

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**GESTION DE ALMACÉN EN EL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS
GUARDIA – 2020.**

Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública.

Autor(a):

Br. Pérez Melgarejo Ana Zonia

Asesor(a):

Dr. Revilla Becerra Misael

ORCID: 0000-0001-7487-5107

HUARAZ - PERÚ

2021

Palabras clave:

Tema : Contabilidad

Especialidad : Gestión de almacén

Línea de investigación:

Área : Ciencias Sociales

Sub-área : Economía y Negocios

Disciplina : Economía

Línea de Investigación : Gestión pública.

GESTIÓN DE ALMACÉN EN EL HOSPITAL VÍCTOR
RAMOS GUARDIA – 2020

ÍNDICE

Contenido	Pág.
Palabras clave:	ii
Título	iii
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCION.....	8
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	8
1.1.1. Antecedentes de la investigación	8
1.1.2. Justificación de la investigación.....	10
1.2. Problema	10
1.3. Marco referencial	11
1.4. operacionalización de las variables	21
1.5. Hipótesis	22
1.6. Objetivos.....	22
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	23
2.1. Metodología del trabajo	23
2.1.1. Tipo y Diseño de investigación.....	23
2.1.2. Población y Muestra	23
2.1.3. Técnicas e instrumentos de investigación	23
2.2. Procesamiento y análisis de la información	24
III. RESULTADOS	25
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. Conclusiones.....	61
5.2. Recomendaciones.....	62
VI. AGRADECIMIENTO	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
VIII. Apéndices y anexos	66

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de la gestión del almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020, investigación descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal, se sustenta en las teorías de la gestión del almacén, la población y muestra está compuesta por 32 personas que realizan trabajos en el área de almacén, se desempeñan como jefes de servicios, jefes de unidades y departamentos con quienes se interactúa en forma directa. Los datos se recopilaban a través de una encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario de preguntas.

Los principales resultados encontrados son: que el 53.1% de los trabajadores del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, indican que la gestión del almacén es eficiente, seguido del 31.3% que catalogan como regular y el 15.6% como deficiente.

En relación al proceso de almacenamiento en el almacén del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, el 53.1% de los trabajadores indican que es eficiente, el 34.4% como regular, mientras que el 12.5% como deficiente.

Finalmente, en cuanto al proceso de distribución en el almacén del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, el 46.9% de los trabajadores indican que es eficiente, el 37.5% como regular y el 15.6% lo catalogan deficiente.

Abstract

The objective of this research work was to identify the level of warehouse management at the Víctor Ramos Guardia Hospital - 2020, descriptive research, of a non-experimental cross-sectional design, is based on the theories of warehouse management, population and sample. It is made up of 32 people who carry out work in the warehouse area, they work as heads of services, heads of units and departments with whom it interacts directly. The data were collected through a survey whose instrument was a questionnaire of questions.

The main results found are that 53.1% of the workers at the “Víctor Ramos Guardia” Hospital in the city of Huaraz indicate that the warehouse management is efficient, followed by 31.3% that they classify as fair and 15.6% as deficient.

Regarding the storage process in the warehouse of the Hospital “Víctor Ramos Guardia” in the city of Huaraz, 53.1% of the workers indicate that it is efficient, 34.4% as regular, while 12.5% as deficient.

Finally, regarding the distribution process in the warehouse of the Hospital "Víctor Ramos Guardia" in the city of Huaraz, 46.9% of the workers indicate that it is efficient, 37.5% as regular and 15.6% classify it as deficient.

I. INTRODUCCION

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes de la investigación

Alarcon, A. (2019), en su investigación, concluyo que con la nueva gestión de almacenaje, se logró suscitar un apropiado ordenamiento y asignación en los estantes del almacén, asimismo se crearon familias que permitió simplificar el control y valoración de los productos, y a través de la innovación de los códigos únicos que permitió identificar y diferenciar de los demás productos, esto condujo al incremento en la adhesión al orden y coadyuvo a la disminución del tiempo en el despacho de los productos.

Albornoz, K. (2018), en la investigación que realizó concluyo que el empleo de los códigos permitió mejorar en 3.9%, en relación a los métodos de almacenamiento y disposición de los productos la mejora fue de 20.7%, y en relación a la zonificación de los productos la mejora fue de 4.4%. finalmente a través de la contrastación de la hipótesis se encontró que la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio de los usuarios en el área de almacén de farmacia del establecimiento de Salud.

Azaña, L. (2017), en su estudio llego a concluir que la aplicación del sistema de gestión de almacén mejoro de 27% a 44%, lo cual es un indicio del logro de competitividad en el mercado nacional; asimismo se logró mejorar la eficiencia en relación a las entregas de los pedidos ya que se pasó de 16 a 27 pedidos, cuyo porcentaje de mejora fue de 40% a 67.5%, ello debido a que la empresa cuenta con proveedores que agilizan los pedidos; lo cual se traduce en una reducción del tiempo de entrega de los pedidos por parte de los clientes.

Cornejo, L. y Leon, F. (2017), en la investigación que realizaron concluyeron que la totalidad de los parámetros de desenvolvimiento del almacén se alcanzó un 31% de cumplimiento, siendo la seguridad y protección que presenta el menor porcentaje. Algunos de los principales problemas encontrados fueron: falta de limpieza , desorden, falta de

delimitación y zonas de almacenamiento, falta de criterio en el almacenamiento de productos, falta de control, las alturas de almacenamiento no se controla, existencia de equipos en mal estado, no se respetan las distancias mínimas entre productos, y otros. Finalmente la propuesta de mejora que permita optimizar el desempeño del almacén es viable en términos económicos.

Garcia, E. (2017) en su estudio llego a concluir que el 65% de los empleados perciben como regular el nivel de la gestión del almacén, mientras que el 69% de los empleados califican como regular el nivel de procesos de almacenamiento, mientras que el 52% de los empleados califican de regular el nivel de proceso de distribución.

Huacachi, I. (2018) en su investigación llego a concluir que la aplicación de la gestión del almacén en relaciona a la productividad del área de almacén logra mejorar sus flujos y procesos en un 17%; asimismo se logró mejorar el cumplimiento de la entrega de los pedidos ya que después de la aplicación se optimizo dichas entregas logrando cumplir con el 97% de ellos, ya que anteriormente el cumplimiento de los pedidos se encontraba en un 92%. Finalmente a través de la aplicación de la gestión del almacén se logró mejorar la eficiencia en un 20% ya que antes de la aplicación era de 65% y después de la aplicación fue de 85%, ello debido a la mejora de la distribución de las áreas, la localización de los productos, el desplazamiento y mejor ambiente de trabajo.

Huamani, H. (2018) en su estudio concluyo que la organización se encontraba en una situación desfavorable en cuanto al manejo adecuado de su almacén, por lo que se describieron las actividades desde la llegada hasta la salida de los productos, en base al tipo de operación realizada por la empresa y específicamente el área de almacén. En base a todo ello se realizó un aplicativo que permita la mejorar de los procesos logísticos, también se identificaron las medidas correctivas con la finalidad de mejorar la logística del almacén, finalmente se logró mejorar la gestión logística, neutralizando la perdida de productos y un orden de las secciones de almacenamiento.

Villegas, J. (2018) en su investigación concluyo que la implementación de la gestión de almacén logra mejorar la productividad, debido a que las diversas actividades comenzando por la organización hasta la valoración se ha logrado mejorar sustancialmente, con ello se ha logrado aumentar en un 20% la productividad, cuya eficacia se incrementó en un 25% ello debido al orden y control adecuado del stock, estas mejoras se deben al orden conseguido, lo cual ha permitido reducir los tiempos de preparación y entrega de los productos, y así mismo se dispone de documentos que permiten controlar y sustentar las pérdidas y el stock con el que cuenta el área de almacén.

1.1.2. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica debido, a que a través de ella se lograra encontrar el diagnóstico de la situación actual respecto a la gestión del almacén y a partir de allí proponer algunas mejoras que permitan optimizar la atención a los usuarios que en su mayoría son usuarios internos, lo cual se sustenta en conocimientos teóricos concernientes a la gestión de almacén encontrados en los antecedentes de investigaciones realizadas por otros autores; los resultados que se obtengan a través de la realización de la presente investigación permitirán mejorar la gestión del almacén del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, y además servirá como antecedentes para futuras investigaciones que se vayan a realizar sobre la gestión de almacenes. En lo práctico es conveniente ya que permitirá solucionar el problema del nivel de servicios que ofrece a los usuarios, allí radica la importancia de realizar el presente estudio.

Al final, el objetivo de la investigación es mejorar la gestión de almacén con la finalidad de mejorar el nivel de servicio en la atención a los usuarios a fin de tener óptimas condiciones del almacén del establecimiento.

1.2. Problema

¿Cuál es el nivel de gestión del almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020?

1.3. Marco referencial

Almacén

Almacén se delimita como el sitio, el área o la infraestructura donde se conservan, se ubican, se localizan o colocan los materiales e insumos que se han adquirido a través de la institución; y en ocasionalmente se realizan las ventas por mayor o menor. Sin embargo, esta definición ha variado a lo largo del tiempo con algunos calificativos, pero que en líneas generales no ha perdido su esencia. (Escudero, 2014, p.18)

Por almacén se entiende como un lugar limitado que es posible su apertura, lo cual puede estar al aire libre (para aquellos materiales que no requieren mayor protección de la lluvia o los rayos solares), o con cubierta (para aquellos bienes y/o materiales que requieren protección), sin cercos (almacenes de agregados), con paredes y cerrados en su totalidad (almacenes de alimentos, almacenec de archivos u otros tipos de almacenec que requieren el cumplimiento de ciertas condiciones de seguridad y conservación). (Flamarique, 2017, p.9)

Gestión de almacén

La gestión de almacén es el procedimiento de la función logística encargada de recepcionar, almacenar y colocar cada uno de los bienes dentro de sus instalaciones de los materiales, como las materias primas, de artículos semielaborados y artículos acabados, es aquí donde se realiza el procedimiento respecto a los datos que se generan a cada uno de los productos (Rubio y Villaroel. 2012, p.10)

Importancia de la gestión de un almacén

El objetivo primordial de un almacén es albergar productos, pero, se ha encontrado que existen almacenec que cumplen otras funciones de importancia. Hay almacenec que son el centro de acopio y recojo de diversos envíos, los cuales son cargados en su capacidad total a vehículos, la misma deriva en menores costos. Asimismo, el almacén sirve como un lugar de retraso en el procedimiento, durante el cual se puede proporcionar valores agregados para los clientes, antes de ser entregados. (Render & Heizer, 2017, p.445)

Finalidad de la gestión de un almacén

Respecto a la finalidad de la gestión de un almacén (Carreño, 2014), indica que el obstáculo de la ubicación de los bienes (productos) en las instalaciones de un almacén radica en tomar decisiones acertadas respecto a la asignación en el espacio físico de cada uno de los bienes (productos) con la finalidad de cumplir con:

- Disminuir costos.
- Disminuir la distancia a recorrer.
- Realizar ajustes en relación a los pedidos.
- Aumentar el uso del espacio.
- Prevenir las discrepancias en relación a los bienes (productos).
- Minimizar toda posibilidad de incidentes y accidentes.
- Simplificar los controles sobre los bienes (productos).
- Aumentar la protección en el ambiente. (p.75)

Función del almacén

La función primordial de un almacén es regular el movimiento de existencias que se encuentran organizadas y programadas a fin de cumplir la función de almacenamiento, que agrupa las actividades como: admisión, resguardo, protección, inspección y envío de bienes (productos). (Escudero, 2014, p.18)

Según (Rubio & Villaroel, 2012), las principales funciones que cumplen los almacenes dentro de una empresa son:

- Proteger los productos depositados dentro de ella.
- Brindar control respecto al ingreso de los individuos a las instalaciones del almacén.
- Realizar controles respecto a los bienes (productos).
- Advertir oportunamente sobre el stock al área de compras.
- Identificar el bien (producto), al momento de la recepción.
- Brindar un control exhaustivo sobre la salida de los bienes (productos).
- Identificar y codificar los bienes (productos), que faciliten su ubicación. (p.12)

Periodo de acopio

Entrada

Se refiere al desembarco de los bienes (productos) desde el vehículo y la ubicación en el área de admisión del almacén para luego ser colocados en su respectiva ubicación, este proceso culmina cuando los bienes (productos) son ubicados en las áreas de depósito final dispuestos según las particularidades de cada producto en (Carreño, 2014, p.85)

Acopio

El acopio es uno de los procesos logísticos supuestamente sencillos, lo cual consiste en la conservación de los bienes (productos), en un lugar que cumple ciertas condiciones y que de acuerdo a la demanda será distribuido a los clientes o usuarios (Vélez, 2014, p.31)

Organización de solicitudes

La organización de las solicitudes presentadas por parte de los clientes o usuarios corresponde al tercer periodo de almacenaje, lo cual se trata de la selección y entrega de los bienes (productos) desde el lugar donde se encuentran hasta la entrega al cliente o usuario final. Cuyo itinerario de la selección de las solicitudes, debe ser estructurado a fin de maximizar la densidad del trayecto de acuerdo a los bienes (productos) se saquen por el trayecto por cada metro lineal. (Carreño, 2017, p.87)

Despacho

El despacho corresponde a la cuarta etapa de todo el periodo de acopio, lo cual radica en la concesión de los bienes (productos) guardados en el almacén, a raíz de una orden de pedido que se sustenta a través de un documento firmada por el personal responsable del área correspondiente, notas de despacho o vales de salida, los mismos forman parte de los documentos que dan sustento por el despacho realizado por parte del personal que labora en el área de almacén. (Carreño, 2017, p.87)

Dimensiones de la gestión de almacén.

Para el presente trabajo de investigación la gestión del almacén se ha clasificado en 2 dimensiones: almacenamiento y distribución respectivamente.

Almacenamiento

El acopio es una fase técnica del aprovisionamiento, que forma parte de las actividades proporcionadas a la fase, se encuentran la localización provisional de los bienes en un área física establecida para su resguardo, lo cual se encuentra pendiente de su remoción física ya sea eventual o definitiva, según los requerimientos. La fase de acopio se compone de: la entrada, contraste y observación de calidad, internamiento, inspección y control, protección. (R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990)

Indicadores

Recepción

La etapa de admisión que, es la continuación de procedimientos que comienzan cuando los bienes han arribado al centro de acopio y finaliza con la localización adecuada en el área designada donde se pueda realizar el contraste y observación de calidad. Los procedimientos pertinentes a la admisión se realizan como se menciona a continuación: primero se procederá a comprobar conjuntamente con las personas encargadas que realizan la entrega de los materiales: que los contenidos se ubiquen detalladamente, las rubricas, la envoltura respectiva, el enfardo correspondiente, etc., de encontrarse irregularidades en esta etapa se realizará el informe correspondiente; segundo se deberá efectuar la enumeración de los fardos, bolsas y/o el equipaje recibido anotando las disconformidades en caso de encontrar en el documento de recibo; tercero en caso de no poder realizar una comprobación en número y en sus peculiaridades del producto que ha ingresado, debe realizarse el contraste de los fardos ingresados asignando estos valores en los documentos pertinentes, asimismo se debe colocar el peso correspondiente en la envoltura del fardo; cuarto chequear en los documentos de entrada: (a) la identificación del personal encargado de la entrega de los bienes y/o productos; (b) la identificación de la persona que recepción en el centro de

acopio (c) anotar el número de la placa de identificación del vehículo (si el caso lo amerita); (d) anotar la fecha y la hora de la recepción de los productos en el centro de acopio. (R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990)

Durante la admisión, registro y reconocimiento se debe: (a) desembarcar del vehículo de transporte y registrar los bienes admitidos; (b) se deberá comprobar tanto en cantidades y cualidades de los bienes recepcionados, luego de debe especificar si los bienes recepcionados satisfacen las particularidades de los pedidos; (c) en seguida se realizará la distribución de los bienes en los lugares apropiados para su depósito, la misma debe satisfacer las condiciones mínimas a fin garantizar su conservación. (Correa *et. al*, 2010).

Es la asociación de etapas que se desarrollan a fin de aceptar los bienes que entran al centro de acopio, la misma que garantiza el cumplimiento en relación a las cantidades y cualidades sean compatibles con los requerimientos del área solicitante. Luego de esta etapa se debe proceder a la distribución de los artículos para su acopio dentro de las instalaciones de la organización, cumpliendo con las necesidades. (Frazelle, 2006).

Es una etapa establecida que consiste en la incorporación de los artículos, instrumentos o equipos que llegan por parte de los proveedores, mientras dure esta etapa hay que comprobar que los productos admitidos cumplan con todos los requisitos detallados en la anotación de entrega, de igual manera se deberá realizar la verificación en cuanto a las particularidades, cualidades y la cuantía respectiva. (Escudero, 2014).

La etapa de admisión es el inicio del enlace de la serie de etapas de acopio, lo cual representa una gran trascendencia a fin de proseguir las etapas establecidas, la misma que garantiza cumplir adecuadamente la cantidad y calidad de todo lo que ingresa al centro de acopio.

Comprobación e inspección de calidad

Las principales actividades de la etapa comprobación e inspección de la calidad se deberá hacer en un área establecida separada del área de almacenamiento; y se ejecutaran siguiendo las etapas que se mencionan a continuación: primero

deben de separar los bienes de su empaquetado; al tener los mismos abiertos se debe verificar su contenido tanto cuantitativa como en las cualidades; segundo la exploración de las cantidades concede a corroborar que la cantidad de los bienes admitidos sean las mismas que se han registrado en la documentación de recepción. Asimismo, se realizará la comprobación de las medidas de los bienes recepcionados, tercero la verificación la revisión completa de las particularidades de los bienes admitidos se procederá a verificar las cualidades y garantizar el cumplimiento de sus características y peculiaridades, asimismo debe coincidir con la especificación técnica realizada, cuarto la admisión de los bienes que se recepcionan llevaran necesariamente la firma en los documentos de adquisición y guía por parte de la persona responsable del centro de acopio. (R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990)

La comprobación e inspección de las cualidades de los productos se responsabiliza de contrastar las cantidades y las peculiaridades de los bienes recibidos, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las características propias y que las cantidades sean las mismas que se solicitó. (Villaroel y Rubio, 2012).

Internamiento

La etapa de internación pertenece a las tareas que se hacen para la localización de los bienes en las áreas apropiadas. Se deben realizar a través de las actividades como: primero asociar los bienes según sus particularidades, plazo de vencimiento, tamaño, etc.; segundo se localizaran los bienes en las áreas dispuestas según sus características. Se hará de la forma que su localización pueda ser breve y preciso; tercero prevenir la segmentación de los bienes por grupos y peculiaridades en lugares apropiados dentro de las instalaciones del centro de acopio; cuarto en caso de presentarse espacios pequeños para el acopio, en este caso los bienes a almacenar serán agrupados de acuerdo a sus peculiaridades y deberán ser almacenados en su totalidad en el área correspondiente para las ampliaciones. (R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990).

Al respecto Rubio y Villaroel (2012) argumentaron que la internación de los bienes “corresponde a las tareas que ayudan la ubicación física de los productos en los espacios designados con anticipación”. (p.14)

La etapa de internación que corresponde a una de las actividades de acopio, satisface una parte primordial, debido, a que esta asocia los productos que ingresan según sus características, asimismo se tiene en cuenta los plazos de vencimiento lo cual indica el lugar apropiado a almacenar.

Chequeo y control

La etapa de chequeo y control es la encargada de: primero ubicado los bienes a almacenar en el área designado se anota su internamiento en el Kardex, el mismo se debe colocar al lado de los bienes con registro; segundo en relación a los bienes que ingresan por donación, traspasos y otras situaciones diferentes a la compra se debe crear los documentos de entrada al centro de acopio, los mismos deben ser por duplicado (Orden de Compra-guía de Internamiento o Nota de Entrada a Almacén) (La R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990).

La etapa de chequeo y control es la actividad encargada del registro de los datos asociados al ingreso y salida de los bienes en el centro de acopio, los mismos que permiten desarrollar las tareas de inspección en relación al resguardo y ejecución. (Villaroel y Rubio, 2012).

Custodia

La etapa de protección forma parte de las tareas que se ejecutan con la finalidad de que los bienes acopiados preserven sus características en relación a sus cualidades y cantidades. Para lo cual se deben seguir las siguientes actividades: primero la custodia de los productos: lo cual hace referencia a los cuidados que se deben tener en cuenta en el almacén a fin de preservar las características de los productos, a causa de elementos del ambiente exterior como: la variación de la temperatura, las goteras de agua de la lluvia, etc.; segundo el cuidado del centro de acopio: que hace referencia al área física destinadas al almacenamiento de los productos, la misma que debe contar con las herramientas indispensables

para resguardar no solamente al centro de acopio sino también a trabajador, a los bienes almacenados, equipos, así como suministrar de un espacio seguro, excluyendo todo riesgo existentes. (La R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990)

Esta etapa, es la responsable de proteger los productos que se encuentran dentro de las instalaciones del centro de acopio, cuidando que no se altere sus peculiaridades relacionados a los físico, químico, funcional, a fin de preservar sus características al momento de recibir, asimismo de conservar los ambientes limpios y en buen estado. (Villaroel y Rubio, 2012).

Distribución

La etapa de entrega es la fase técnica de aprovisionamiento, que se compromete de elaborar actividades de naturaleza técnica y administrativa, canalizada a encubrir los requerimientos indispensables, aquí se ubica la etapa de los procedimientos de transporte dentro del centro de acopio. (R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990).

Presentación del pedido

La presentación de los pedidos se realiza siguiendo las actividades que consiste, que en la presentación del pedido, el área usuaria debe hacer uso del formato de Pedido-Comprobante de Salida de los productos, para ello se debe; primero que los requerimientos deben ser argumentados a través de formularios estandarizados los mismos deben ser revisados y concordante a las existencias del presupuesto de la organización, y la reservas de los bienes en el centro de acopio; segundo que el encargado de suministro se encargue de la programación de los plazos a fin de permanecer con un consumo constante según sus requerimientos. Tercero las demandas de los bienes que no se consumen constantemente se deben presentar en los centros de acopio donde su consumo es de forma regular; cuarto el responsable de la formulación del pedido sin lugar a dudas es el usuario final y el responsable de la autorización para dar la atención es la autoridad delegada de abastecimiento. (R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990).

Autorización de despacho

El otorgamiento de despacho abarca: primero en que se admitirá la aprobación a fin de que los productos que se encuentran en el documento de petición; segundo se admitirá aquella solicitud sin programación solamente se atenderá si el caso amerita y se clasifica como de emergencia por parte del encargado del área correspondiente; tercero corresponde a: a) que el Pedido-Comprobante de Salida debe tener un número y anotación, b) debe tener la aprobación de la persona encargada de la dirección o parte del responsable del área de abastecimiento, c) examinar el valor monetario del Pedido-Comprobante de Salida y registrar las cantidades que fueron autorizadas en las fichas de existencias valoradas que se usan en el centro de acopio. (R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990).

Adecuación de materiales

En la adecuación de los productos se debe seguir lo siguiente: primero el encargado del centro de acopio admitirá los Pedidos-Comprobantes de Salida que contengan el consentimiento y constituirá la adecuación de los bienes a fin de proceder a la adjudicación respectiva; segundo se separará los bienes de su ubicación y se localizará en el área correspondiente a fin de despachar según requerimiento; tercero si el reparto de los productos se encuentra con destino a lugares distantes del centro de acopio es necesario realizar el empaquetado de los productos teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. La zona donde se llevaran los productos.
- b. Tener las previsiones, en caso que los productos vayan a tener transbordo en el camino.
- c. Tener en consideración las características y peculiaridades en relación las medidas de los productos a fin de empaquetar correctamente, teniendo en consideración las indicaciones por parte del fabricante.

Cuarto, el empaquetado de los materiales que están para la distribución, realizar cuidando a fin de que no sucedan deterioros, o salpicaduras de algún tipo de líquido, asimismo tomar previsiones a fin prevenir posibles pérdidas de los

productos que pueden ocurrir de forma parcial o total; quinto al momento de que los materiales estén empaquetados realizar el marcado y colocar el sello y un número a fin de identificar de los demás productos. (R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990).

Control de los productos

La comprobación de los productos se debe realizar de la siguiente manera: primero establecer una comprobación al momento que salen los productos, cuya responsabilidad es del personal de seguridad, en caso de su ausencia designar a una persona a fin de que pueda realizar dicho proceso; segundo la persona que se halle delegado para el transporte de los materiales debe presentar al momento de salir del centro de acopio la PECOSA, a la persona encargada de comprobar la partida de los materiales, el mismo que realizará la comprobación de los contenidos de los productos embalados, los mismos que deben corresponder con aquellos que se localizan en los embalajes; y conservar el duplicado que se entregara al área correspondiente de contrastar el stock.

Entrega de materiales

Para la entrega de los materiales: primero al momento de realizar la adjudicación de los materiales, se debe realizar teniendo en consideración que el encargado de recepcionar los materiales sea discreto y cauteloso; segundo la persona encargado del centro de acopio, el mismo que realiza la adjudicación de los materiales debe volver a la institución rápidamente con la documentación correspondiente a la pecosa, la misma que debe contar con los sellos y la firma, dando la respectiva conformidad; tercero es incumbencia del encargado del centro de acopio que los insumos entregados a lugares alejados a la institución tengan el seguro de respaldo. (R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990)

1.4. Operacionalización de variables

Gestión del almacén

Variable	Dimensión	Indicador
Gestión del almacén	Almacenamiento	Recepción
		Control
		Internamiento
		Registro y control
		Custodia
	Distribución	Pedido
		Despacho
		Acondicionamiento
		Control
		Entrega

1.5. Hipótesis

“El nivel de gestión del área de almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020 es deficiente”.

1.6. Objetivos

General

Identificar el nivel de la gestión del almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020

Específicos

1. Determinar el nivel del proceso de almacenamiento de almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020.
2. Determinar el nivel del proceso de distribución de almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Metodología del trabajo

2.1.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo

Investigación descriptiva, este tipo de investigación se encuentran organizadas a mayor detalle, compromete objetivos como la: inspección, especificación y relación o agrupación; asimismo suministran comprensión respecto al tema tratado (Hernández et al, 2014, p.128)

Diseño

No experimental, de corte transversal

2.1.2. Población y Muestra

Población

Para la realización de la presente investigación, la población estuvo compuesta por 32 personas de las cuales 03 personas que trabajan en área de almacén y el restante son jefes de servicios, unidades y departamentos con quienes se interactúa en forma directa.

Muestra

La muestra para la realización de la presente investigación estuvo compuesta por todos los integrantes de la población, que en total fueron 32 personas.

2.1.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica: La encuesta, a través de la observación.

Instrumento: Es el cuestionario.

2.2. Procesamiento y análisis de la información

Una vez recolectado los datos, estos fueron ingresados al Programa de Microsoft Office Excel 2016, luego fueron exportados al Software estadístico SPSS versión 25.

El análisis de la información se realizada a través de resúmenes consistentes en tablas y figuras, que permitan responder a los objetivos propuestos en la presente investigación.

Las pruebas necesarias se realizarán teniendo en cuenta la hipótesis propuesta en la investigación.

III.RESULTADOS

Tabla 1. Realiza la revisión de los documentos (pecosa) que tenga los registros concordantes a la concesión de los productos o bienes y sellos correspondientes

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 100% (32) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos indican que se realiza la revisión de los documentos (pecosa) que sean concordantes a la concesión de los productos, la misma cuenta con los sellos respectivos.

Tabla 2. Realiza la verificación de que la mercadería cuente con la envoltura, embalaje adecuado

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	27	84%
No	5	16%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 84% (27) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, indican realizar la verificación de que los productos tengan el empaquetado adecuado; mientras que el 16% (5) no lo hacen.

Tabla 3. En caso de presentarse anomalías o discrepancias que pueda encontrar en el proceso de recepción, anota en el documento

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	19	59%
No	13	41%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 59% (19) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz indican que en caso de presentarse anomalías o disconformidades que se localizan al momento de recepcionar, se anotan en el documento; mientras que el 41% (13) no realizan este proceso.

Tabla 4. Anota en la documentación de recepción: nombre de la persona que entrega, recibe la mercadería y consigna fecha/ hora de recepción.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	20	63%
No	12	38%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 63% (20) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz anotan en los documentos de recepción: los datos de la persona que adjudica, recibe la mercadería y consigna fecha/ hora de recepción; mientras que el 38% (12) no realizan este procedimiento.

Tabla 5. Realiza el conteo y revisión de los productos recepcionados

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	24	75%
No	8	25%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 75% (24) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz realizan el conteo y revisión de los productos recepcionados; en cambio el 25% (8) no hacen este proceso.

Tabla 6. Realiza la verificación de las características y control del estado del producto a ingresar al almacén

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	23	72%
No	9	28%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 72% (23) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz realizan la verificación de las características y control del estado del producto cuando ingresan al almacén; mientras que 28% (9) no realizan este proceso.

Tabla 7. Cuenta con un formato de control de calidad para los productos recepcionados

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	44%
No	18	56%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 44% (14) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz manifiestan tener un formato de control de calidad para los productos recepcionados; sin embargo el 56% (18) indican no tener dichos formatos.

Tabla 8. Organiza los materiales según el área que corresponde

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	20	63%
No	12	38%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 63% (20) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “V́ctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz organizan los materiales según el área que corresponde; mientras que el 38% (12), no lo hacen, debido a que no cuentan con los espacios necesarios por ser un módulo que se construyó temporalmente a raíz del COVID-19.

Tabla 9. Agrupa los materiales según tipo (insumos médicos, dispositivos médicos, material de escritorio)

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	21	66%
No	11	34%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 63% (20) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz asocia los productos según clase, los mismos que pueden ser: materiales de escritorio, instrumentos médicos e insumos médicos; mientras que el 34% (11) no lo realiza.

Tabla 10. *Acomoda los materiales por fecha de vencimiento*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	19	59%
No	13	41%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 59% (19) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz indican acomodar los materiales según su fecha de vencimiento; mientras que el 41% (13), no realiza este proceso.

Tabla 11. Una vez ubicado los bienes en la zona de almacenaje se procede a registrar su ingreso

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	22	69%
No	10	31%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 69% (22) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz indican que al localizar los materiales en el área de almacenamiento realizan el registro de ingreso; mientras que el 31% (10) no siempre realizan este procedimiento.

Tabla 12. Emplea el formato de tarjeta de control visible (kardex)

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	44%
No	18	56%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 44% (14) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz manifiestan que emplea el formato de tarjeta de control visible (kardex); mientras que el 56% no lo hace.

Tabla 13. Realiza inventario físico general una vez por año

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	21	66%
No	11	34%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 66% (21) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz indican que realizan el inventario físico general una vez por año; mientras que el 34% (11) indican que no realizan este proceso.

Tabla 14. Organiza la custodia de productos en anaqueles o ángulos ranurados.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	20	63%
No	12	38%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 63% (20) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz manifiestan que organizan la custodia de productos en anaqueles o ángulos ranurados; mientras que el 38% (12) no lo realizan.

Tabla 15. Cuenta con señalizaciones dentro del almacén (peligro eléctrico, extintor, etc.)

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	12	38%
No	20	63%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 38% (12) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz indican que cuentan con señalizaciones dentro del almacén (peligro eléctrico, extintor, etc.); mientras que el 63% (20) mencionan no tener las señalizaciones.

Tabla 16. Ha organizado la custodia de los productos por áreas diferentes

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	19	59%
No	13	41%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 59% (19) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz mencionan organizar la custodia de los productos por áreas diferentes; mientras que el 41% (13) no realizan dicha organización.

Tabla 17. *Controla la temperatura del espacio de custodia*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	19%
No	26	81%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 19% (6) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz realizan el control de la temperatura del espacio de custodia; mientras que el 81% (26) no realizan este proceso, debido a que no cuentan con las herramientas necesarias.

Tabla 18. Toma precauciones con elementos como extintor

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	44%
No	18	56%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 44% (14) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “V́ctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz mencionan tomar precauciones con elementos como el extintor; mientras que el 56% (18) no realizan dicho proceso.

Tabla 19. Toma precauciones con elementos de protección personal (faja, guantes, etc.)

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	11	34%
No	21	66%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 34% (11) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz indican tomar previsiones en relación a los componentes de protección personal (faja, guantes, etc.); mientras que el 66% (21) no presta mayor atención a este tema pudiendo presentar un accidente laboral.

Tabla 20. *Emplea un formato de requerimiento establecido*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	17	53%
No	15	47%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 53% (17) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz emplea un formato de requerimiento establecido por la institución; mientras que el 47% (15) no lo hace.

Tabla 21. *Solicita mensualmente los requerimientos al personal*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	19	59%
No	13	41%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 59% (19) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz solicita mensualmente los requerimientos al personal; mientras que el 41% (13) no siempre realiza estas solicitudes de forma mensual.

Tabla 22. Comprueba que el requerimiento presentado por el personal tengan el visto bueno de su jefe inmediato o el medico Jefe del Centro de Salud

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	24	75%
No	8	25%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 75% (24) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz comprueba que los requerimientos presentados por el personal tengan el visto bueno de su jefe inmediato o el medico jefe del área; mientras que el 25% (8) no verifica los requerimientos.

Tabla 23. Enumera y registra los pedidos que recepciona

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	20	63%
No	12	38%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 63% (20) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “V́ctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz mencionan que enumera y registra los pedidos que recepciona; sin embargo el 38% no realiza este proceso.

Tabla 24. *Verifica el stock antes de atender los requerimientos*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	26	81%
No	6	19%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 81% (26) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz verifica el stock antes de atender los requerimientos; mientras que el 19% (6) no realiza esta verificación.

Tabla 25. Para contar con una adecuada rotación del Stock de productos emplea el método FIFO "firts in, firts out" ("primero en entrar, primero en salir"

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	19	59%
No	13	41%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 59% (19) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital "Víctor Ramos Guardia" de la ciudad de Huaraz indican que para realizar un conteo de forma adecuada la rotación del Stock de los materiales emplean el método FIFO "firts in, firts out" ("primero en entrar, primero en salir"; mientras que el 41% (13) no realiza este proceso.

Tabla 26. Al separar los materiales para despacho, procede a descarga la tarjeta de control visible (Kardex)

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	15	47%
No	17	53%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 47% (15) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz indican que al separar los materiales para despachar, proceden a la descarga la tarjeta de control visible (Kardex); mientras que el 53% no realiza este proceso.

Tabla 27. Adapta los productos teniendo en cuenta los cuidados que debe tener cada tipo

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	19	59%
No	13	41%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 59% (19) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz adaptan los productos de acuerdo a los cuidados que se debe tener en cuenta de acuerdo al tipo de producto; mientras que el 41% (13) no realiza esta actividad.

Tabla 28. *Genera un documento de salida de materiales para llevar un control interno de la distribución en el establecimiento de salud*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	27	84%
No	5	16%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 84% (27) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz generan documentos de salida de los productos a fin de llevar un registro interno de la adjudicación en el establecimiento de salud; mientras que el 16% (5) no lo realizan.

Tabla 29. Al efectuar la entrega de los productos, comprueba que la persona que recepciona verifique cualitativa y cuantitativamente la entrega

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	24	75%
No	8	25%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 75% (24) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz mencionan que al efectuar realizar la entrega de los productos, comprueba que el responsable de la recepción constata la cantidad y las características de la entrega; mientras que el 25% (8) no realiza dicho proceso.

Tabla 30. Comprueba usted que la persona que recepciona de la conformidad respectiva (firma y fecha) de la recepción

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	29	91%
No	3	9%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

El 91% (29) de las personas que trabajan en el área de almacén y jefes de servicios, unidades y departamentos del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz verifica que el encargado de la recepción dé la aprobación respectiva colocando su firma y la fecha de la recepción; mientras que el 9% (3) no realizan esta verificación.

Tabla 31. Niveles de la gestión del almacén en el Hospital "Víctor Ramos Guardia" de la ciudad de Huaraz, 2021.

Nivel	n	Porcentaje
Deficiente	5	15.6%
Regular	10	31.3%
Eficiente	17	53.1%
Total	32	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

En la tabla 31, observamos los niveles de la gestión del almacén en el Hospital "Víctor Ramos Guardia" de la ciudad de Huaraz, encontrándose que 5 trabajadores que representan al 15.6% lo distinguen como deficiente, 10 trabajadores que representan al 31.3% lo distinguen como regular, mientras que 17 trabajadores que representan al 53.1% lo aprecian como eficiente.

Tabla 32. Niveles del proceso de almacenamiento en el almacén del Hospital "V́ctor Ramos Guardia" de la ciudad de Huaraz, 2021

Nivel	n	Porcentaje
Deficiente	4	12.5%
Regular	11	34.4%
Eficiente	17	53.1%
Total	32	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

En la tabla 32, observamos los niveles del proceso de almacenamiento en el almacén del Hospital "V́ctor Ramos Guardia" de la ciudad de Huaraz, evidenciándose que 4 trabajadores que representan al 12.5% lo clasifican como deficiente, 11 trabajadores que representan al 34.4% lo definen como regular, mientras que 17 trabajadores que representan al 53.1% lo catalogan como eficiente.

Tabla 33. Niveles del proceso de distribución en el almacén del Hospital "V́ctor Ramos Guardia" de la ciudad de Huaraz, 2021

Nivel	n	Porcentaje
Deficiente	5	15.6%
Regular	12	37.5%
Eficiente	15	46.9%
Total	32	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén y jefes de unidades, departamentos y servicios

Interpretación

En la tabla 33, se reflejan los niveles del proceso de distribución en el almacén del Hospital "V́ctor Ramos Guardia" de la ciudad de Huaraz, reflejándose que 5 de los trabajadores que representan al 15.6% lo catalogan como deficiente, 12 trabajadores que representan al 37.5% logran especificar como regular, mientras que 15 trabajadores que representan al 46.9% logran calificarlo como eficiente.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En relación al objetivo general podemos apreciar que:

En la tabla 1, de la presente investigación, se muestran los hallazgos respecto a la percepción sobre los niveles de la gestión del almacén en el Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, encontrándose que el 15.6% (5) de los trabajadores lo distinguen como deficiente, el 31.3% (10) como regular y el 53.1% (17) como eficiente. Estos resultados son contrarios a los encontrados por García (2017), quien en su estudio encontró en relación a la gestión del almacén que solamente el 2.1% de los trabajadores calificaba como deficiente, el 64.6% como regular y el 33.3% como eficiente.

De acuerdo a la definición dada por Rubio y Villaroel, (2012). La gestión del centro de acopio es el procedimiento de la función logística que se responsabiliza de recepcionar, almacenar, colocar y/o ubicar cada uno de los bienes y/o productos dentro de sus instalaciones, como son: las materias primas, de artículos semielaborados y artículos acabados, es aquí donde se realizan los procedimientos respecto a los datos que se generan a cada uno de los productos; además es importante mencionar que la gestión del almacén consiste de una serie de procesos que conllevan a realizar de la manera más óptima posible las etapas de acopio y repartición de los bienes y/o productos a fin de satisfacer a todos los usuarios involucrados, quienes realizan sus pedidos según sus necesidades.

En este mismo orden de ideas Render & Heizer, (2017) manifiestan que el objetivo primordial de un almacén es albergar productos, sin embargo, se ha encontrado que existen almacenes que cumplen otras funciones de importancia. Hay almacenes que cumplen la función de acopio y recojo de diversos envíos, los cuales son cargados en su capacidad total a vehículos, la misma deriva en menores costos. Asimismo el almacén sirve como un lugar de retraso en el procedimiento, durante el cual se puede proporcionar valores agregados para los clientes, antes de ser entregados, con ello satisfacer las expectativas de los usuarios.

En relación al objetivo específico podemos mencionar que:

En la tabla 2, de la presente investigación, se presentan los niveles del proceso de almacenamiento en el almacén del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, encontrándose como hallazgo que el 12.5% (4) de los trabajadores clasifican como deficiente, el 34.4% (11) como regular y el 53.1% (17) como eficiente, ello debido a que se cuentan con los documentos que permiten el registro de los movimientos (entrada y salida), además existe una adecuada verificación de los productos, en cuanto a sus características y su condición de llegada al almacén, también se realiza el control de calidad, existe una adecuada organización de los productos dentro del ambiente, los productos se encuentran organizados de acuerdo a los tipos y acomodados en función de sus fechas de vencimiento. Estos hallazgos presentan ciertas semejanzas con los resultados que encontró Villegas (2018), quien concluyo que con la implementación de la gestión de almacén se logró mejorar sustancialmente, debido al orden y control adecuado de las entradas y salidas, se ha logrado reducir los tiempos de preparación y entrega de los pedidos, asimismo se dispone de documentos que permiten controlar y sustentan el movimiento de los insumos en el almacén.

De acuerdo a la (R. J. N°335-90 del Instituto de Administración Pública, 1990) se indica que el almacenamiento es una fase técnica del aprovisionamiento y dentro de las acciones proporcionadas a esta fase, se encuentran la localización provisional de los bienes en un área física establecida para su resguardo, lo cual se encuentra pendiente de su remoción física ya sea eventual o definitiva, según los requerimientos. La fase de acopio está compuesta de etapas como: admisión, comprobación y control de calidad, el internamiento, la anotación y control, protección.

Para el caso del objetivo específico: identificar el nivel del proceso de distribución de los bienes identificamos en la tabla 3 de la presente investigación que reflejan los niveles del proceso de distribución en el almacén del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, mostrándose como hallazgos que el 15.6% (5) de los trabajadores lo catalogan como deficiente, el 37.5% (12) como regular y el 46.9% (15) como eficiente, debido a que los pedidos presentan formatos definidos, cuya solicitud lo realizan mensualmente, los mismo que cuentan con el visto bueno de los jefes y/o encargados de áreas, y son numerados que permiten llevar acabo el control respectivo, son atendidos de acuerdo al stock existente y

entregados según las fechas de vencimiento, y finalmente estos son registrados en los kardex; los productos se encuentran almacenados de acuerdo a los cuidados que requieren; existe un documento de control; los materiales son entregados previa verificación por parte de la persona que recibe quien firma la conformidad. Estos resultados presentan cierta similitud con el estudio realizado por Huacachi (2018), quien encontró que la aplicación de la gestión del almacén permitió mejorar la eficiencia, debido a la mejora de la distribución de las áreas, la localización de los productos, el desplazamiento y mejor ambiente de trabajo.

El acopio es una fase técnica del aprovisionamiento, que forma parte de las actividades proporcionadas a la fase, se encuentran la localización provisional de los bienes en un área física establecida para su resguardo, lo cual se encuentra pendiente de su remoción física ya sea eventual o definitiva, según los requerimientos. La fase de acopio se compone de: la entrada, contraste y observación de calidad, internamiento, inspección y control, protección. (R. J. N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990)

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Los resultados encontrados en la presente investigación permiten presentar las siguientes conclusiones.

1. El 53.1% de los trabajadores manifiestan que la gestión del almacén en el Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz es eficiente, seguido del 31.3% que califican como regular y el 15.6% lo distinguen como deficiente, estos resultados evidencian que el área del almacén del establecimiento se encuentra en una situación favorable pese a los problemas que se vienen suscitando a raíz del COVID-19, ya que cuenta con personal capacitado en el almacenamiento y distribución adecuada y oportuna de los materiales, sin embargo es oportuno seguir mejorando la gestión del almacén con la finalidad de optimizar los procesos de almacenamiento y distribución de los bienes a todos los departamentos, unidades y servicios del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.
2. El 53.1% de los trabajadores indican que el proceso de almacenamiento en el almacén del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz es eficiente pese al espacio limitado que presenta por ser un local nuevo y temporal por la pandemia se viene presentado en el Perú y el mundo, el 34.4% como regular, mientras que el 12.5% como deficiente: evidenciándose que los procesos de recepción, salida, internamiento, registro y control y la custodia de los materiales se encuentran almacenados adecuadamente, sin embargo es necesario seguir mejorando a fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios quienes realizan sus requerimientos en forma mensual.
3. El 46.9% de los trabajadores indican que el proceso de distribución en el almacén del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, es eficiente, el 37.5% como regular y el 15.6% lo catalogan deficiente por estar en algunas ocasiones desabastecido por el

incremento de necesidad de los usuarios por el incremento de pacientes COVID-19.

5.2. Recomendaciones

En base a los resultados a los que se ha llegado en la presente investigación se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Al director del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, seguir capacitando a los trabajadores del almacén y usuarios en relación al almacenamiento y distribución de los materiales, los mismos requieren del uso de documentos estandarizados tanto al usuario interno y externo el cual facilitara los procesos en forma óptima.
2. A los trabajadores y usuarios del almacén del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, capacitarse sobre el proceso de almacenamiento debido a que esta cuenta con una serie de procesos que permiten una adecuada ubicación y distribución de los materiales.
3. A los trabajadores y usuarios del almacén del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, capacitarse sobre el proceso de distribución, ya que este proceso comprende: desde el ingreso del pedido hasta la entrega del producto; los mismos cumplen una serie de requisitos a fin de realizar la distribución adecuadamente, así mismo al usuario de los departamentos, unidades y servicios utilizar los recurso del estado de manera adecuada.

VI. AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser el ser supremo que nos guía y está con nosotros en todo momento.

A mi hijo Yerik y madre Cristina, por ser el motor en vida quienes me dan fuerza y fortaleza para seguir adelante día a día en estos momento difícil que atraviesa el mundo entero.

A mi docente Dr. Revilla, por la dedicación al guiarnos cada clase para la culminación de este proyecto.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Carreño, A. (2014). Logística de la A a la Z. Lima: Fondo Editorial PUCP.

Correa, A y Gómez, R y Cano, J (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). Estudios Gerenciales, 26,117
Recuperado de <https://goo.gl/oi2TLo>

Escudero, M. (2014). Logística de Almacenamiento. España: Ediciones Parainfo.

Flamarique, S. (2017). Gestión de Operaciones de Almacenaje. Barcelona: Marge Books.

Frazelle, E (2006). Logística de almacenamiento y manejo de materiales de clase mundial. Bogotá: Grupo Editorial Norma

Render, B., & Heizer, J. (2014). Principios de Administración de Operaciones. Mexico: Pearson Education.

Rubio, J., & Villaroel, S. (2012). Gestión de Pedidos y Stocks. España: Aula Mentor.

Vélez, T. (2014). Logístico Empresarial: Gestión Eficiente del Flujo de Suministros. Bogotá: Ediciones de la U.

Villaroel, S., Rubio, J. (2012). Gestión de pedidos y stock. España. Ministerio de Educación, cultura y deporte. Recuperado de <https://goo.gl/6QcVab>

Tesis

- Alarcon, A. (2019). *Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en lima* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Albornoz, K. (2018). *Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio en la atención de los usuarios en el almacén especializado del departamento de farmacia en el Hospital regional Eleazar Guzman Barron – Nuevo Chimbote 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote.
- Azaña, L. (2017). *Gestión de almacén para mejorar la productividad del alacén de la empresa EISSA. Obra Cajamarquilla, Huachipa 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Cornejo, L. y Leon, F. (2017). *Propuesta de mejora para la optimización del desempeño del almacén central de franco supermercados* (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo. Arequipa.
- García, E. (2017). *Gestión de almacenes en la unidad ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru, Independencia, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Huacachi, I. (2018). *Aplicación de la gestión de almacenes para mejorar la productividad en el almacén de la empresa CESCORP, Barranco, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Huamani, H. (2018). *Análisis del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa G&B, Chimbote 2017* (Tesis de pregrado). Universidad San Pedro. Chimbote.
- Villegas, J. (2018). *Aplicación de la gestión de almacén para la mejora de la productividad en el almacén de la empresa Yobel SCM SAC en el turno de noche, Lurin, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

VIII. Apéndices y anexos

Anexo 1, Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	METODOLOGIA
¿Cuál es el nivel de gestión del almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020?	General	La presente investigación se justifica debido, a que a través de ella se lograra encontrar el diagnóstico de la situación actual respecto a la gestión del almacén y a partir de allí proponer algunas mejoras que permitan optimizar la atención a los usuarios que en su mayoría son usuarios internos, lo cual se sustenta en conocimientos teóricos concernientes a la gestión de almacén encontrados en los antecedentes de investigaciones realizadas por otros autores; los resultados que se obtengan a través de la realización de la presente investigación permitirán mejorar la gestión del almacén del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, y además servirá como antecedentes para futuras investigaciones que se vayan a realizar sobre la gestión de almacenes. En lo práctico es conveniente ya que permitirá solucionar el problema del nivel de servicios que ofrece a los usuarios, allí radica la importancia de realizar el presente estudio.	El nivel de gestión del área de almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020 es Baja.	Tipo: Investigación descriptiva
	Identificar el nivel de la gestión del almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020			Diseño: no experimental
	Específicos			Población: 32 personas de las cuales 03 personas que trabajan en área de almacén y el restante son jefes de servicios, unidades y departamentos con quienes se interactúa en forma directa
	Identificar el nivel del proceso de almacenamiento de almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020.			Muestra: Para la realización de la presente investigación se realiza con la población total, 32 personas.
	Identificar el nivel del proceso de distribución de almacén del Hospital Víctor Ramos Guardia – 2020.	Al final, el objetivo de la investigación es mejorar la gestión de almacén con la finalidad de mejorar el nivel de servicio en la atención a los usuarios a fin de tener óptimas condiciones del almacén del establecimiento		Técnica: encuesta, Observación.
				Instrumentos de recolección de datos: lista de verificación

Anexo 2, Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Núm. de ítems	Escala	Niveles y Rango	
Gestión del almacén	La gestión del almacén es el procedimiento de la función logística encargada de recepcionar, almacenar y colocar cada uno de los bienes dentro de sus instalaciones	La gestión del almacén es un componente clave que permite el uso apropiado de los recursos y capacidades del almacén obedeciendo a las particularidades y la capacidad de los productos a almacenar	Almacenamiento	Recepción	De 1 al 4	Dicotómica Si = 1 No = 0	De 0 a 7 Deficiente De 8 a 14 Regular De 15 a 19 Eficiente	De 0 a 10 Deficiente De 11 a 20 Regular De 21 a 30 Eficiente
				Control	De 5 a 7			
				Internamiento	De 8 a 10			
				Registro y control	De 11 a 13			
				Custodia	De 14 a 19			
			Distribución	Pedido	De 20 a 22		De 0 a 4 Deficiente De 5 a 8 Regular De 9 a 11 Eficiente	
				Despacho	De 23 a 26			
				Acondicionamiento	27			
				Control	28			
				Entrega	de 29 a 30			

Anexo 3, Instrumento de relección de datos

Dim.	Indicador	N	Ítems	Si	No
Almacenamiento	Recepción	1	Realiza la revisión de los documentos (pecosa) que tenga los registros acordes a la entrega de los materiales o bienes y sellos correspondientes		
		2	Realiza la verificación de que la mercadería cuente con la envoltura, embalaje adecuado		
		3	En caso de presentarse anomalías o discrepancias que pueda encontrar en el proceso de recepción, anota en el documento		
		4	Anota en la documentación de recepción: nombre de la persona que entrega, recibe la mercadería y consigna fecha/hora de recepción.		
	Control	5	Realiza el conteo y revisión de los productos recepcionados		
		6	Realiza la verificación de las características y control del estado del producto a ingresar al almacén		
		7	Cuenta con un formato de control de calidad para los productos recepcionados		
	Internamiento	8	Organiza los materiales según el área que corresponde		
		9	Agrupar los materiales según tipo (insumos médicos, dispositivos médicos, material de escritorio)		
		10	Acomoda los materiales por fecha de vencimiento		
	Registro y control	11	Una vez ubicado los bienes en la zona de almacenaje se procede a registrar su ingreso		
		12	Emplea el formato de tarjeta de control visible (kardex)		
		13	Realiza inventario físico general una vez por año		
	Custodia	14	Organiza la custodia de productos en anaqueles o ángulos ranurados		
		15	Cuenta con señalizaciones dentro del almacén (peligro eléctrico, extintor, etc.)		
		16	Ha organizado la custodia de los productos por áreas diferentes		
		17	Controla la temperatura del espacio de custodia		
		18	Toma precauciones con elementos como extintor		
		19	Toma precauciones con elementos de protección personal (faja, guantes, etc.)		

Distribución	Pedido	20	Emplea un formato de requerimiento establecido		
		21	Solicita mensualmente los requerimientos al personal		
		22	Verifica que el requerimiento presentado por el personal cuente con el visto bueno de su jefe inmediato o el medico Jefe del Centro de Salud		
	Despacho	23	Enumera y registra los pedidos que recepciona		
		24	Verifica el stock antes de atender los requerimientos		
		25	Para contar con una adecuada rotación del Stock de productos emplea el método FIFO "firts in, firts out" ("primero en entrar, primero en salir"		
		26	Al retirar los productos para despacho, procede a descarga la tarjeta de control visible (Kardex)		
	Acondicionamiento	27	Acondiciona los materiales teniendo en cuenta los cuidados que debe tener cada tipo		
	Control	28	Genera un documento de salida de materiales para llevar un control interno de la distribución en el establecimiento de salud		
	Entrega	29	Al realizar la entrega de materiales, verifica que la persona que recepciona verifique cualitativa y cuantitativamente la entrega		
30		Verifica usted que la persona que recepciona de la conformidad respectiva (firma y fecha) de la recepción			