumos en forma ordenada y en condiciones adecuadas para conservar sus características de calidad; cuando sea necesario se deberá contar con:

- Área apropiada para productos que requieran condiciones especiales: temperatura, humedad y luz;
- Área de productos que requieran controles especiales (estupefacientes), los cuales deben almacenarse en áreas de acceso restringido, seguro y con llave;
- Área para productos de baja y devueltos.
- Las áreas de cuarentena y para producto de baja y devueltos, deben estar adecuadamente identificadas.

c) **Área de embalaje y despacho:** Destinada a la preparación de los productos para su distribución o dispensación; y

d) **Área administrativa:** Destinada a la preparación y archivo de documentos.

Los servicios sanitarios, vestidores y comedor, deben ubicarse fuera del área de almacenamiento.

- **Artículo 15°.-** En el diseño del almacén se debe considerar los siguientes aspectos:

a) **Ubicación:** El área de almacenamiento debe estar ubicado en un lugar donde se eviten riesgos de contaminación de materiales o productos.

b) **Las paredes deben ser de fácil limpieza;** los pisos de concreto, de superficie lisa y lo suficientemente nivelados para el transporte de los productos; los techos deben de ser de un material que no permita el paso de los rayos solares ni de acumulación de calor;

c) **Fácil movimiento.** El espacio en el interior del almacén debe de facilitar el movimiento de personal y de los productos. Son recomendables los diseños de una sola planta. Si se utilizan divisiones, situar las paredes y las puertas de tal manera que faciliten el movimiento. Se debe procurar que las operaciones se desarrollen de manera unidireccional;

d) **Adecuada circulación de aire.** Se debe contar con ventilación natural o artificial que permita una adecuada circulación de aire para crear mejores condiciones de trabajo.

De existir ventanas, el número será mínimo, localizadas a la mayor altura posible y protegidas para evitar el ingreso de polvo, aves e insectos; y

e) **Fácil mantenimiento de paredes, pisos y techos.** Los pisos deben permitir el escurrimiento del agua, para ello se debe diseñar drenajes para captar el escurrimiento de líquidos. Se debe contar con llaves de cañería bien espaciadas.

Artículo 16°.- El almacén debe contar con equipos, mobiliarios y materiales necesarios para garantizar el mantenimiento de las condiciones, características y propiedades de los productos. Deberá contar con los implementos exigidos en las normas de seguridad laboral y disponer al menos de los siguientes recursos:

- a) Tarimas o parihuelas de plástico, madera o metal;
- b) Estantes, armarios o vitrinas;
- c) Materiales de limpieza;
- d) Ropa de trabajo y cuando se requieran implementos o equipos: casco, zapatos con puntera de metal, mascarilla, guantes, campana extractora y otros de acuerdo a las sustancias o productos que se manejan;
- e) Botiquín de primeros auxilios; y
- f) Mobiliario e implementos de oficina.

Artículo 17°.- Los estantes y parihuelas deben guardar entre sí una distancia adecuada para facilitar el manejo de los productos y estar colocados a una distancia mínima de 30 cm de la pared y en lugares donde no dificulten el tránsito del personal, ni oculten u obstruyan los grifos o extintores contra incendios. En ningún caso deben colocarse los productos directamente en el piso, se deben utilizar estantes y parihuelas que faciliten la circulación y limpieza.

Los estantes de almacenamiento del área de dispensación de la oficina farmacéutica no requieren de una distancia mínima de 30 cm de pared.

Artículo 18°.- Las áreas de almacenamiento deben estar limpias, libres de desechos acumulados, insectos y otros animales. Se debe contar con un programa de saneamiento escrito disponible para el personal involucrado, el cual debe indicar la frecuencia, métodos y material a ser utilizados.

Artículo 19°.- Para la ubicación de los productos en el almacén, se debe considerar un sistema que garantice la correcta ubicación y distribución de los productos, tales como:

- a) **Fijo:** Sistema por el cual cada ítem es colocado en un lugar específico;
- b) **Fluido:** Sistema por el cual el almacén es dividido en varias zonas a las que se les asigna un código, por lo que diferentes lotes de un ítem particular pueden guardarse en lugares distintos; y
- c) **Semifluido:** Es una combinación de los dos anteriores.

Artículo 20°.- De acuerdo al sistema de ubicación que se utilice, se debe realizar la clasificación de los productos para su almacenamiento, teniendo en cuenta la clase terapéutica, orden alfabético, forma farmacéutica, código de artículo, otros.

Artículo 21°.- Los productos sujetos a medidas de almacenamiento especiales como: narcóticos, material radioactivo, productos inflamables, gases presurizados, sustancias altamente tóxicas o productos que requieren condiciones especiales de temperatura o humedad, se deben identificar inmediatamente y almacenar de acuerdo a instrucciones escritas y según las disposiciones legales vigentes.

Artículo 22°.- Cuando se requieran áreas con condiciones ambientales especiales de almacenamiento, éstas deben ser permanentemente controladas, registradas cuando corresponda y tomarse las medidas correctivas necesarias.

Los equipos requeridos para mantener y controlar dichas condiciones deben ser revisados a intervalos predeterminados de acuerdo al tipo de equipo o instrumento y los resultados registrados y archivados.

Artículo 23°.- Las áreas de almacenamiento donde se manipula materias primas sin protección o productos en granel, deben estar separadas de otras áreas, deben contar con el equipo necesario para su manejo adecuado y con las condiciones apropiadas para ingreso y extracción de aire. Se deben tomar medidas necesarias para evitar la contaminación cruzada y proveer condiciones seguras de trabajo al personal.

Artículo 24°.- Debe existir un registro manual o computarizado que consigne el número de lote y fecha de vencimiento de los productos y verificarse periódicamente esta información.

Artículo 25°.- Se debe establecer el control de existencias, mediante toma de inventarios periódicos de los mismos el que será de utilidad para:

- ✓ Verificar el registro de existencias;
- ✓ Identificar la existencia de excedentes;
- ✓ Verificar la existencia de pérdidas;
- ✓ Controlar la fecha de vencimiento de los productos;
- ✓ Verificar condiciones de almacenamiento y estado de conservación; y planificar futuras adquisiciones.

La no conciliación de los datos dentro de los rangos establecidos por la empresa, debe ser investigada.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Superar los empirismos aplicativos, deficiencias e incumplimientos, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015 facilitará proponer el uso de teorías y

nuevos conocimientos que contribuyan a optimizar la administración de almacenes en las dependencias de salud de la DIRESA V Lima Norte.

2.4.2 Hipótesis Específicas

Superar **los empirismos aplicativos en la gestión logística** del suministro de medicamentos que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015 facilitará proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos que contribuyan a optimizar la administración de almacenes en las dependencias de salud de la DIRESA V Lima Norte.

Superar las **deficiencias en los procedimientos seguidos**, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015 facilitará proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos que contribuyan a optimizar la administración de almacenes en las dependencias de salud de la DIRESA V Lima Norte.

Superar los **incumplimientos de los procesos técnicos de almacenaje**, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015 facilitará proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos que contribuyan a optimizar la

administración de almacenes en las dependencias de salud de la
DIRESA V Lima Norte.

Capítulo III:

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación en relación al tipo de estudio, consideramos que se trata de un estudio **no experimental**, porque se observará el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo.

3.1.1. Tipo-Nivel

El presente trabajo de investigación es de tipo **transeccional descriptivo**, pues su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado (2014-2015) y determinar las causas que generan las dificultades para la modernización de la gestión de inventarios de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015.

3.1.2. Enfoque

En este estudio se utilizará la estadística descriptiva, para hacer análisis cuantitativo y cualitativo de datos

3.2. Población y Muestra

- La población para la investigación serán los funcionarios de las Direcciones Regionales de Salud (DIRESA) de Lima responsables de la gestión de inventario y almacenes de medicamentos.

- La muestra será la conformará por los jefes de almacenes de la DIRESA V Lima Norte y los que gestionan los almacenes de los establecimientos de Centros de Salud dentro del ámbito del DIRESA V Lima Norte.

3.3 Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLE	ESCAL DE MEDICIÓN	INDICADORES
Variable independiente (X) Modernización de la gestión de inventarios y la administración de los almacenes de medicamentos de la dirección de Salud V: Lima Norte	A1 = Gestión logística del suministro de medicamentos	✓ Porcentaje de eficiencia
	B1 = Conceptos básicos sobre gestión de almacenes.	✓ Porcentaje de conocimiento y aplicación
	B2 = Principios básicos de la gestión logística.	✓ Porcentaje de conocimiento y aplicación
	B3 = Técnicas del sistema de abastecimiento.	✓ Porcentaje de conocimiento y aplicación
	B7 = Programas de capacitación.	✓ Porcentaje de personal capacitado
	B11 = Directrices para el almacenamiento de los medicamentos esenciales y otros insumos de salud.	• Porcentaje de cumplimiento

Variable dependiente (Y) ✓ empirismos aplicativos en la gestión logística ✓ deficiencias en los procedimientos seguidos ✓ incumplimientos de los procesos técnicos de almacenaje	A2 = Procedimientos seguidos	• Porcentaje de cumplimiento
	B8 = Personal calificado.	• Porcentaje de especialización
	B10 = Manual de Administración de almacenes para el Sector Público.	• Porcentaje de cumplimiento
	B11 = Directrices para el almacenamiento de los medicamentos esenciales e insumos de salud.	• Porcentaje de cumplimiento
	B12 = Manual de buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y afines.	• Porcentaje de cumplimiento
	Procesos técnicos de almacenaje	• Porcentaje de cumplimiento
	Recursos tecnológicos	• Porcentaje de cumplimiento
	Infraestructura adecuada	* Personal calificado.

Capítulo IV:

RESULTADOS

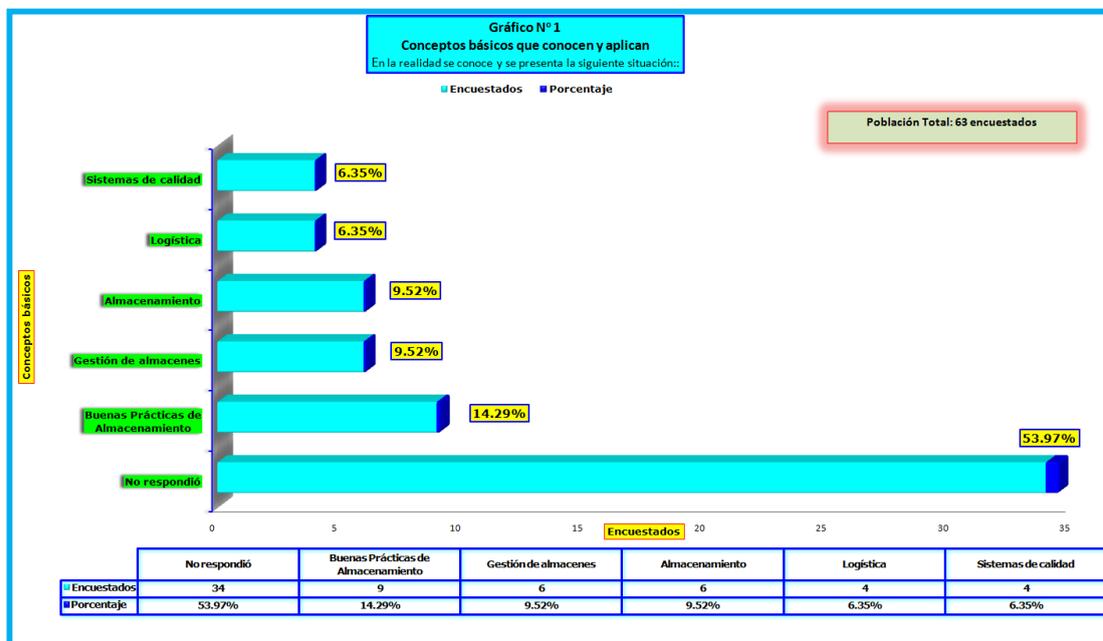
4.1 Contrastación de Hipótesis

La validación se realizó mediante la estadística inferencial utilizando la prueba de hipótesis binomial que permitió contrastar la hipótesis. Esta prueba se aplicó a cada una de las variables independientes del Marco Referencial y a las variables de la Realidad, más no a las variables del Problema.

4.2 Análisis e Interpretación: Discusión

4.2.1 Situación actual de la gestión de almacenes

Conceptos básicos que se conocen y aplican en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en la Dirección de



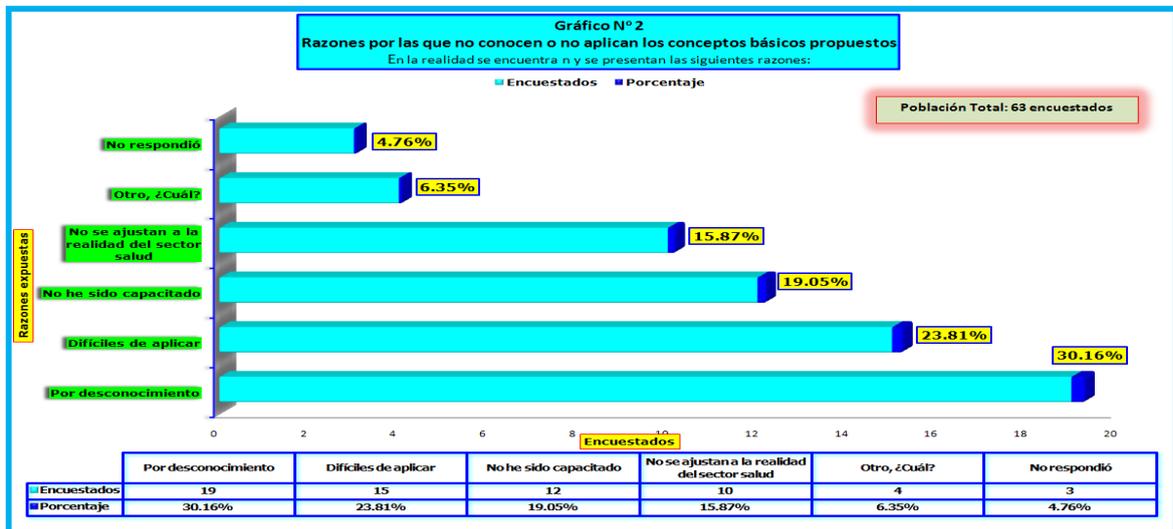
Dirección de Salud V: Lima Norte

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos

médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud II Lima Sur del Ministerio de Salud – MINSA.

Los resultados muestran que un gran porcentaje del personal encuestado se limitó a no responder la interrogante formulada por lo que suponemos que esto se debe a que desconoce y por ende no aplica dichos conceptos en el desarrollo de su gestión al frente de los almacenes de medicamentos en la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte, dichos resultados es preocupante pues son conceptos básicos cuyo manejo y aplicación son básicos en la gestión;, si no se conocen de manera íntegra dichos conceptos es difícil pretender optimizar una gestión., puesto que estos fundamentos teóricos proporcionan las pautas necesarias para no proceder de manera empírica.

4.2.2 Razones por las que no conocen o no aplican los conceptos básicos propuestos

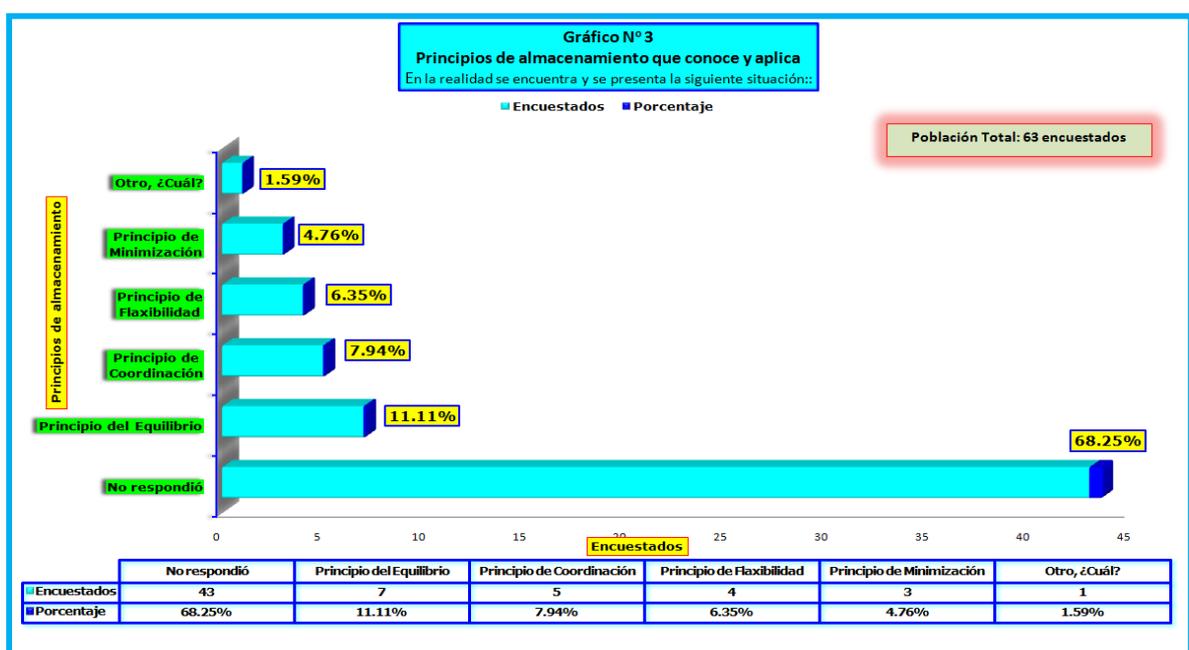


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud II Lima Sur del Ministerio de Salud – MINSA.

➤ **Análisis - Discusión acerca de las razones por las que no conocen o no aplican los conceptos básicos**

La razón fundamental por la que el personal responsable de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte, no aplica de manera adecuada estos conceptos básicos, pues desconoce los mismos, su fundamento teórico y obviamente su eficiente aplicación en los procesos de su gestión. Además el personal informante considera no estar debidamente capacitado para la aplicación de dichos conceptos. Finalmente los encuestados consideran que dichos conceptos relacionados a la logística no se ajustan a la realidad del sector salud, con lo cual excusan el desconocimiento de dichos fundamentos teóricos.

4.2.3 Principios de almacenamiento que conoce y aplica en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte

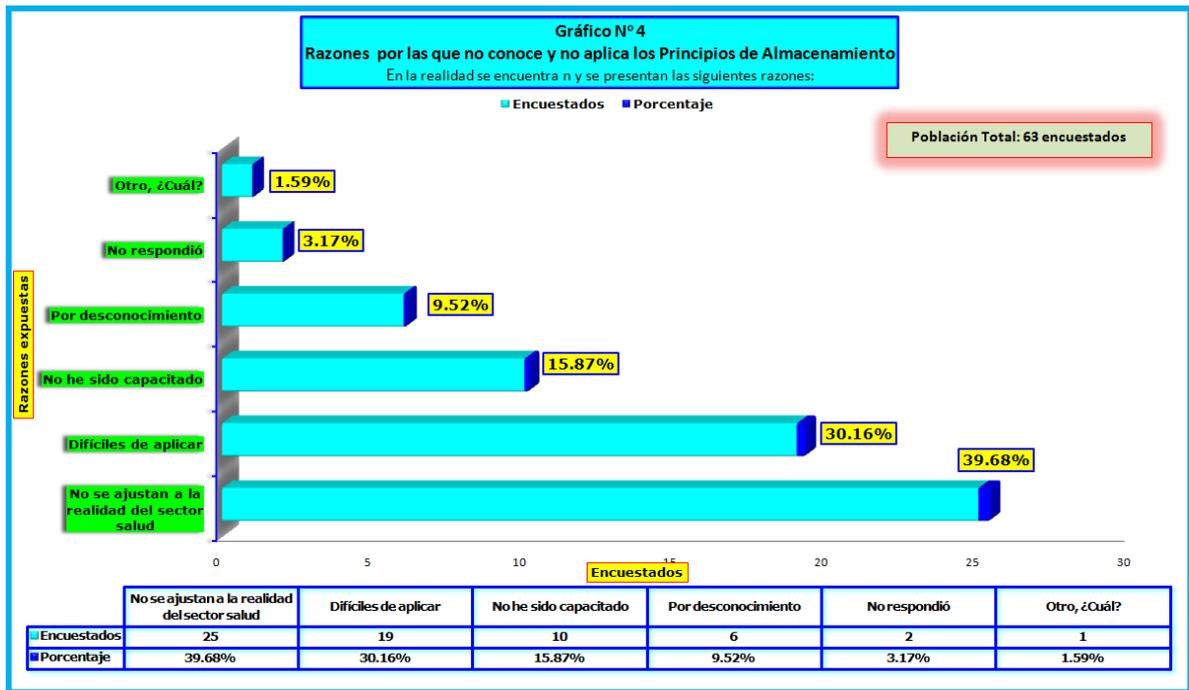


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

➤ **Análisis - Discusión sobre los Principios de almacenamiento que conoce y aplica**

Los encuestados no respondieron a esta interrogante y se presenta el mismo escenario respecto a la interrogante referida a los conceptos básicos de la gestión al frente de los almacenes de medicamentos en la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte, dicha negativa responde a que dicho personal no conoce dichos planteamientos teóricos, cuyo conocimiento y aplicación se hace muy necesario debido a que dichos principios son primordiales en el desarrollo de un sistema de almacenamiento del producto que fuere. El personal administrativo responsable deberá incidir en su cumplimiento puesto así los procesos administrativos propios del sistema de almacenamiento de productos farmacológicos se desarrolle eficientemente.

4.2.4 Razones por las que no conoce o no aplica los Principios de almacenamiento

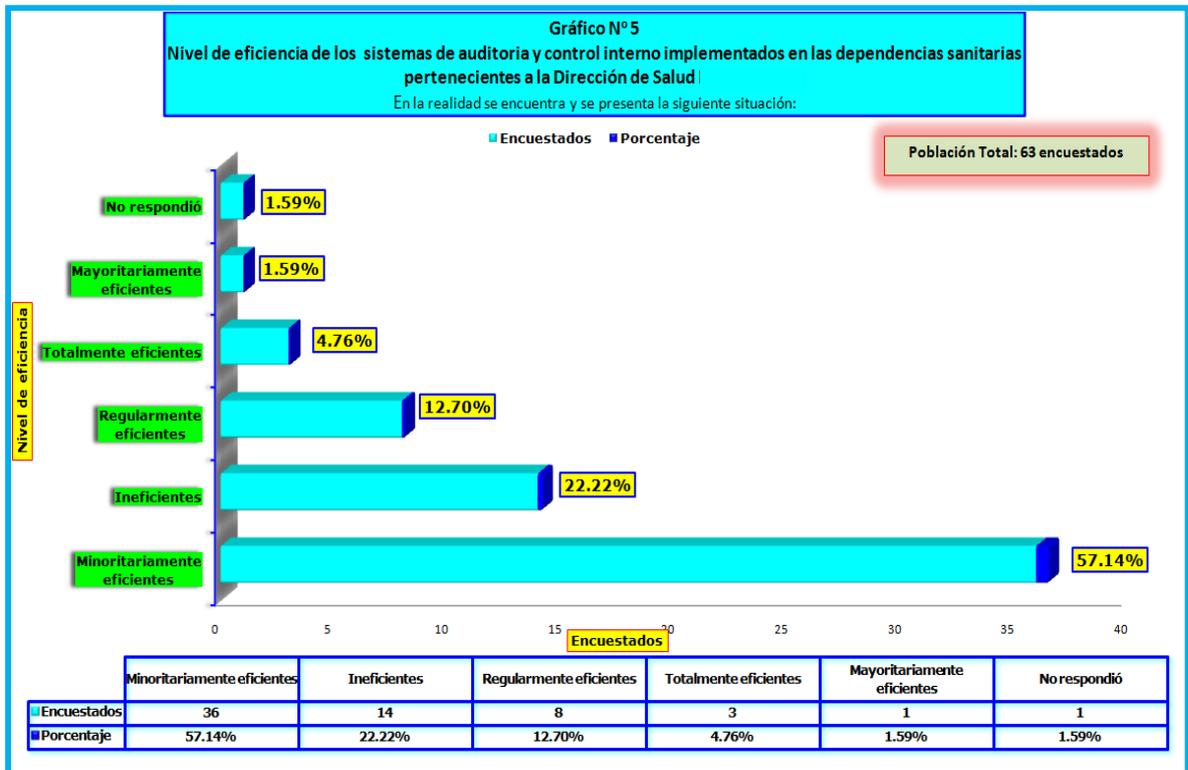


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

➤ **Análisis - Discusión sobre acerca de las razones por las que no conoce o no aplica los Principios de almacenamiento**

Loa encuestados coincide en que la razón fundamental del poco conocimiento y de la incipiente aplicación de los principios de almacenamiento en la gestión administrativa es que dichos principios no se ajustan a la realidad del sector, puesto que tales principios no se aplican en materia sanitaria y; los medicamentos merecen otro tipo de tratativas en su manipulación así como en su proceso de almacenaje, por riesgo como producto de una inadecuada manipulación. Dichos principios son fundamentales para cualquier tipo de gestión de almacenes, lo que permitirá la optimización de procesos y procedimientos que demanda el desarrollo de la gestión administrativa de almacenes de medicamentos.

4.2.5 Eficiencia de los sistemas de auditoría y control interno, aplicados a la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte-



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

❖ **Análisis - Discusión sobre la eficiencia de los sistemas de auditoría y control interno**

Con respecto a la eficiencia de los sistemas de auditoría y control interno desarrollados al interior de los almacenes de medicamentos de la DISA II Lima Sur, la población informante en su gran mayoría manifestó de manera tajante y rotunda

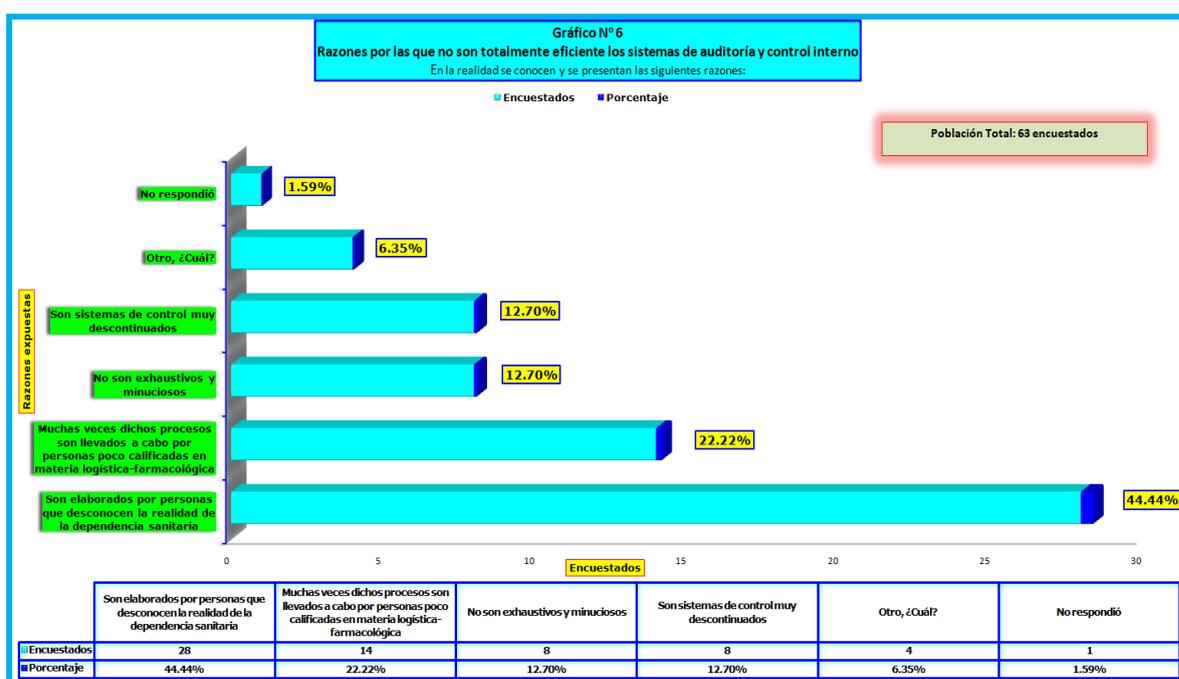
que dichos sistemas y programas de monitoreo son poco eficientes. Dichos programas son de relevancia en los procesos propios de la gestión, pues con un óptimo desarrollo de estos se podrá contar con una gestión debidamente controlada, en donde los procesos y procedimientos desarrollados por el personal a cargo sean monitoreados de manera exhaustiva y ejecutar una gestión dentro de los parámetros de calidad y operatividad.

La fase de control es muy importante en el campo administrativo y el campo de la salud no es ajeno a ello. El control es muy necesario en todas las áreas que intervienen más aun en la gestión administrativa de productos que permitirán recobrar un estado de salud óptimo a los usuarios de los servicios de salud.

4.2.6. Razones por las que no son del todo eficientes los sistemas de auditoría y control interno

Con respecto a las razones por las que no son del todo eficientes los sistemas de auditoría y control interno. Los encuestados manifiestan dos razones como primordiales a esta problemática. En primer lugar; señalan que dichos sistemas, programas, planes de auditoría y control interno son elaborados por personas que desconocen y/o son ajenas a la realidad de la dependencia sanitaria correspondiente, razón por la cual dichos sistemas de monitoreo no son del todo efectivos, puesto que no inciden en los verdaderos puntos álgidos necesarios de control exhaustivo. En segundo lugar; los informantes consideran como razón fundamental del porque la poca efectividad de estos sistemas de control en la gestión de almacenes de

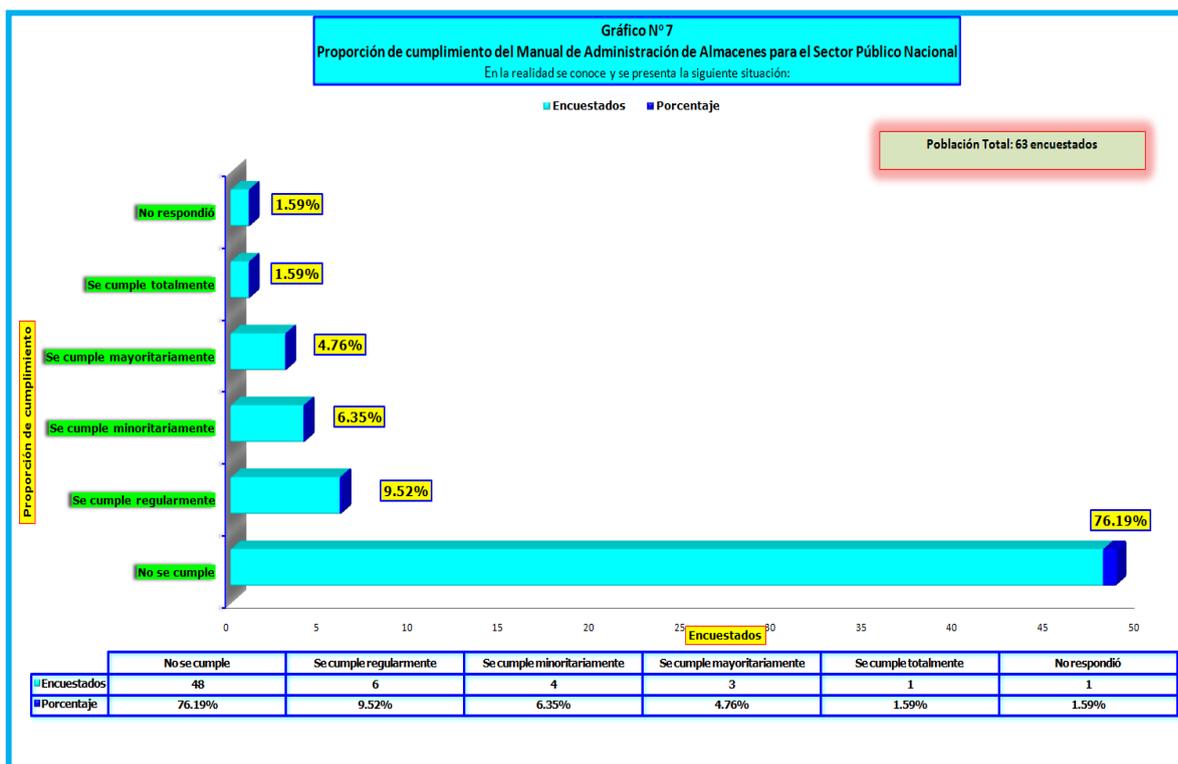
medicamentos se debe a que estos procesos de monitoreo son encargados a personal poco calificado en la materia, vale decir en temas relacionados con la logística de productos farmacológicos, lo cual es bastante preocupante puesto que con ello se incurriría en prácticas empíricas que desencadenarían deficiencias en el proceso de almacenamiento de medicamentos, que sin duda alguna pondría en riesgo la salud de los usuarios de los servicios de salud en las dependencias sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte. Estas razones evidencian la carencia de personal debidamente calificado para el manejo administrativo y operativo de los almacenes de medicamentos, además de evidenciar las serias deficiencias en el proceso de selección y designación de personal, por parte de las autoridades del MINSA, cuya prioridad debería ser en designar personal a dichas dependencias, pero sin antes capacitarlas efectivamente para que dicho personal pueda desarrollar sus labores de acuerdo a las necesidades de dicha dependencia de salud.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y

desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA

4.2.7 Proporción de cumplimiento del Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla

actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

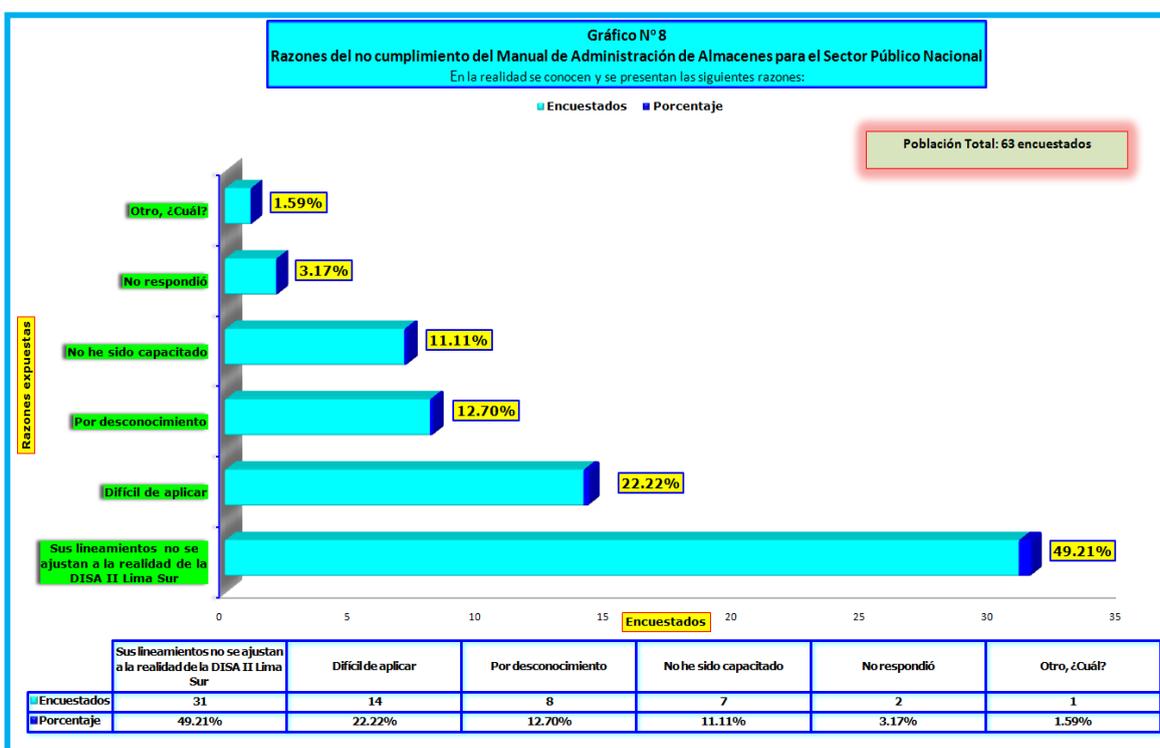
➤ **Análisis - Discusión sobre la proporción de cumplimiento del Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional**

Los encuestados a la interrogante formulada sobre el cumplimiento del Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, manifestó en su gran mayoría que no cumple con los parámetros establecidos en dicho manual, en el

desarrollo de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos, ya en

muy poca proporción de la población informante cumplen muy incipientemente con dicha normativa. Dicho manual sugiere una gran relevancia, puesto que se encarga de regular todos los procesos y procedimientos que se desarrollan en la administración de los almacenes pertenecientes al ente estatal y cuyo cumplimiento se hace obligatorio, mas aun en materia sanitaria en donde es de vital importancia una eficiente administración de dichos productos farmacológicos.

428. Razones del no cumplimiento del Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional

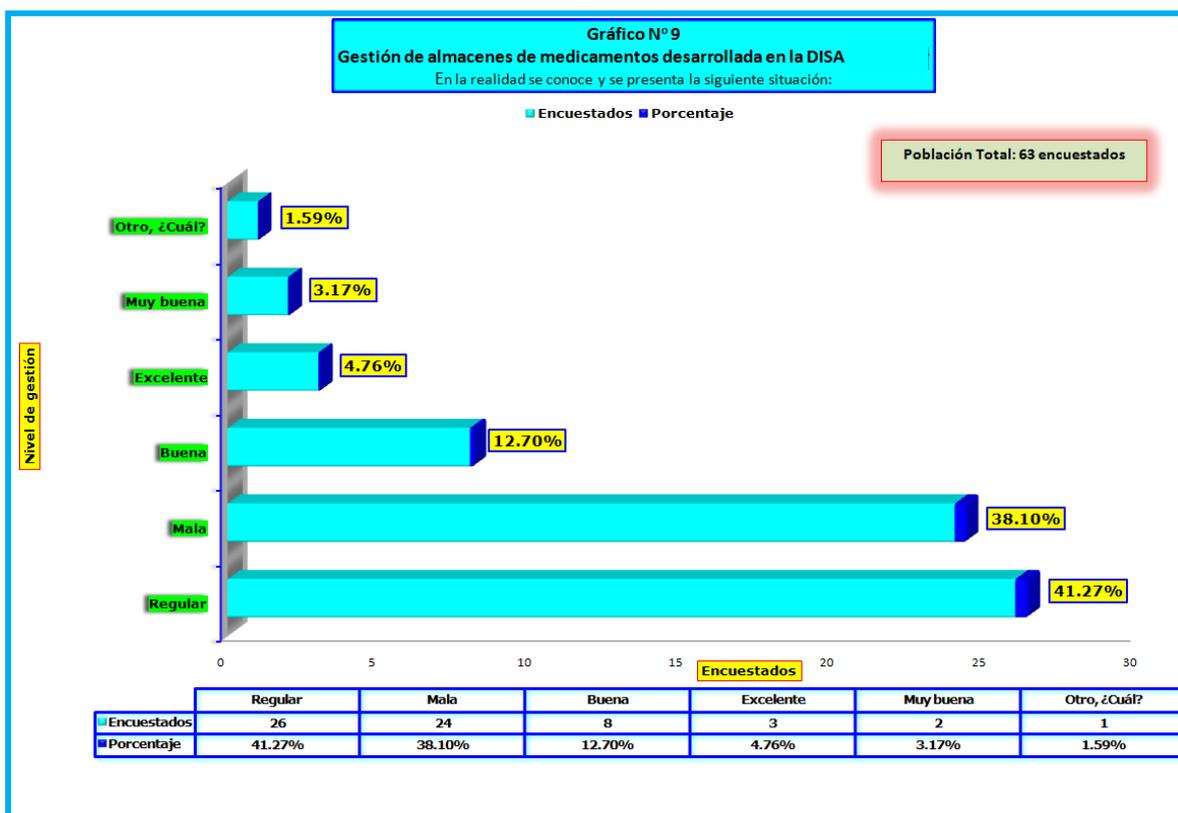


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

➤ **Análisis - Discusión sobre razones del no cumplimiento del Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional**

Las razón fundamental por la que no se cumple mayoritariamente con los lineamientos contenidos en el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, se debe a que dichos lineamientos y/o parámetros no se ajustan a la realidad de la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA V, lo cual hace inviable su aplicación al interior de dichas dependencias sanitarias, esto debido a muchos factores entre los que podemos agregar que dicha normativa es bastante genérica y no hace referencia especial al manejo de los productos relacionados con el aspecto sanitario y las consideraciones especiales que se deben tener en su manejo.

429. ¿Cómo califica la actual gestión de almacenes de medicamentos, desarrollada en la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte?



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla

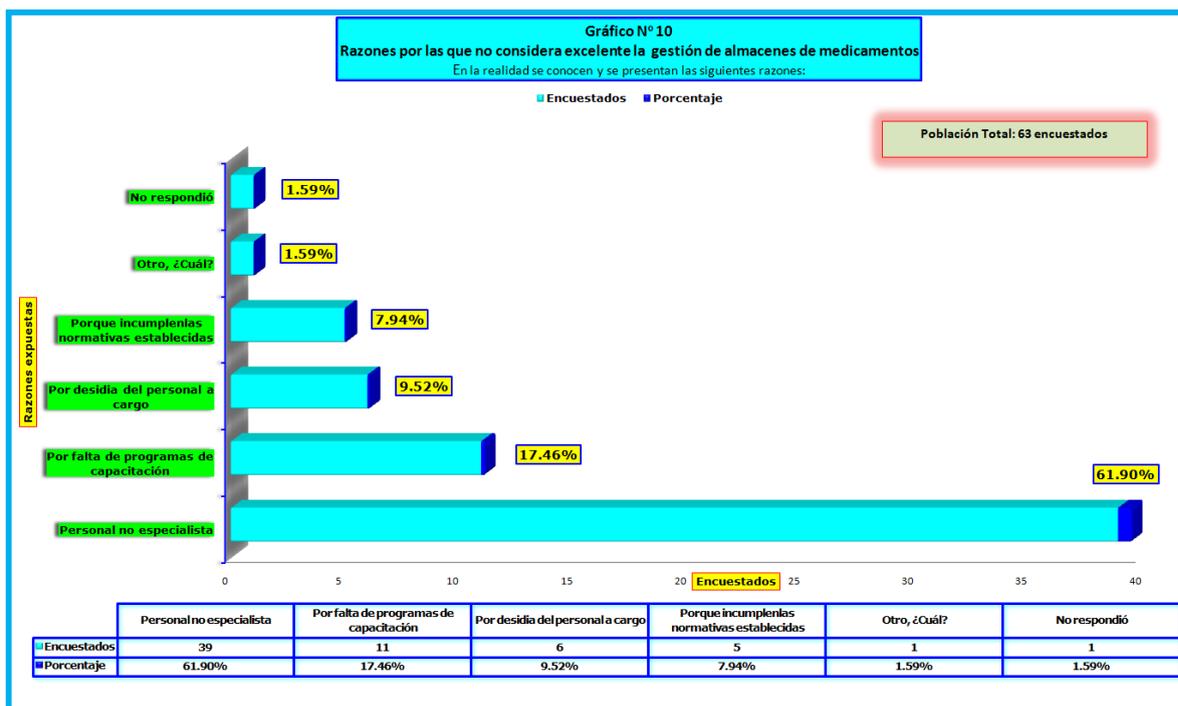
actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos

sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

➤ **Análisis - Discusión sobre la gestión de almacenes de medicamentos en la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte**

Con respecto a la opinión que le merece la gestión administrativa de almacenes de medicamentos, la población informante manifestó que dicha gestión es regular y mala, en ambos casos el porcentaje es bastante alto esto refiere también a los diversos problemas que se presentan en el desarrollo de dicha gestión, que hemos podido observar en los análisis anteriores, desde desconocimiento de fundamentos teóricos básicos por parte del personal responsable, hasta incumplimientos de normativas de carácter obligatorio, todo esto deriva sin duda alguna en una gestión muy poco eficiente y lo más preocupante la incidencia que esta tiene en la prestación de un servicio de calidad a los usuario de los servicios de salud.

4.2.11 Razones por las que no considera excelente la gestión de almacenes de medicamentos en la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla

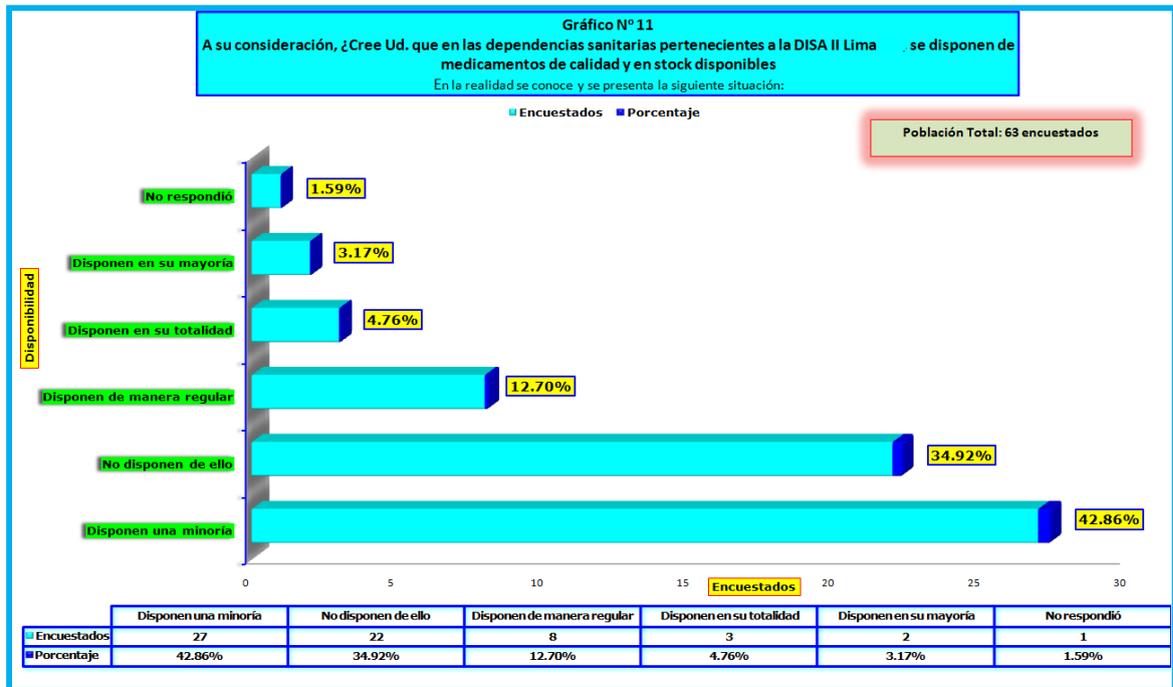
actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

❖ **Análisis - Discusión sobre razones por las que no considera excelente la gestión de almacenes de medicamentos en la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte**

Respecto a las razones por las que no considera excelente la gestión de almacenes de medicamentos en la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte , la población encuestada manifestó como razón fundamental que la gestión administrativa está a cargo de personal no especialista en la materia, por un deficiente proceso de selección de RR.HH. Se debe ejecutar una debida gestión de RR.HH. para que en el sector solo puedan desenvolverse el personal debidamente calificado y especializado.

4.3. SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

4.3.1. ¿Cree Ud. que en las dependencias sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte se dispone de medicamentos de calidad y stock disponibles?



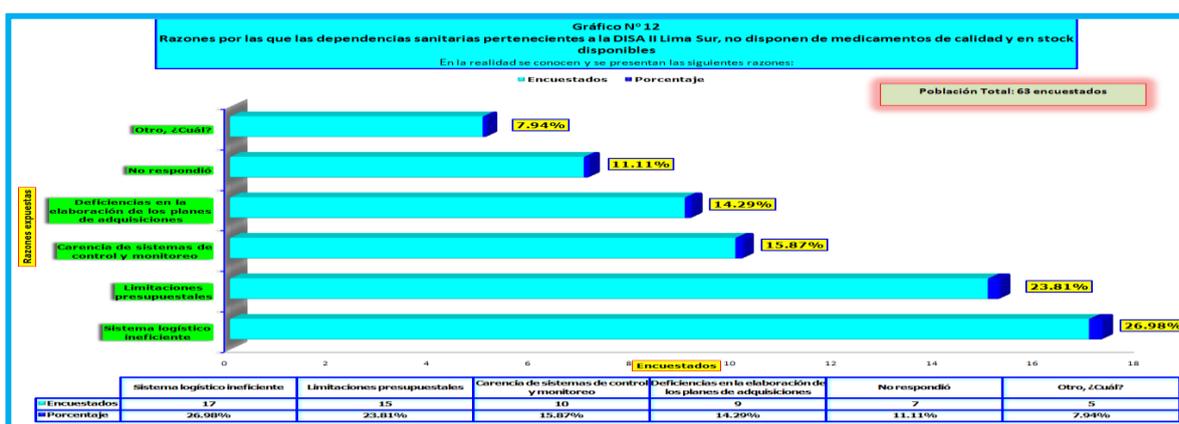
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA

➤ **Análisis - Discusión sobre la disponibilidad de los medicamentos de calidad y en stock disponibles en las dependencias sanitarias pertenecientes a la la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte**

A la interrogante formulada sobre si en las dependencias sanitarias pertenecientes a la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte, se dispone de medicamentos de calidad y en stock disponibles para brindar un servicio de calidad acorde a las necesidades de la población. Los encuestados manifestaron de

manera categórica que cuentan en su minoría con dichos medicamentos y en muchos de los casos no cuentan con los medicamentos suficientes para afrontar las diversas faenas laborales que les confiere el desarrollo de labor en el sector salud, además que si cuentan con dichos medicamentos, estos no cuentan con los estándares básicos de calidad en los procesos que van desde su elaboración hasta su distribución a los usuarios de los servicios de salud. Así mismo, alegan que el stock de medicinas es insuficiente para el nivel de población que maneja cada dependencia sanitaria perteneciente a la la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte, esto sin duda alguna atenta contra la salud de estas comunidades, que no tienen ninguna garantía de poder encontrar los medicamentos idóneos para salvaguardar su salud.

4.3.2 Razones del porqué las dependencias sanitarias pertenecientes a la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte no disponen con medicamentos de calidad y en stock disponibles, que les permita brindar un servicio de calidad



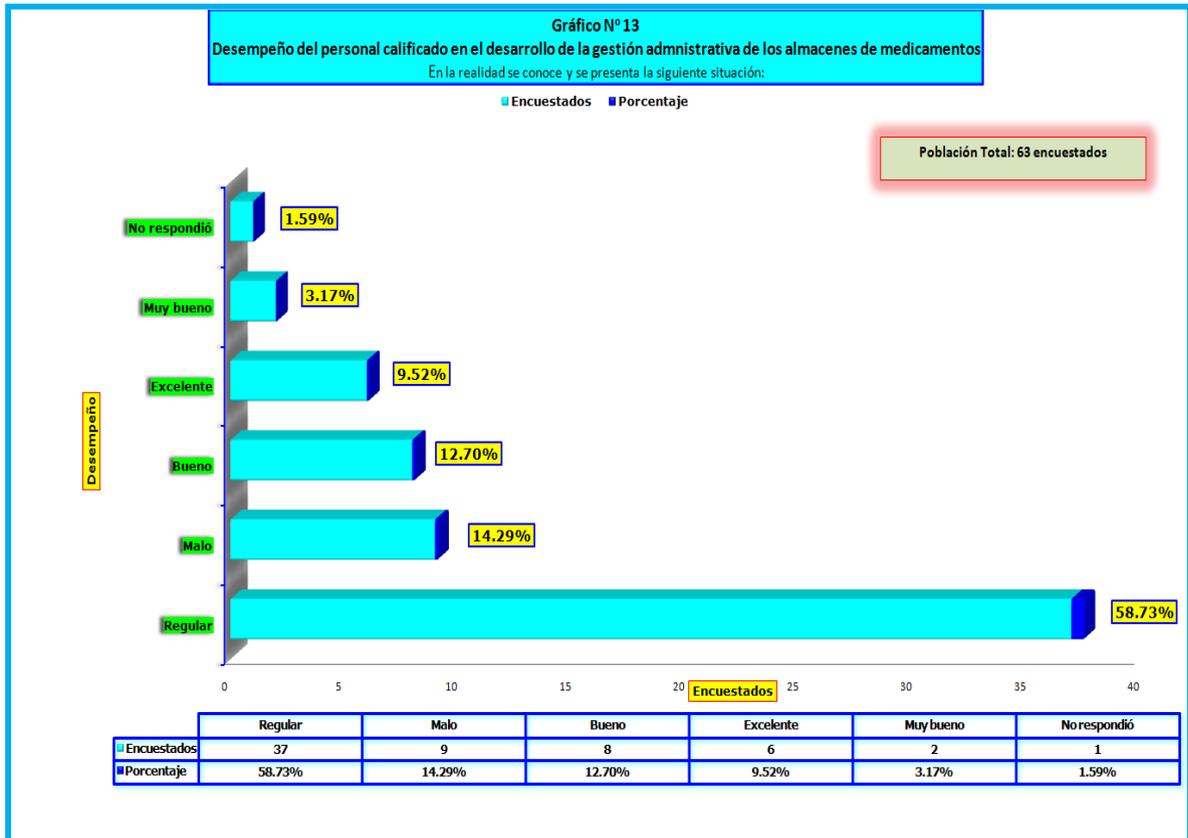
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla

actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

Análisis - Discusión acerca de las razones del porqué las dependencias sanitarias pertenecientes a la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte no cuentan con medicamentos de calidad y en stock disponibles, que les permita brindar un servicio de calidad

Las razones por las que en las dependencias sanitarias de la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte no se cuenta con medicamentos de calidad y en stock disponibles. El potencial humano encuestado manifestó principalmente a dos razones como fundamentales. En primer lugar; esta problemática se debe a que en las dependencias sanitarias se viene desarrollando un sistema logístico ineficiente que no permite contar con los medicamentos necesarios para dicha entidad de salud. Así mismo, como parte de este sistema logístico está implícita la fase de control de dichos medicamentos lo cual permitiría contar con medicamentos de calidad comprobada y certificación pertinente para los productos farmacéuticos. Por otra parte, los encuestados manifiestan que dicha carencia se debe a limitaciones en el presupuesto que designa el Estado en las compras de medicamentos y que son destinados a estos centros de salud, por lo cual se hace bastante difícil contar con un stock suficientes que permitan afrontar situaciones de emergencia y garantizar un servicio de calidad que no ponga en riesgo la salud de los usuarios de dichos servicios de salud en esta jurisdicción.

4.3.3 Desempeño del personal calificado en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en la Dirección de Salud V: Lima Norte y su relación con la calidad del servicio brindado



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

➤ **Análisis - Discusión el desempeño del personal calificado**

Con respecto al desempeño del personal calificado, responsable de ejecutar la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en la Dirección de Salud V: Lima Norte y por ende velar porque se brinde un servicio de calidad a los usuarios de los servicios de salud, acorde a sus necesidades. Los encuestados manifestaron que el desempeño de dicho personal y su relación con la calidad en el servicio es regular y malo. Como bien sabemos en toda organización el recurso

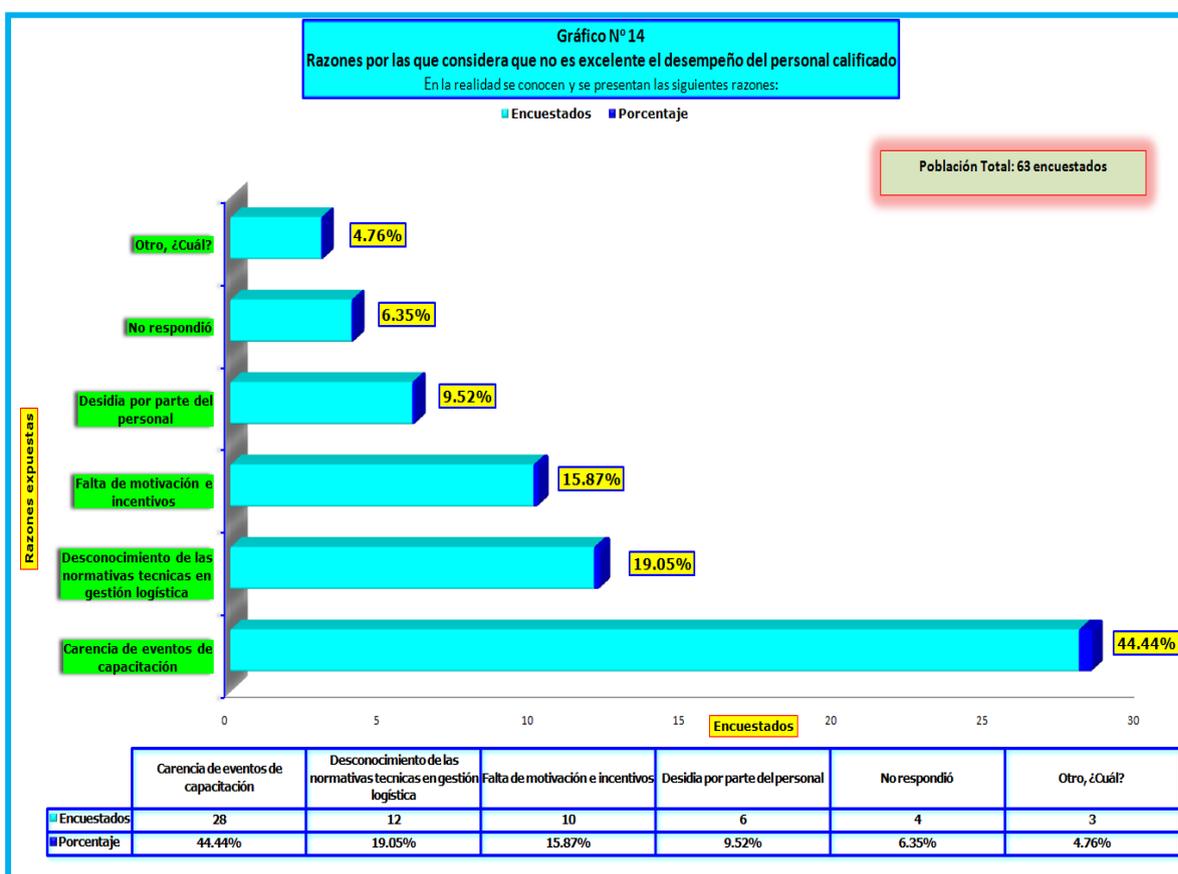
humano es uno de los más importante (sino el más importante), pues dicho personal es pieza fundamental en el objetivo de llegar a implementar sistemas de salud de calidad óptimo. Cobra relevancia el papel de los RR.HH. en el campo de la salud, puesto que la organización trata con personas y el bienestar de estos es su objetivo primordial., parte fundamental de ello es que el personal tenga un desempeño satisfactorio en el desarrollo de sus funciones, en este caso dentro de las actividades referidas a la gestión de almacenes de medicamentos de de una u otra forma se ven relacionadas directamente con la calidad del servicio, pues si se desarrolla eficientemente los procesos propios de un almacén, los productos llegarán a los usuarios con toda la garantía para su uso y de esta manera poder solucionar los problemas que puedan aquejar su salud de modo eficiente.

4.3.4 Razones por las que no es excelente el desempeño del personal calificado en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte y su relación con la calidad del servicio brindado

➤ Análisis - Discusión sobre las razones por las que no es excelente el desempeño del personal calificado

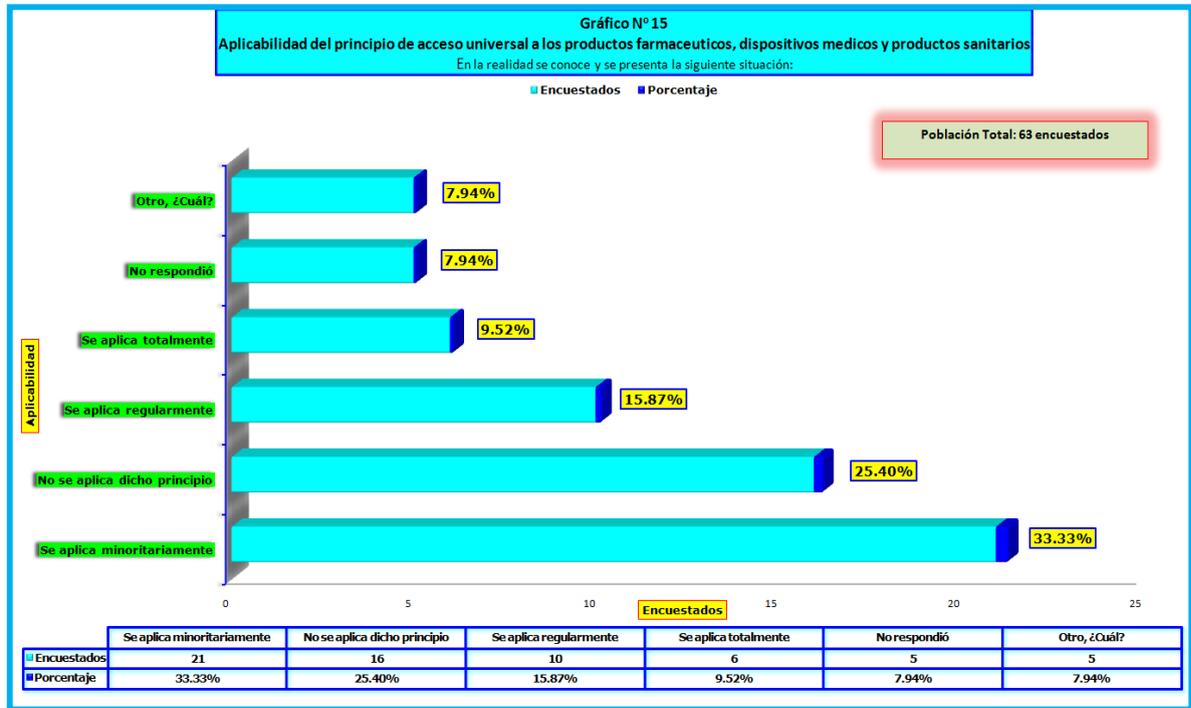
Los encuestados señalan las razones por las que no es excelente el desempeño del personal calificado, en el desarrollo de sus actividades relacionadas con la gestión administrativa de almacenes de medicamentos, es por la carencia de capacitación que les permita elevar su capacidad frente a los diversos escenarios que se presentan en dicha gestión, y así contar con personal debidamente

preparado para desempeñar eficientemente los procedimientos que demanda esta gestión. Así mismo, está la referida a que dicho desempeño se debe al desconocimiento de las normativas técnicas en gestión logística por parte de este personal, esto de alguna manera u otra se encuentra relacionada con la primera razón expuesta debido a que sin una adecuada capacitación al personal, este no contara con las herramientas necesarias para poder desarrollar de manera satisfactoria los procesos técnico-administrativos que demanda la gestión de almacenes en materia de salud.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

4.3.5 Aplicabilidad del principio de acceso universal a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en las dependencias sanitarias pertenecientes a la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla

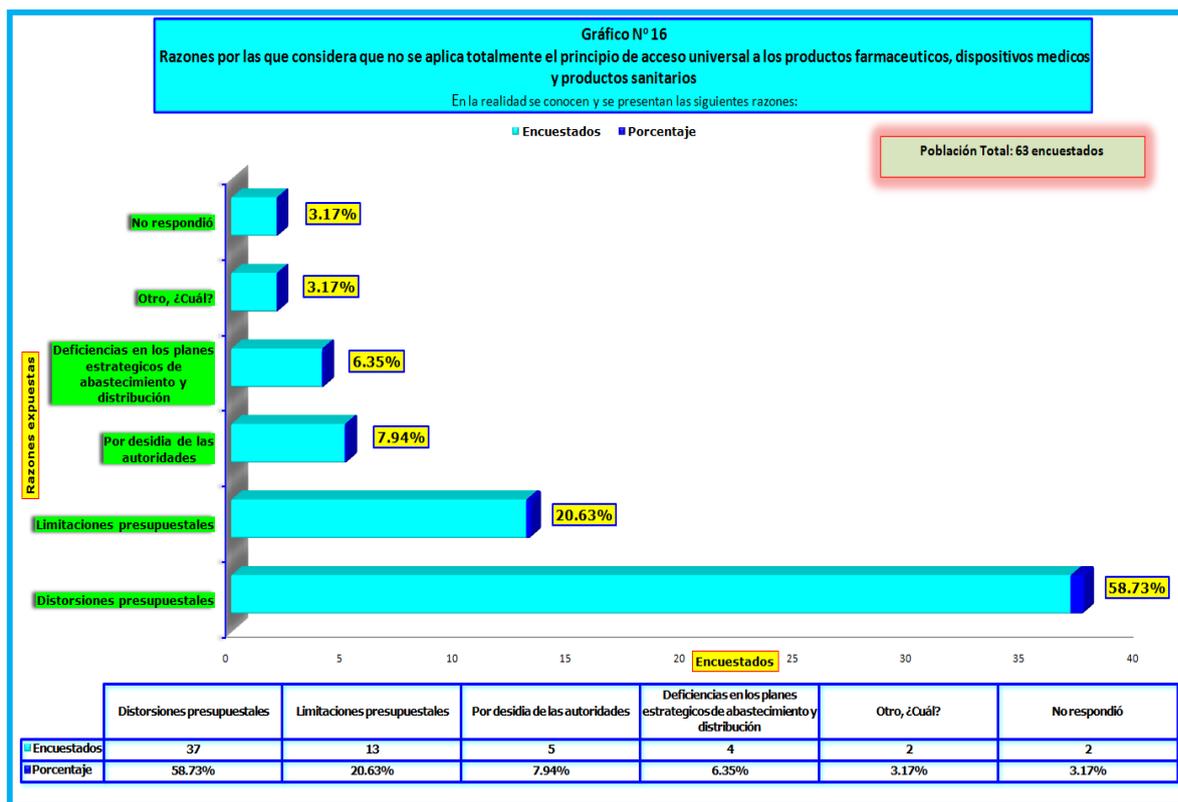
actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

➤ **Análisis - Discusión acerca de la aplicabilidad del principio de acceso universal a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios**

La interrogante está referida a la aplicabilidad del principio de acceso universal a los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en las dependencias sanitarias pertenecientes a la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte, dicho principio es el derecho que tienen todas las personas a los

medicamentos y todos los productos que ayuden a restablecer su estado de salud y que permitan garantizar su estabilidad. Los encuestados manifestaron que dicho principio se aplica minoritariamente o no se cumple en la prestación de los servicios de salud a la comunidad, a pesar de ser uno de los principios que fomenta el Estado para reducir la mortalidad de las personas en extrema pobreza y comunidades menos favorecidas económicamente, y erradicar todo tipo de discriminación y/o tipo de exclusión que se presente en nuestra sociedad, por lo cual debemos incidir que la salud es un derecho y no de pocos si no de todos y el acceso universal a los medicamentos es un principio cuya aplicación es de vital importancia no solo para salvaguardar la salud de nuestra comunidad si no también favorece la gobernabilidad del país.

4.3.6 Razones del porqué no se aplica totalmente el principio de acceso universal a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en las dependencias sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

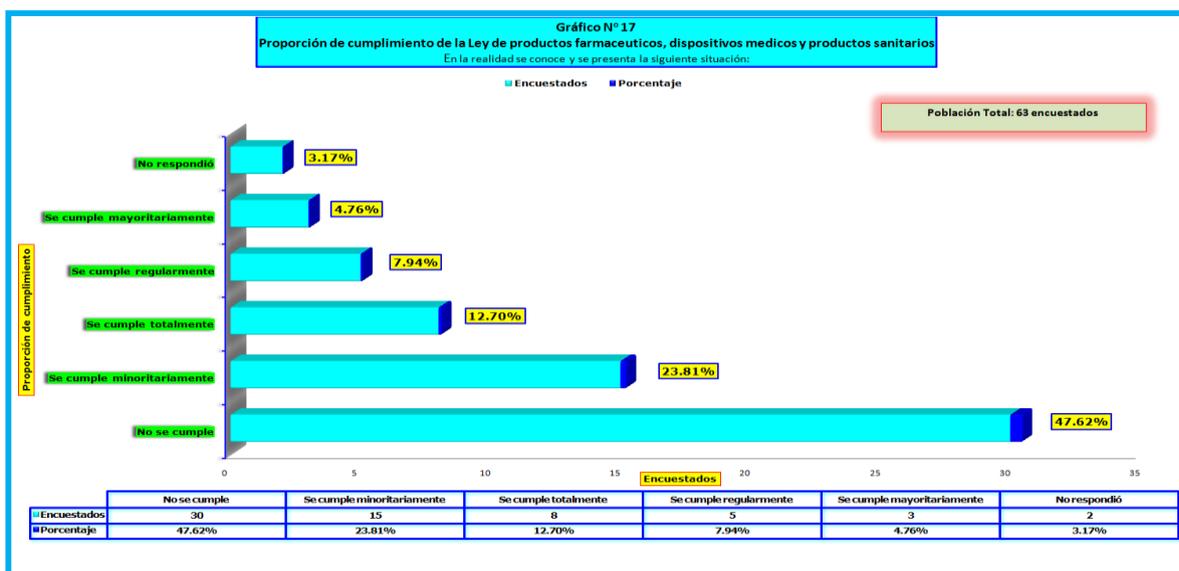
➤ **Análisis - Discusión sobre las razones por las que no se aplica el principio de acceso universal a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios**

Si bien es cierto que, el principio de acceso universal se hace imperioso en todo el sistema de salud, al parecer algunas de las autoridades pertenecientes a dicho sector, no consideran la relevancia de dicho principio en los servicios de salud, sólo así podemos explicar el categórico porcentaje de encuestados que considera que la razón fundamental por la que los medicamentos no llegan a todas las esferas sociales en nuestro país, específicamente a los centros de salud pertenecientes a

la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte se debe a las distorsiones

presupuestales en la compra y distribución de medicamentos, dispositivos médicos y productos sanitarios a los diversos establecimientos que pertenecen a esta jurisdicción salud.

4.3.7 Proporción de cumplimiento de la Ley N° 29459: Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA – MINSA.

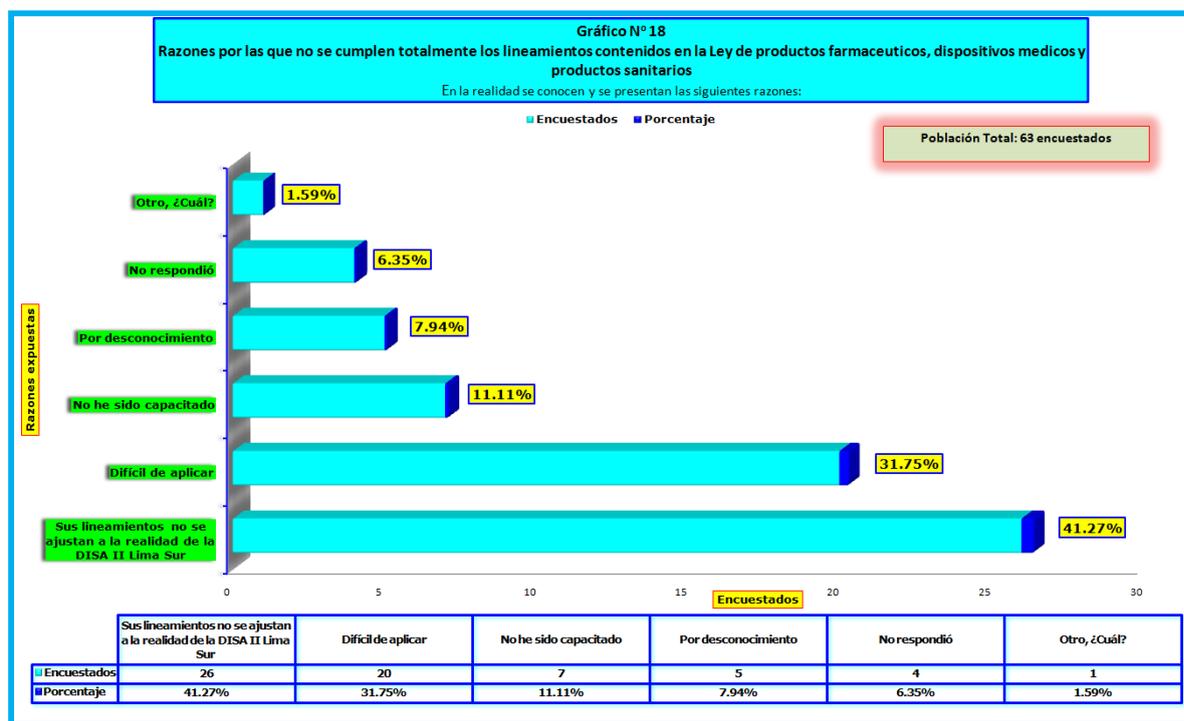
❖ **Análisis - Discusión acerca de la proporción de cumplimiento de la Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios**

Para hacer efecto el cumplimiento veraz del principio de acceso universal a los medicamentos y brindar un servicio de calidad a los usuarios de los

servicios de salud, es imperioso que todo el personal relacionado con la

gestión administrativa de los almacenes de medicamentos conozca y cumpla mayoritariamente con los lineamientos establecidos en la Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, lo cual al personal a cargo de la referida gestión, proporcionara todos los parámetros pertinentes para el manejo adecuado desde el punto de vista administrativo y operacional de los medicamentos y lleguen de la mejor manera al usuario final (pacientes) de la mejor manera posible y con la pertinencia esperada.

4.3.8 Razones por las que no se cumplen totalmente los lineamientos contenidos en la Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios

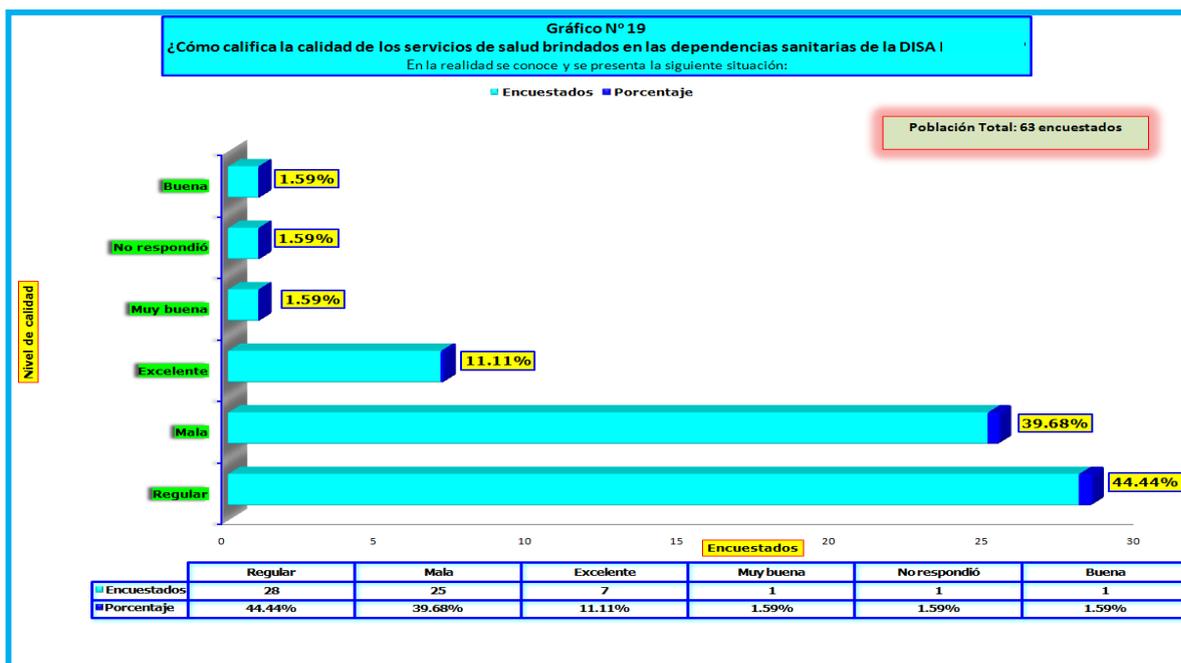


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

➤ **Análisis - Discusión acerca de las razones por las que no se cumplen totalmente los lineamientos contenidos en la Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios**

El potencial humano encuestado manifestó de manera categórica como razón fundamental por la que no se cumple a cabalidad con los lineamientos establecidos en dicha Ley, a que su contenido y/o parámetros no se ajustan a la realidad de la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte, lo cual debemos interpretar como que si a lo largo de la investigación a quedado evidenciado que las dependencias de salud en materia logística, específicamente en el proceso de almacenamiento vienen desarrollando denodados esfuerzos pese a todos los problemas por los que atraviesan esto no permite que se puedan realizar a cabalidad todos los procesos y consideraciones estipuladas en dicha normativa, lo cual no excusa su cumplimiento, pero si demuestra que es una consecuencia de una serie de carencia y deficiencias en el sector.

4.3.9 ¿Cómo califica la calidad de los servicios de salud brindados en las dependencias sanitarias pertenecientes a la DISA V Lima Norte?



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

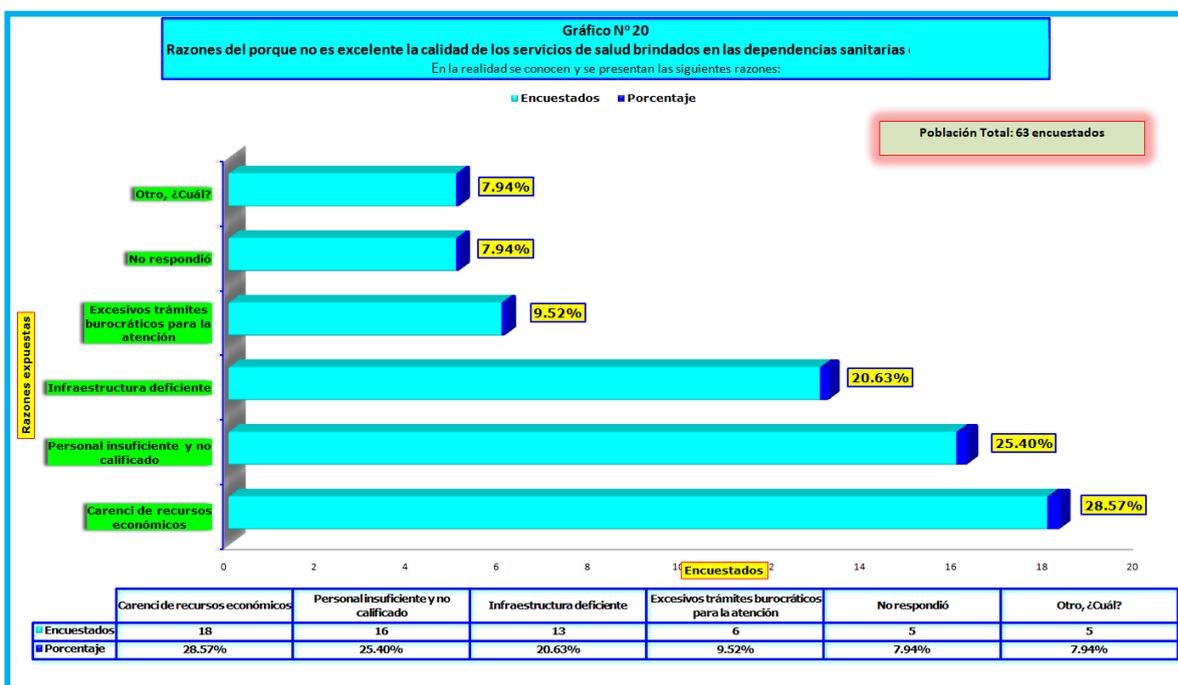
➤ **Análisis - Discusión acerca de la calidad de los servicios de salud en la DISA Lima Norte**

Con respecto a la calidad en los servicios de salud, es bastante evidente que si no se cuenta con personal capaz, productos de calidad e infraestructura idónea es prácticamente imposible que se pueda brindar un servicio a la altura de lo que se requiere en un campo tan sensible e importante como es el de la salud, esto queda evidenciado en la gráfica N° 19, en donde el potencial humano pone de manifiesto su disconformidad con la calidad de los servicios que se vienen brindando en los centros de salud pertenecientes a la DISA V Lima Norte, avocándonos a nuestro tema de investigación, este se encuentra ligado estrechamente con el tema de la calidad en el servicio puesto que, ya lo hemos

mencionado antes sin una adecuada gestión de los almacenes de medicamentos

no solo estaremos atentando en contra de la calidad del servicio si no también con la salud y por ende con la vida de los usuarios de dichos servicios de salud.

4.3.10 Razones del porqué no es excelente la calidad de los servicios de salud brindados en las dependencias sanitarias pertenecientes a la DISA V Lima Norte



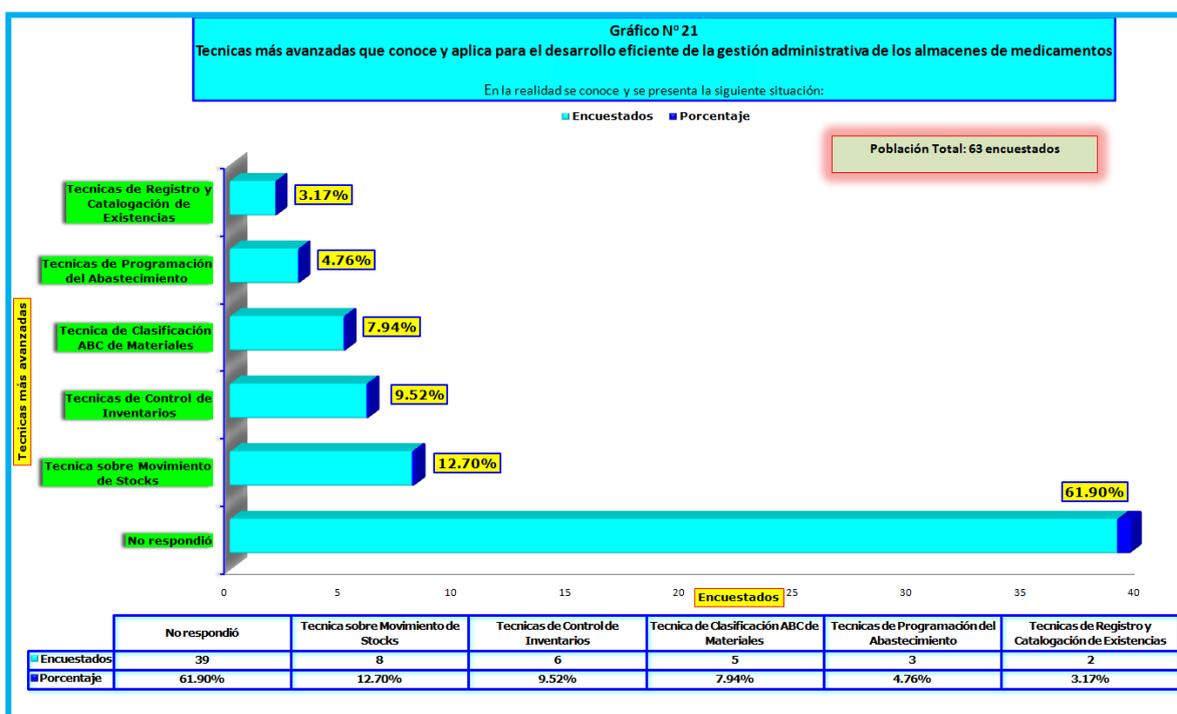
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

- **Análisis - Discusión acerca de las razones por las que no es excelente la calidad de los servicios de salud brindados en las dependencias sanitarias pertenecientes a la DISA V Lima Norte**

Las razones manifestadas por la población encuestada son muy diversas, como se expone en la gráfica N° 20, pero todas estas a nuestro entender radican en una sola causa fundamental, y esta es la carencia de recursos económicos que permitan llevar a cabo una gestión eficiente y que les permita contar con las herramientas necesarias para garantizar el servicio de salud a la comunidad en su plenitud, pasemos a revisar las razones expuestas y como estas se relacionan con la carencia de recursos económicos; personal insuficiente y no calificado, en primer lugar la insuficiencia de personal se debe a que el Estado no designa los recursos suficientes para contratar una mayor cantidad de profesionales y la no calificación se debe a que no existen los recursos necesarios para la implementación de programas de capacitación y especialización pertinentes. La infraestructura deficiente es obvio que si presupuesto es imposible la implementación de locales y/o centros de salud asistencial que permita brindar el servicio a la comunidad en general. Por último, los excesivos trámites burocráticos, también son a causa de limitaciones en el presupuesto, debido a que no se cuenta con los recursos necesarios para implementación de tecnología y sistemas de comunicación que permitan una atención más eficiente y de calidad. En resumen, podemos decir que la gran razón por la cual la calidad de los servicios de salud en nuestro país, se debe a que no se designa el presupuesto acorde con las necesidades específicas de cada una de las dependencias sanitarias, claro está que también se debe contar con autoridades que dispongan de dicho presupuesto de la mejor manera y no se distorsione el manejo presupuestal, de la cual hemos sido víctimas durante mucho tiempo.

4.4 SITUACIÓN ACTUAL DEL PERSONAL

4.4.1. Técnicas más avanzadas que conoce y aplica para el desarrollo eficiente de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la DISA V Lima Norte



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

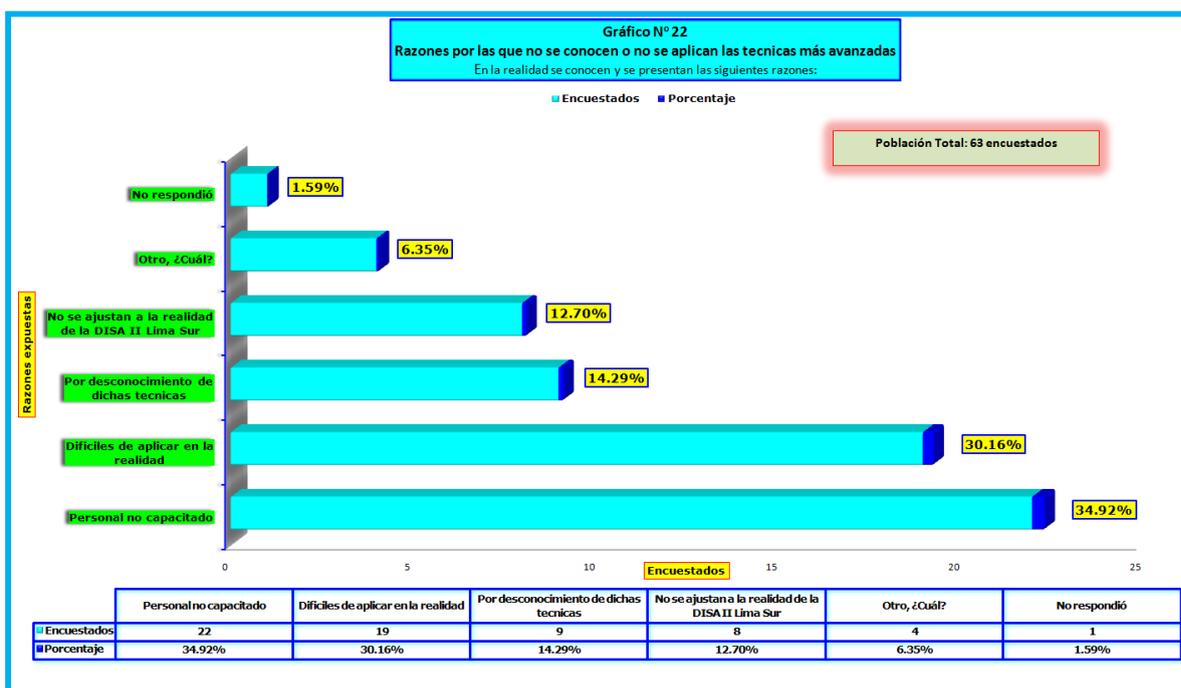
➤ **Análisis - Discusión acerca de las Técnicas más avanzadas que conoce y aplica**

Con respecto a las técnicas más avanzadas aplicadas en el proceso de abastecimiento. El potencial humano encuestado se limitó a no responder la interrogante formulada, lo cual nos hace suponer que dicha negativa se debe

principalmente al desconocimiento de dichas técnicas y por ende su aplicación se

hace muy difícil en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la DISA V Lima Norte. Dichas técnicas van a servir de instrumentos administrativos que permitirán optimizar los procesos operativos en el almacén, y su conocimiento y aplicación por parte del personal responsable deberá ser prioritario, puesto que con ello se podrán agilizar procesos, mejorar procedimientos y reducir la utilización de recursos, permitiendo de esta manera poder llevar a cabo una gestión más eficiente.

4.4.2 Razones por las que no se conocen o no se aplican las Técnicas más avanzadas para el desarrollo eficiente de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la DISA V Lima Norte



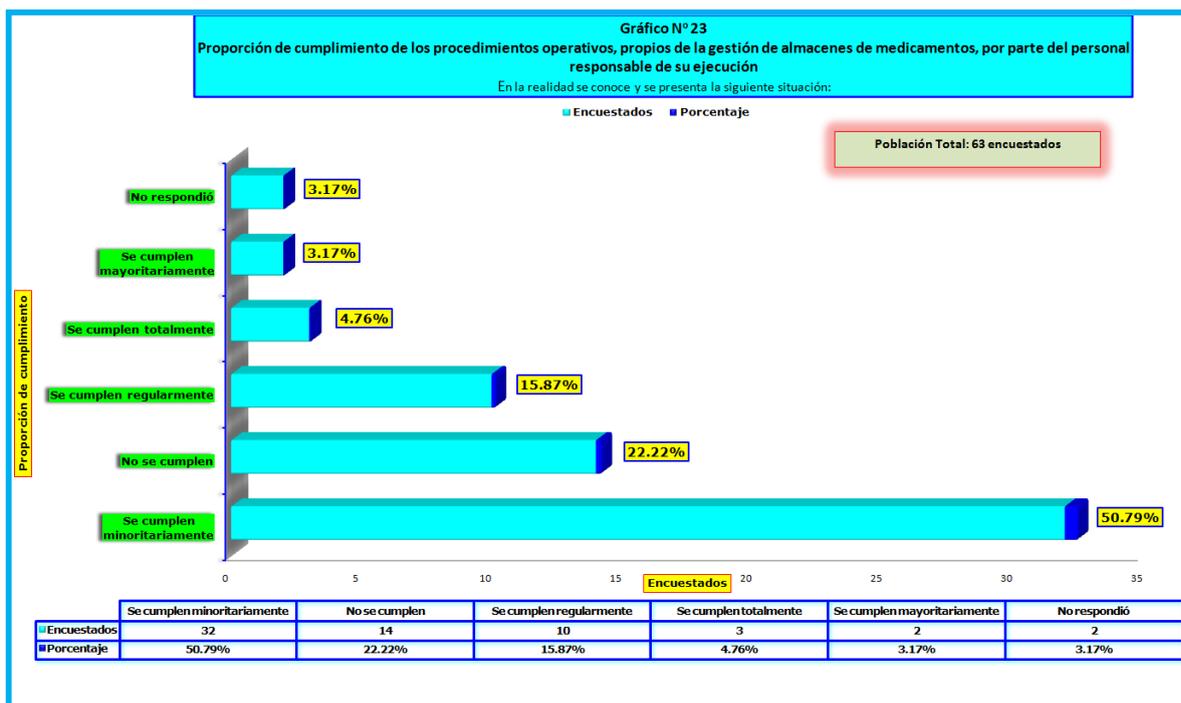
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla

actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

➤ **Análisis - Discusión acerca de las razones por las que no se conocen o no se aplican las Técnicas más avanzadas**

Una vez más, la falta de capacitación es considerada como razón fundamental por las que no se conocen fundamentos teóricos tan importantes como lo son las técnicas más avanzadas en abastecimiento. Los programas de capacitación y especialización deberán estar dirigidos al personal responsable de llevar a cabo la gestión administrativa de los medicamentos, para que de esta manera puedan proceder de manera más eficiente, logrando así cumplir de manera satisfactoria los objetivos institucionales del sector, entre los que resalta el salvaguardar la salud de las personas, y esto también se puede lograr brindando medicamentos de calidad, con un manejo responsable y disponibilidad de los mismos para enfrentar cualquier situación de emergencia que ponga en riesgo la salud de los usuarios de los servicios de salud, es así como desde el almacén de un centro de salud podemos brindar calidad en el servicio, para esto el personal a cargo de dichos procesos deberán conocer estos fundamentos teóricos que respaldados con la capacidad comprobada de los profesionales a cargo bastará para poder garantizar un servicio acorde a las necesidades de la comunidad.

4.4.3 Proporción de cumplimiento de los procedimientos operativos, propios de la gestión de almacenes de medicamentos, por parte del personal responsable de su ejecución



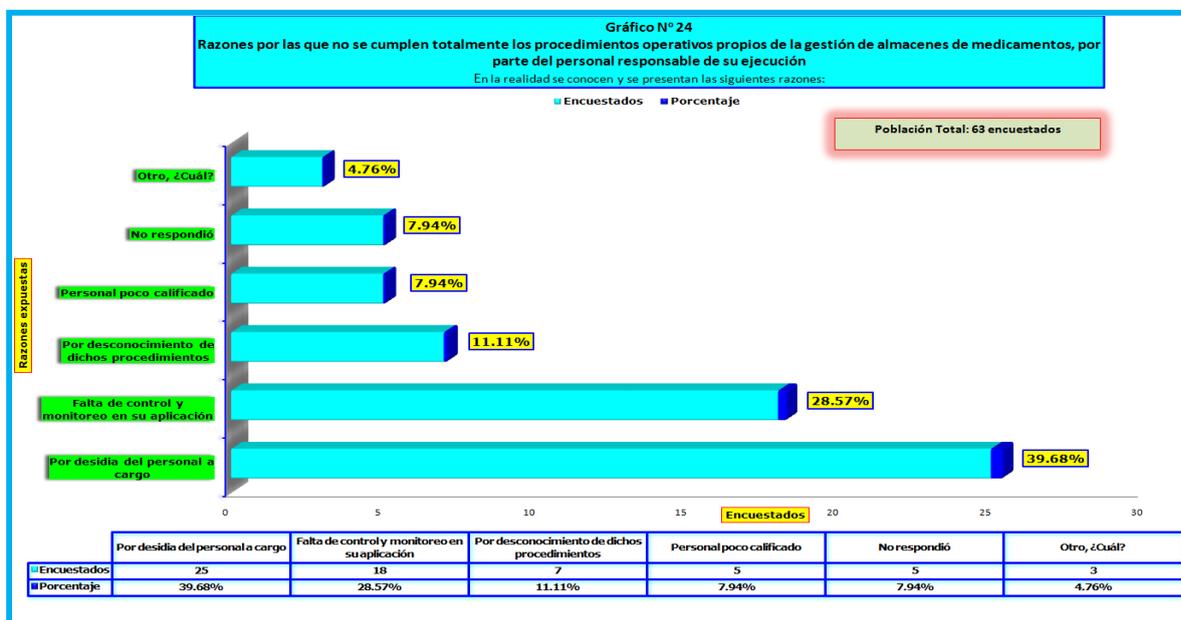
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

➤ **Análisis - Discusión acerca de la proporción de cumplimiento de los procedimientos operativos**

Como bien sabemos, el desarrollo de una buena gestión administrativa, confiere el desarrollo eficiente de una serie de procesos y procedimientos, tanto en el plano administrativo y operativo que se deben cumplir a cabalidad para que los resultados de la gestión sean los esperados por los responsables de ejecutarla, dicho esto es bastante preocupante ver los resultados de la pregunta formulada sobre el cumplimiento de los procedimientos operativos propios de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos, en donde se observa que la gran mayoría cumple minoritariamente o sencillamente no

cumple con dichos procedimientos, si el personal responsable no cumple con dichos procedimientos como podemos si quiera pretender lograr un mejoramiento sustancial de dicha gestión, cuyo éxito depende íntegramente del eficiente cumplimiento de los mismos.

4.4. Razones por las que no se cumplen totalmente los procedimientos operativos propios de la gestión de almacenes de medicamentos, por parte del personal responsable de su ejecución



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

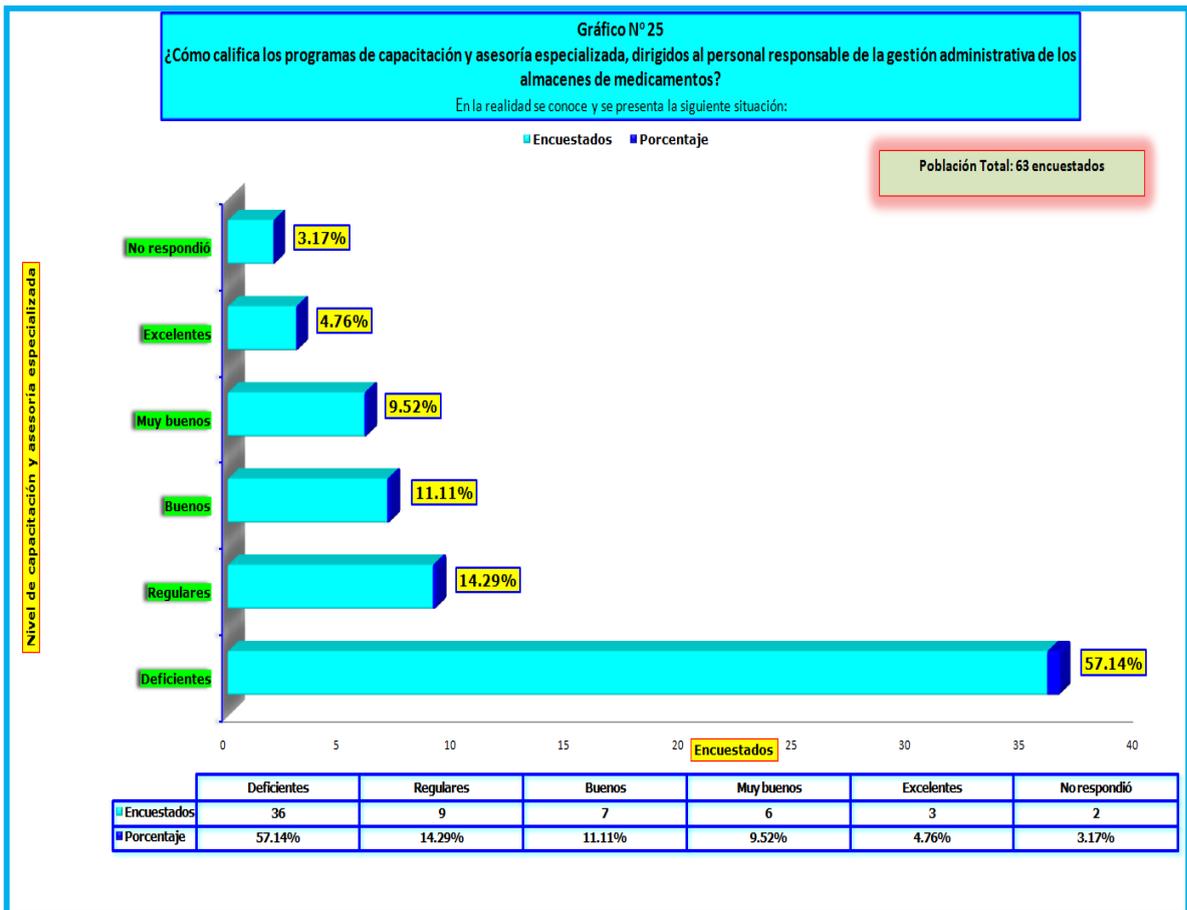
- **Análisis - Discusión acerca de las razones por las que no se cumplen totalmente los procedimientos operativos, propios de la gestión de almacenes de medicamentos**

El potencial humano encuestado coincide en dar como razones fundamentales a la misma desidia por parte del personal en la realización de dichos procedimientos operativos de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en los centros de salud pertenecientes a la DISA II Lima Sur, dicha desidia puede deberse a muchos factores entre los cuales podemos resaltar la falta de motivación e incentivos, así como la falta de recursos que les permitan operar de manera adecuada. Otra razón expuesta por los informantes, por la que no cumplen con dichos procedimientos tiene que ver con el control de dicho cumplimiento, puesto que como hemos podido ver los sistemas de control y monitoreo no son del todo eficientes en los servicios de salud, es por esto que el personal se da ciertas libertades para no ejecutar de manera adecuada y en muchos casos hacer caso omiso a procedimientos de carácter obligatorio en lo que ha su cumplimiento se refiere. Las dos razones expuestas como mayoritarias son enteramente relacionadas al personal responsable de ejecutar dicha gestión, materia de nuestro estudio.

44.5. ¿Cómo califica los programas de capacitación y asesoría especializada, desarrollados por el MINSA, dirigidos al personal responsable de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en la DISA V Lima Norte?

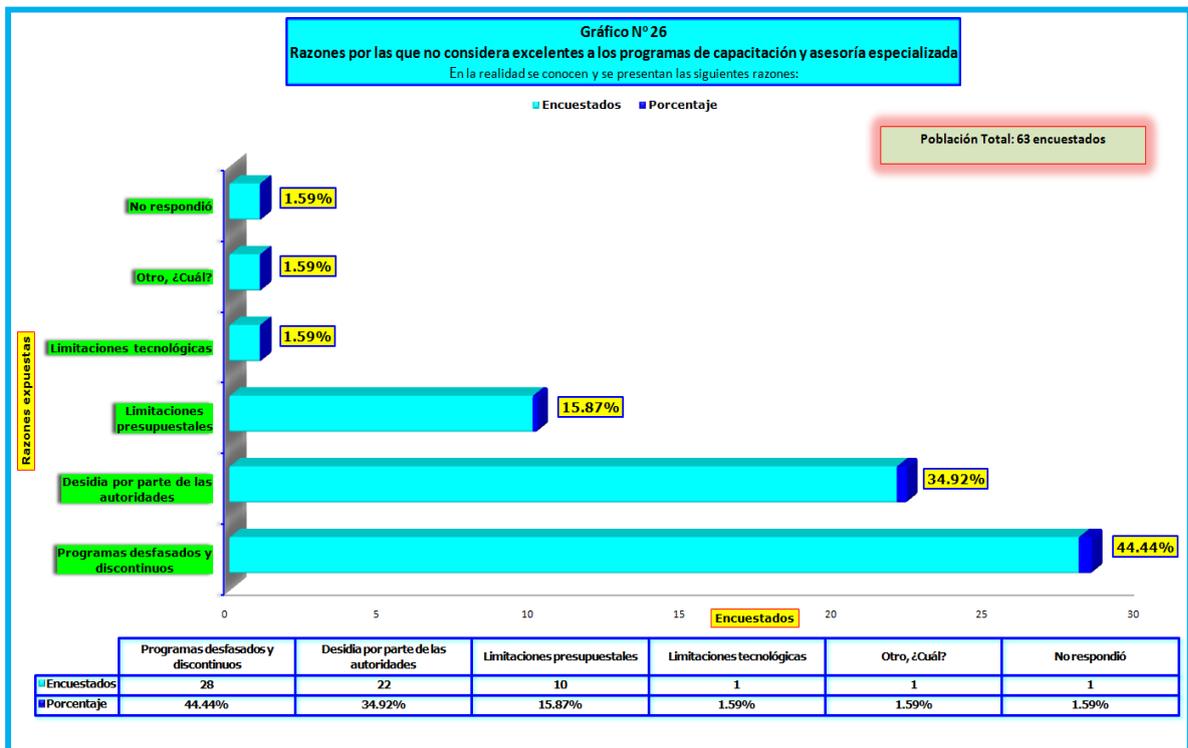
- **Análisis - Discusión acerca de los programas de capacitación y asesoría especializada**

Como hemos podido corroborar a lo largo de nuestro trabajo de investigación, debemos incidir que si bien gran parte de la problemática en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos se debe a una problemática externa y una serie de limitaciones que no permiten la eficiente gestión, también hemos coincidido en que gran parte del problema tanto en el cumplimiento de los procedimientos establecidos, cumplimiento de los fundamentos teóricos y hasta de las normativas que rigen dicha gestión se debe a un deficiente programa de capacitación y especialización dirigido al personal responsable, como evidencian los resultados de la gráfica N° 25 en donde se pone de manifiesto lo deficiente que es la capacitación en el aspecto logístico en el campo de la salud, es por eso que se pueden observar una serie de deficiencias y malos manejos por parte del personal, dicho proceso educativo dirigido al personal deberá ser constante y especializado que permita al personal a quien se dirige contar con herramientas útiles y debidamente actualizadas para poder plasmarlas en el desarrollo de su gestión.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA

4.4.6. Razones por las que no considera excelentes a los programas de capacitación y asesoría especializada



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA

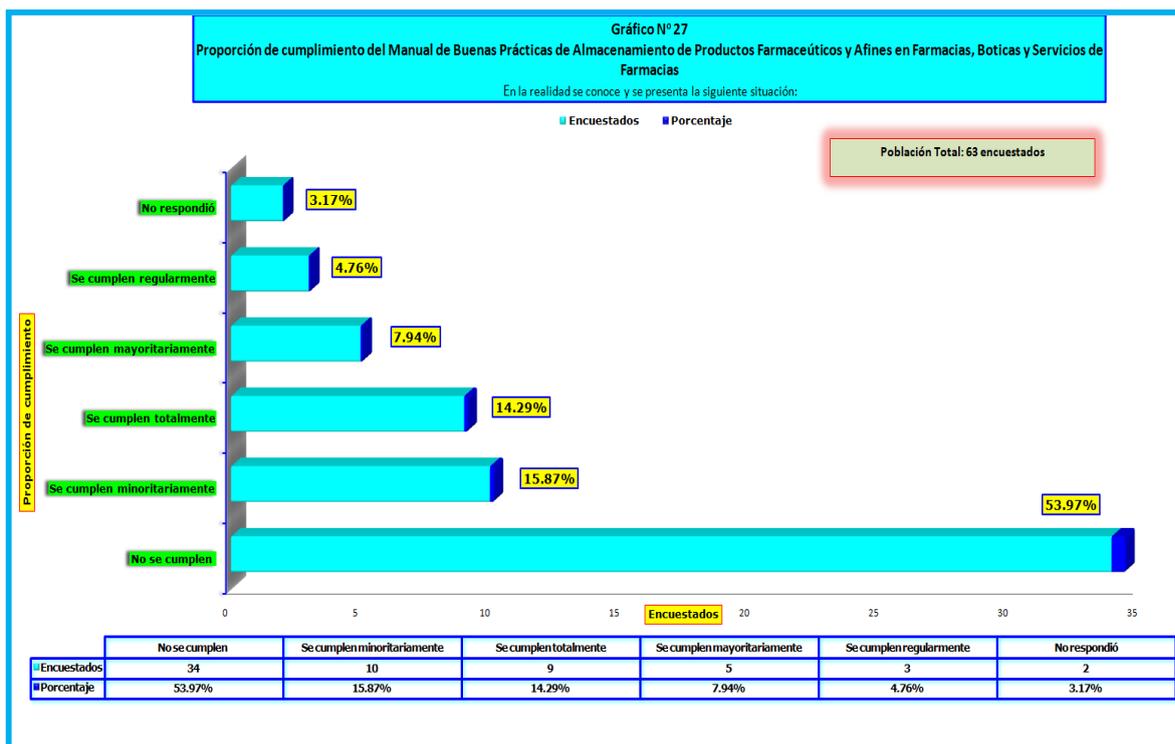
➤ **Análisis - Discusión acerca de las razones por las que no considera excelentes a los programas de capacitación y asesoría especializada**

Las razones fundamentales en las que coincide el potencial humano encuestado por las que no considera excelentes a los programas de capacitación y asesoría especializada, se deben principalmente a que los programas que se vienen impartiendo al interior de los centros de salud, específicamente en materia de logística de medicamentos (almacenamiento), son programas desfasados, fuera de tiempo, por no decir

anacrónicos, que no van de la mano con las nuevas tecnologías aplicados

por el mundo de hoy en materia logística en el campo de la salud, lo cual representa un problema bastante serio debido a que se esta brindando información que ya es bastante tediosa en estos tiempos y que en lugar de optimizar la gestión sólo hace que sea mas engorrosa y demande mayor utilización de recursos, los cuales como hemos visto no son algo de lo que se pueda presumir de abundancia en el sector. Otra de las razones más saltantes en este aspecto del nivel de capacitación impartida, es la desidia por parte de las autoridades (MINSA), por querer mejorar dicha situación, puesto que hoy en día es visto la capacitación como un gasto, mas no como una inversión que permitirá una gran especialización del personal a cargo, logrando así un rango de eficiencia muy alto que permita garantizar de manera integral la funcionalidad y operatividad de todas las instancias del sector salud, y no solo del área de almacenamiento de medicamentos. Por último, también debemos recalcar que dicho nivel de capacitación también se debe a las limitaciones presupuestales que aquejan este sector, puesto que con la insuficiencia de presupuesto no se puede contar con la tecnología adecuada para poder instruir o adiestrar al personal en la adopción de dichas tecnologías en sus procedimientos.

4.4.7. Proporción de cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines en Farmacias, Boticas y Servicios de Farmacias

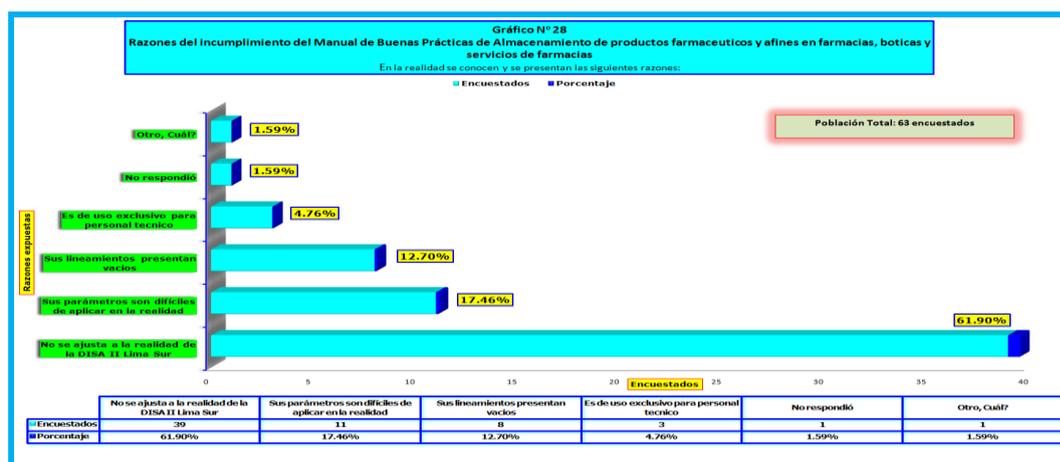


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA

- **Análisis - Discusión acerca de la proporción de cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines en Farmacias, Boticas y Servicios de Farmacias**
- La población informante manifestó categóricamente que cumple minoritariamente o no cumple con los lineamientos establecidos en el Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines, lo cual representa un problema bastante grave al interior de dicha gestión, puesto que los parámetros establecidos en dicho manual son de cumplimiento obligatorio por parte de todo el personal relacionado directamente con el proceso de almacenamiento de medicamentos , puesto que con ello sólo así se estará garantizando de manera integral el adecuado

manejo de los medicamentos para su disposición final a los usuarios de los servicios de salud en los centros de salud pertenecientes a la DISA V Lima Norte. Dicho manual adopta el carácter de cumplimiento obligatorio debido a que en él se establecen todos los lineamientos, pautas, consideraciones y parámetros que debe cumplir el personal responsable de ejecutar la gestión de almacenamiento en materia sanitaria.

4.4.8. Razones por las que no se cumple totalmente con los parámetros establecidos en el Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines en Farmacias, Boticas y Servicios de Farmacias



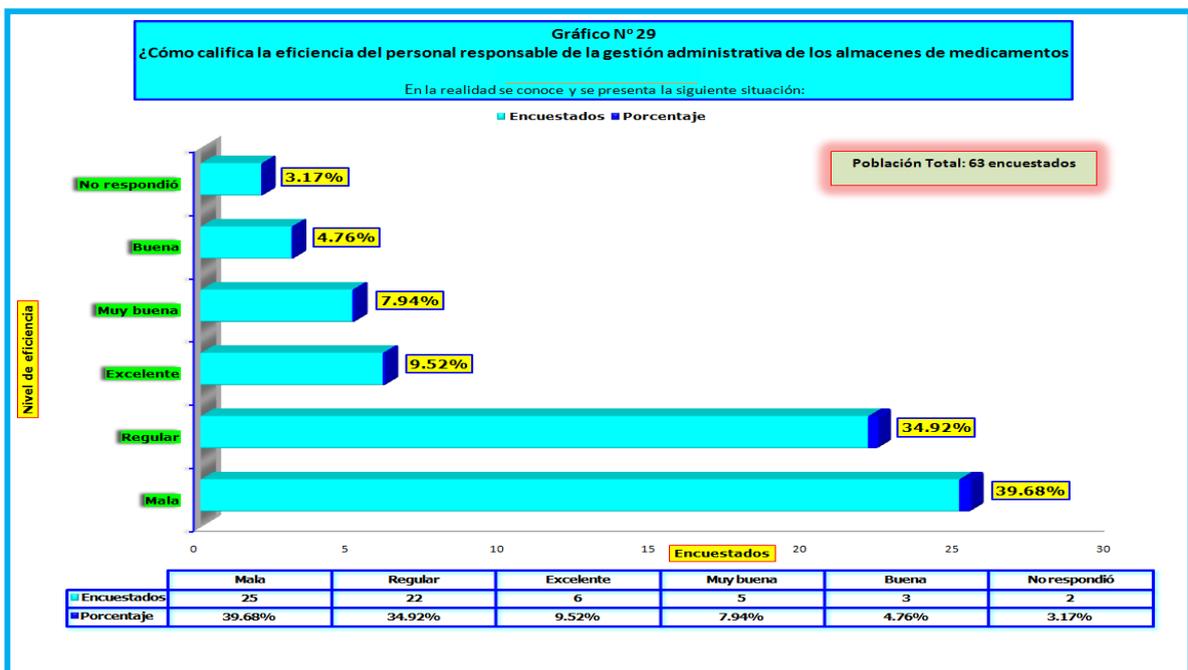
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla

actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA.

- **Análisis - Discusión acerca de las razones por las que considera que no es imprescindible el conocimiento y aplicación del Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines en Farmacias, Boticas y Servicios de Farmacias**

Los encuestados han señalado principalmente que dicho incumplimiento se debe a que los lineamientos contenidos en dicho manual no se ajustan a la realidad de la DISA V Lima Norte, puesto que consideran que su contenido es bastante difícil de aplicar en las condiciones que vienen laborando actualmente en los centros de salud, dichos lineamientos son bastante técnicos y demandan muchos recursos para su eficiente ejecución, lo cual dista mucho de la realidad observada en los centros de salud pertenecientes a la jurisdicción sanitaria en estudio.

4.4.9. ¿Cómo califica la eficiencia del personal responsable del desarrollo de procesos administrativos y operativos propios de la gestión de los almacenes de medicamentos en la DISA V Lima Norte?

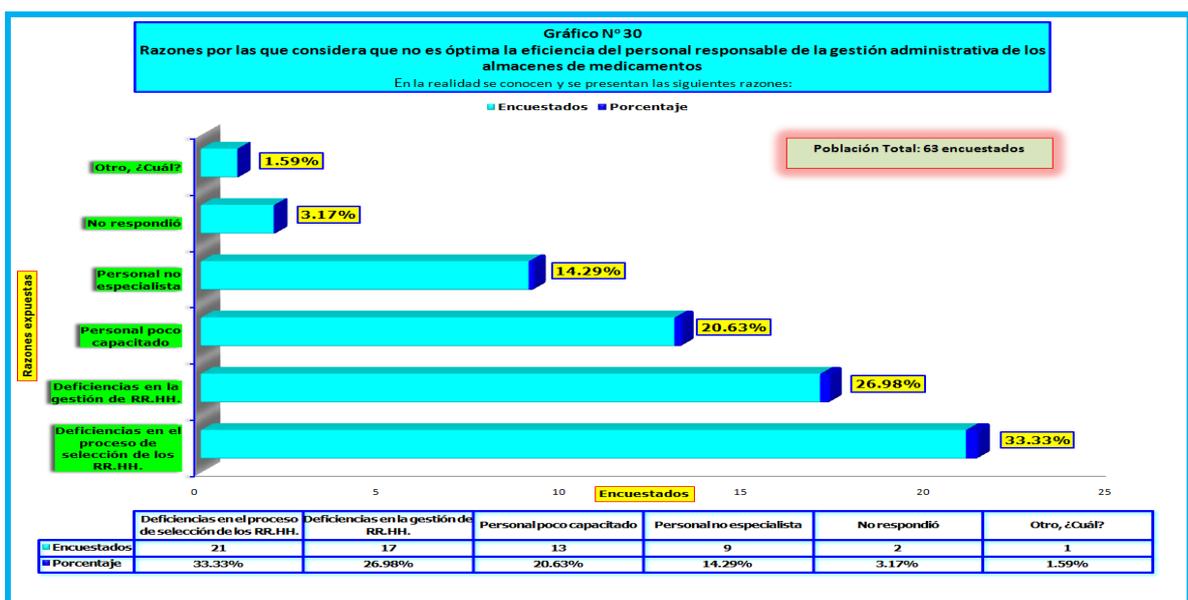


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA .

➤ **Análisis - Discusión acerca de la eficiencia del personal responsable de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos**

Los resultados respecto a la eficiencia del personal responsable de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos, evidencian que el personal a cargo es ineficiente en el desarrollo de sus actividades, reafirmando lo que los encuestados consideran regular y mala la proporción de eficiencia del personal. Esto representa una problemática muy significativa pues el personal es la base de la gestión y el factor más importante de la organización y su desempeño está directamente relacionado con la satisfacción del cliente; esto es los usuarios de los servicios de salud.

4.4.10. Razones por las que considera que no es óptima la eficiencia del personal responsable del desarrollo de procesos administrativos y operativos propios de la gestión de los almacenes de medicamentos en



la DISA V

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo que labora y desarrolla actividades relacionadas con el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, en las jurisdicciones sanitarias pertenecientes a la a la Dirección de Salud V: Lima Norte– MINSA .

➤ **Análisis - Discusión acerca de las razones por las que considera que no es óptima la eficiencia del personal responsable de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos**

Las razones por las que la población informante considera como no óptima la eficiencia del personal responsable de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos, se resumen en una mala gestión de recursos humanos por las autoridades del sector salud, esto implica un deficiente sistema de selección de personal en materia sanitaria y con una comprobada capacidad. La gestión de recursos humanos es importante en el desarrollo de personal calificado, capaz de poder realizar de manera eficiente sus labores, que permita poder brindar un servicio de calidad.



Capítulo V:

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se ha probado la existencia de empirismos aplicativos en la gestión de almacenes, de medicamentos de la Dirección de Salud Lima Norte V y su incidencia en la calidad del servicio: 2014-2015, pues el personal responsable de dicha gestión no conoce y no aplica los conceptos básicos relacionados con la logística en materia sanitaria desconocen los principios de almacenamiento en el desarrollo de su gestión, que son primordiales para la optimización de sus actividades. Los factores causantes de dichos empirismos aplicativos son: el deficiente sistema de auditoría y control interno con el objetivo de que se cumplan los procedimientos que demande la gestión de almacenes al interior la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte.

Finalmente, la actual gestión de almacenes de medicamentos no conoce y no aplica mayoritariamente los lineamientos establecidos en el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, lo cual hace muy difícil el desarrollo de procesos y/o procedimientos estandarizados.

- Se ha probado carencias en la calidad de los servicios de salud, en el mejoramiento de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Dirección de Salud V: Lima Norte, pues las dependencias no cuenta con medicamentos de calidad y en stock disponibles que permitan brindar a los usuarios de los servicios de salud un servicio de calidad y no contar con la disponibilidad que permita hacer frente a cualquier requerimiento.
- Además, es recurrente la carencia de personal calificado en las dependencias sanitarias, afectando la calidad del servicio por el deficiente proceder técnico y

en el desarrollo de sus labores. Así mismo, las dependencias sanitarias no cumplen de manera integral con el principio de acceso universal a los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, pese a que este es promovido por el Estado, como derecho fundamental de la persona.

Finalmente, las carencias referidas a la calidad en el servicio, están supeditadas al cumplimiento de las normativas, lineamientos y parámetros que permitan garantizar la calidad en el servicio mediante el uso de medicamentos de calidad estipulado en la Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, pese a ello, el personal no tiene conocimiento integral de la normativa haciéndose difícil su eficiente aplicación.

- Se ha probado la existencia de deficiencias del personal, en el mejoramiento de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la DISA V: Lima Norte y su incidencia en la calidad del servicio: 2014 - 2015, pues no se aplican técnicas avanzadas de abastecimiento. Así mismo, el personal no cumple de manera eficiente con el desarrollo de los procedimientos operativos que demanda la gestión de almacenes para una dependencia sanitaria. Esto se relaciona con la poca capacitación que recibe el personal a cargo de la gestión de almacenes de medicamentos, Finalmente dicho personal no cumple con lo estipulado en el Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines en Farmacias, Boticas y Servicios de Farmacias, pues tal normativa incluye procedimientos relacionados con el manejo adecuado.

RECOMENDACIONES

- Desarrollo de programas de capacitación integral permanente y sostenida dirigidos al personal responsable de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos en las dependencias sanitarias pertenecientes a la DISA V Lima Norte, en el conocimiento y aplicación de fundamentos teóricos básicos para el desarrollo eficiente de su gestión.
- Mejorar los procesos de gestión de stock de medicamentos mediante la creación de interfase de software de los sistemas informáticos de cada centro de salud al SISMED, que permita tener información oportuna de stock y consumos estableciéndose luego los canales de información de manera tal que la misma esté disponible para todos los involucrados en la gestión de stock de medicamentos.
- Mejorar la capacidad técnica del personal responsable de la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos de la DISA V Lima Norte por la gran debilidad en la gestión administrativa de los almacenes de medicamentos, al evidenciarse que el recurso humano responsable desconoce los marcos normativos para aplicar las disposiciones referidas a la gestión de almacenes y por no contar con personal capacitado o especialista.
- Se hace necesario mejorar el proceso técnico de las compras que es uno de los más críticos debiendo ser transparente en todas sus formas. La mayoría de las compras que se realizan constituyen regularizaciones, por motivos de falta de

previsión presupuestal, falta de programación, falta de aplicar criterios de comercialización, carencia de proveedores, sobre valoración de precios, discrepancia de las fechas de la facturación con las fechas de los pedidos, se han comprado bienes adquiridos sin autorización, etc.

Capítulo V:

FUENTES DE INFORMACIÓN

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Basantes, G. (2010). *Elaboración de un Plan de Gestión de Calidad para el Área de Farmacia del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román - Riobamba*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/694/1/56T00224.pdf>
- Cella, A. (2014). *IMPLEMENTACION DE GESTION POR PROCESOS EN EL CENTRO DE DISTRIBUCION DE LA DIRECCION DE ATENCION PRIMARIA*. Obtenido de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/CELLA_andrea_natalia.pdf
- Cortijo, G. (2011). *Implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) en el Almacén Especializado de Medicamentos del Hospital Belén de Trujillo*. Abril – Julio. 2011. Trujillo. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/322/211>
- Dirección General de Medicamentos, I. y.-D. (S.f). *Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas – DIGEMID del Ministerio de Salud*. Recuperado el 03 de 04 de 2019, de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2378-3.pdf>
- Giron, N., & D'Alessio, R. (S.f). *Desarrollo de servicios de farmacia hospitalaria*. Obtenido de <http://docplayer.es/5466895-Directiva-de-almacenes-de-obra.html>
- Lopez, G. (2006). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO QUE PERMITA MANTENER UN INVENTARIO OPTIMO DE MEDICAMENTOS PARA EL ABASTECIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SALUD - SAN MIGUEL*. Obtenido de http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/015438/015438_Cap5.pdf?cv=1
- Lopez, P. (2008). *gestion logistica en el manejo de inventarios para asegurar el abastecimiento oportuno*. Obtenido de <https://myslide.es/documents/fase-i-2014pdf.html?h=docslide.us>

Nacional, M. d. (S.f). *Manual de Administracion de almacenes para el Sector Publico Nacional*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/54445036/Manual-de>

Paca Ilbay, G. P. (2010). *Aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos e Insumos en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagomez Román de la Ciudad de Riobamba*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/727>

ANEXOS

“LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ALMACENES DE MEDICAMENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD V: LIMA NORTE: 2014-2015”

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>¿Se presentan empirismos aplicativos, deficiencias en los procedimientos seguidos e incumplimientos de los procesos técnicos de almacenaje que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015?</p> <p align="center">Problemas Específicos</p> <p>¿Se presentan empirismos aplicativos que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud v: Lima Norte: 2014-2015?</p> <p>¿Se presentan deficiencias en los procedimientos seguidos, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de almacenes de de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015?</p>	<p>Determinar las dificultades impiden la modernización de la gestión de inventarios incidiendo en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015?</p> <p align="center">Objetivos Específicos</p> <p>¿Se presentan empirismos aplicativos que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud v: Lima Norte: 2014-2015?</p> <p>¿Se presentan deficiencias en los procedimientos seguidos, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de almacenes de de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015?</p>	<p>La eficiente gestión de los inventarios inciden en la gestión de almacenes de medicamentos y la misma es una especialidad diferente a cualquier otro tipo de gestión pues se trata con material sanitario. Medicamentos, gases, diferentes residuos, etc, que precisan de una manipulación y entrega especial. La eficacia en la gestión de todo el proceso logístico tiene una repercusión clave en el funcionamiento del centro sanitario.</p>	<p>Superar los empirismos aplicativos, deficiencias e incumplimientos, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014- 2015 facilitará proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos que contribuyan a optimizar la administración de almacenes en las dependencias de salud de la DIRESA V Lima Norte.</p> <p align="center">Hipótesis Específicas</p> <p>Superar los empirismos aplicativos en la gestión logística del suministro de medicamentos que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V Lima Norte: 2014-2015 facilitará proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos que contribuyan a optimizar la administración de almacenes en las dependencias de salud de la DIRESA V Lima Norte.</p>	<p align="center">Variable independiente (X)</p> <p align="center">Modernización de la gestión de inventarios y la administración de los almacenes de medicamentos de la dirección de Salud V: Lima Norte</p> <p align="center">Variable dependiente (Y)</p> <p align="center">empirismos aplicativos en la gestión logística</p> <p align="center">deficiencias en los procedimientos seguidos</p> <p align="center">incumplimientos de los procesos técnicos de almacenaje</p>	<p>MÉTODO: No experimental, pues no se manipulan las variables intencionadamente independiente. Así mismo, es transversal ya que la aplicación del instrumento de obtención de información y la medición de los datos se lleva a cabo en un solo momento.</p> <p>TIPO: Aplicativa. pues el objeto de investigación es una parte de la realidad concreta que se da en el tiempo y ocupa un espacio</p> <p>NIVEL Descriptiva</p> <p>DISEÑO: Transversal. Los instrumentos de obtención de la información son de un solo momento y tienen como propósito describir variables y analizar su incidencia</p>

<p>¿Se presentan Incumplimientos de los procesos técnicos de almacenaje, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015??</p>	<p>¿Se presentan Incumplimientos de los procesos técnicos de almacenaje, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015??</p>		<p>Superar las deficiencias en los procedimientos seguidos, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015 facilitará proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos que contribuyan a optimizar la administración de almacenes en las dependencias de salud de la DIRESA V Lima Norte.</p> <p>Superar los incumplimientos de los procesos técnicos de almacenaje, que dificultan la modernización de la gestión de inventarios e inciden en la administración de los almacenes de medicamentos de la Dirección de Salud V: Lima Norte: 2014-2015 facilitará proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos que contribuyan a optimizar la administración de almacenes en las dependencias de salud de la DIRESA V Lima Norte.</p>		
---	---	--	--	--	--

