

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Análisis de gestión de almacenes en el servicio de farmacia  
de la REDESS Azángaro, 2020**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de  
Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria

Autor:

Christian Rogger Huanca Ramos

Asesor:

Mg. Victor Yujra Sucaticona

Juliaca, diciembre de 2020

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Victor Yujra Sucaticona, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: **“ANÁLISIS DE GESTIÓN DE ALMACENES EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA REDESS AZÁNGARO, 2020”** constituye la memoria que presenta el estudiante **Christian Rogger Huanca Ramos** para obtener el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria cuyo trabajo de investigación ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor(es), sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 29 días del mes de noviembre del año 2020.



---

Mg. Victor Yujra Sucaticona

Asesor

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 29 día(s) del mes de noviembre del año 2020 siendo las 08:40 horas, se reunieron los miembros del jurado en sala virtual de la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés, el secretario: Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara y los demás miembros: CPC. Nelly Rosario Moreno Leyva y el(la) asesor(a) Mg. Victor Yujra Sucaticona, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: Análisis de gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la REDESS Azángaro, 2020 del(los)/la(las) egresados/as: a) Huanca Ramos Christian Rogger conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual – Zoom, invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Huanca Ramos Christian Rogger

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Con nominación de Muy Bueno	Sobresaliente

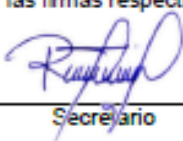
Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

# **“Análisis de gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la redess Azángaro, 2020.”**

## **“Warehoise management analysis in the redess Azángaro pharmacy service, 2020.”**

Huanca Ramos Christian Rogger 1<sup>a</sup> Yujra Sucaticona Victor

<sup>a</sup> EP Contabilidad, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión  
[md\\_christians@hotmail.com](mailto:md_christians@hotmail.com)

---

### **Resumen**

El presente trabajo tiene como propósito analizar la gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la REDESS Azángaro según proceso técnico administrativo recomendado por la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID), que consiste en guardar o poner en un almacén los medicamentos, dispositivos médicos y otros materiales que competen a una farmacia, desde el proceso de recepción, almacenamiento, distribución la cual está bajo la dirección técnica del profesional químico farmacéutico el cual es el encargado de verificar la identidad, pureza de los productos que se encuentren dentro del almacén según Ley general de salud N° 26842 Normativa BPA,. La metodología utilizada es de tipo descriptivo, bajo el enfoque cuantitativo, según la intervención del investigador observacional, según su planificación de la toma de datos prospectivo, según el número de mediciones de las variables estudiar, la muestra de la población es de 30 trabajadores el instrumento que se utilizo es un cuestionario de 14 preguntas las mismas que fueron validadas por expertos la confiabilidad se realizó con el alfa de Cronbach (0,833), en los resultados se determinó que la gestión de almacenes en la redess Azángaro es eficiente ya que un 63.3% de los trabajadores tiene un nivel de conocimientos elevado sobre el proceso de gestión de almacenes, 36,7% tiene conocimientos buenos sobre la gestión, en conclusión según el análisis se concluye que los trabajadores de la redes Azángaro tiene una buena gestión de almacenes en el servicio de farmacia.

Palabras clave: Gestión de almacenes.

## **Abstract**

The purpose of this work is to analyze warehouse management in the Azángaro networks pharmacy service according to the technical administrative process recommended by the General Directorate of Medicines, Supplies and Drugs (DIGEMID), which consists of keeping or putting them in a warehouse or pharmacy. The medical material according to good storage practices (GAP), from the reception, storage, distribution process which is medicines under the technical direction of the pharmaceutical chemist who will be responsible for whatever affects the identity, purity and good condition of Products that are stored according to the General Health Law No. 26842 GAP Regulations. The technique used is descriptive, under the quantitative approach, according to the intervention of the Observational researcher, according to his prospective data collection planning, according to the number of measurements of the study variables, the population sample is 30 workers. The instrument used is a questionnaire of 14 questions, the same ones that were validated by experts, the reliability was performed with Cronbach's alpha, which gave 0.833, in the results it was determined that warehouse management in Azángaro networks is efficient and that a 63.3% of the workers have a high level of knowledge about the warehouse management process, 36.7% have good knowledge about management, in conclusion, according to the analysis, it is concluded that the workers of the Azángaro networks have good management of warehouses in the pharmacy service.

**Keywords:** Warehouse management,

## **1. Introducción**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La gestión de almacenes es parte de la logística que es de gran interés en estos últimos años, gracias a esta área podemos corroborar si hay pérdidas o desajustes en el stock de productos. El almacén ya no es simplemente un lugar donde se guarda los productos o mercadería si no es una pieza muy importante para llevar una correcta logística de una empresa, el almacén es una estructura muy importante que contiene elementos físicos y funcionales. El problema es que en las instituciones del estado en este caso el ministerio de salud no entiende hasta el momento la importancia de un control de almacenes. Dentro de los problemas más comunes es que el personal encargado de las farmacias no tiene conocimiento sobre cómo gestionar un almacén, en el proceso de recepción por ser profesionales de la salud no tiene una buena logística lo que podría llevar a pérdidas de productos, respecto a la ubicación de los productos y la manipulación de los mismos es importante para reducir el tiempo de distribución. Por eso es necesario analizar el cumplimiento de las disposiciones de la DIREMID así como los aspectos relacionados a la gestión de almacenes para tener una base técnica la cual ayudara a analizar y proponer nuevas alternativas para mejorar la eficiencia y eficacia sobre el proceso de control de almacenes.

(Chuquino, 2020) Menciona que “En los últimos años la logística va tomando fuerza en las empresas por lo cual el concepto de almacenes empezó a adquirir nuevas responsabilidades, en base a ello el almacén ya no es solo un espacio físico donde simplemente se almacena los productos si no que se convirtió en una unidad de servicio para una empresa tanto comercial, industrial, en la cual el principal objetivo es controlar de manera eficiente los materiales y productos, por este motivo nace el concepto de gestión de almacenes ya que nos ayuda a optimizar el funcionamiento del almacén”. (párr.2). El almacén es una unidad de servicio de una empresa la cual no se debe tomar a la ligera ya que si se lleva bien la gestión se ahorrara tiempo dinero y lo que ninguna empresa pública o privada quiere; tener pérdidas.

(Aec, 2017) Menciona que “La gestión de almacenes está relacionado con la gestión de stocks, la cual nos lleva a una gestión de los productos que se encuentran en el almacén por tanto para una buena gestión de almacenes se tiene que tener en cuenta la ubicación de los productos, el movimiento dentro del almacén, los flujos de los productos, los procedimientos adecuados para los productos almacenados y como estos se prepararan para ser entregados, generalmente se recomienda usar el método a,b,c la cual nos permite clasificar en tres tipos los

productos almacenados y así tener un orden establecido para cada producto”.(párr.2). Dentro de la gestión de almacenes es importante conocer que el stock son la cantidad de productos almacenados en una empresa estos elementos están relacionados con los inventarios, valoración, etc., la cual tiene como objetivo que el aprovisionamiento se lleve a un costo mínimo.

(Civera Bendicho, 2016) Menciona que “El sistema de almacenamientos se utiliza de acuerdo a las necesidades de cada empresa y así poder facilitar el proceso de ubicación y conservación de productos, una buena organización ayuda a tener mejores condiciones de higiene y seguridad, las principales funciones y actividades que se realizan en el almacén son recepción de mercaderías, almacenamiento, conservación y mantenimiento, gestión y control de existencias, expedición de mercaderías”. (párr.3). los sistemas de almacenamiento son aquellos donde la mercadería o productos se colocaran en un orden en la cual beneficiara la empresa ya que al momento de encontrar un producto y distribuirlo será fácil para el trabajador encontrar tal producto. El sistema de almacenaje dependerá del tamaño del ambiente y también de que tipo de mercadería se manejara estas pueden ser convencional, compacto, dinámico, móvil, automático, etc.

(Benitez Lopez , 2016) Menciona que “El almacén de productos farmacéuticos es un ambiente en el cual tiene que tener una distribución física adecuada y buenas condiciones de seguridad, a través de un sistema de controles de inventarios se verificara los ingresos, ubicación de los productos, registros tanto de ingresos como de salidas, la importancia de contar con un almacén bien organizado de los productos farmacéuticos nos ayuda a estar libres de cualquier hecho fortuito como incendios, pérdida de productos, deterioro”. (párr.1). El almacén de productos farmacéuticos es un ambiente donde se guardara todos los productos con una buena distribución física y condiciones adecuadas para dicho producto, las cuales tendrá controles de inventarios , ingresos, salidas, y si se presentan modificaciones se tendrá que realizar registros así conservar en buen estado los productos y sin pérdida alguna.

(Medicalguidelines, 2016) Menciona que, “En un establecimiento de salud es primordial una buena organización y gestión del almacén para mantener un control del stock de medicamentos, reducir los costes, ahorro del tiempo y así optimizar el trabajo del personal encargado de la farmacia, es importante tener en cuenta las normas, reglamento y políticas farmacéuticas, dentro de la organización también tener en cuenta la información preliminar

como la designación, selección, clasificación, niveles de utilización, evaluación de medicamentos, dentro del almacén se tiene que tener una buena organización tanto dentro como fuera del almacén”. (párr.2). un buen almacenamiento facilitara el control de productos y mantendrá una informacion sobre cómo está realmente los productos esto traerá beneficios como la reducción de costos, reducción de las tareas administrativas y también ayudara a cumplir con la calidad de estándares que una empresa necesita.

(Vilca Gavidia, 2017), menciona que “El almacenamiento de medicamentos y materiales médicos consiste en poner o guardar en el almacén o farmacia según las buenas prácticas de almacenamiento así garantizar que los productos se mantengan seguro y a su vez supervisar que no tengan algún deterioro siguiendo las normas, procesos y procedimientos según las condiciones establecidas por el fabricante, en el almacén tenemos que tener en cuenta factores internos como la humedad , los productos no deben estar en el suelo la colocación de los anaqueles en lugares estratégicos y no pegado a la pared”. (párr.5). todas las actividades que se realizan en un almacén tiene como objetivo el cuidado y la conservación de productos las cuales en especial los medicamentos ya que necesitas condiciones especiales para su almacenamiento así poder garantizar la calidad del medicamento que se utilizara, la eficacia terapéutica y evitar los posibles deterioros que se podrían dar durante su almacenamiento.

(Mendez Mendez, 2017), menciona que “La disposición de los productos que se encuentran en una farmacia como medicamentos, dispositivos médicos están según el orden alfabético, registro sanitario, a su vez debe existir un registro de existencias que consignen el lote, código o serie y fecha de vencimiento según corresponda, se puede utilizar un inventario manual o computarizado de cada producto, es importante contar con el control de existencias mediante inventarios para llevar un almacén ordenado y eficiente”. (párr.5).

Manihuari en su tesis “Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia América S.R.L, periodo 2017” concluyó que “Al analizar el control de sobrantes, faltantes y la fecha de vencimiento observó que, en su muestra los trabajadores se distribuyen en dos grupos, un 50% que está convencido que si existe un control para identificar los productos vencidos, sobrantes, faltantes, mientras que el segundo grupo que tiene un porcentaje de 50% está en desacuerdo con la respuesta del primer grupo ya que indican que no se llevan un buen control de los productos y esto es un riesgo para la farmacia ya que puede traer desequilibrio en la entidad y en los trabajadores”. (Manihuari Montilla, 2017)

Cabello en su tesis “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de la empresa de transporte de carga Santa Ana Logística S.A.C., Lima 2018”, concluyó que “La empresa debe tener prioridad los mecanismos de control interno para que se pueda llevar una mejor las operaciones así cuidar su patrimonio y evitar pérdidas de esta manera controlar desde el ingreso de bienes y su salida según se requiera la empresa”. (Cabello Bedoya, 2019)

Quispe , Pocori , & Palomino, en su tesis “Evaluación del control interno en el proceso de almacén y su influencia en el resultado financiero de la empresa calzados nacionales S.A.C. en Lima por el Periodo 2016” concluye que “El no llevar un buen control de almacenes hace que la empresa tenga mercadería que no solicite la cual conlleva a incremento de cuentas por pagar esto perjudica a la empresa ya que ocasiona gastos no previstos, la cual se produjo por no llevar un orden de requerimiento adecuado”. (Quispe Romero, Pocori Payhua, & Palomino Yaberrena, 2017)

Perez & Vega, 2018, en su tesis “Cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento en hospitales nivel III especializada del Minsa- Huancayo- 2018 nos indican que “ los hospitales cuentan con un nivel medio del 65% de las áreas que fueron evaluadas (9) la cual en mayor porcentaje se encuentra el área de almacén, área de recepción, área de aprobados, área de baja y área de productos rechazados a su vez el nivel medio se encuentra en un 50% para el área de cuarentena las cuales no cumplieron para las áreas de la muestra y el área de embalaje”. (Perez Muñoz & Vega Ataucusi, 2018)

Bravo en su tesis “Análisis de los procesos de distribución y su incidencia en la comercialización de la empresa Gerardo Ortiz, ubicada en la ciudad de Cuenca, período 2014.” Se puede evidenciar que “El 80% de los clientes mayorista de la provincia de Azuay si reciben el producto y servicio que solicitan de acuerdo a su pedido; mientras que un 15% no recibe lo que solicita y un 5% nunca recibe lo que solicita de acuerdo a lo solicitado. Para el proceso de distribución tenemos que priorizar la forma de entregar los medicamentos para elevar el porcentaje de proceso eficiente de distribución”. (Bravo Vallejo, 2019)

El presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de la gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la REDESS Azángaro, 2020. Considerando la importancia de esta área dentro en la red de salud, en estos últimos años la gestión de almacenes viene tomando mayor interés por parte de las farmacias del Ministerio de Salud ya que dejó de ser solo un espacio físico donde se almacenan los productos farmacéuticos, hoy en día se convirtieron en

una unidad de servicio organizado cuyos objetivos es mantener sistema adecuado de almacén desde el momento de la recepción hasta la salida del producto bajo parámetros establecidos por los entes encargados, con el presente estudio se pretende establecer técnicas de estudio la cual mejoraran la gestión de almacenes de la redes Azángaro y como también se quiere contribuir con conocimientos a futuras investigaciones sobre el tema.

## **2. Materiales y Métodos (Metodología)**

Esta investigación se desarrolló en el servicio de farmacia de las REDESS Azángaro, El instrumento de recolección corresponde a una encuesta utilizada de elaboración propia de las cuales se diseñaron teniendo en cuenta el “Diferencial semántico y la escala de Likert”

### **2.1 Muestra/ participantes**

El total de trabajadores servicio de farmacia de la REDESS Azángaro según categorías de los establecimientos de salud I-3, I-4, II-1, es de 30 personas.

La muestra para esta investigación será el total de los trabajadores del servicio de farmacia de la redess Azángaro de categorías I-3, I-4, II-1. los materiales e insumos será la encuesta de elaboración propia.

### **2.2 Pasos de la investigación**

La investigación se realizó mediante la utilización de medios digitales con un encuesta de forma virtual en la REDESS Azángaro la cual cuenta con 11 establecimiento de salud según el nivel de complejidad y 30 trabajadores los datos se ordenó en el programa Excel y se procedió al análisis en el SPSS versión 25, para obtener los resultados de las preguntas correspondientes con una confiabilidad de 0,833 Para luego realizar la respectiva interpretación de tablas y por ultimo las conclusiones.

### **2.3 Tipo o nivel de la investigación**

#### **Según su intervención del investigador:**

**Observacional:** Porque no hay intervención por parte del investigador, y éste se limita a medir las variables que define en el estudio.

#### **Según su planificación de la toma de datos**

**Prospectivo:** Porque la investigación se realiza en el presente.

### Según el número de mediciones de las variables a estudiar

**Transversal:** Porque las variables recopiladas en un periodo de tiempo de la muestra

### Según el número de variables a analizar

**Descriptivo de enfoque cuantitativo:** Porque implica observar y describir cómo será el comportamiento del sujeto sin influir en los resultados

## 3. Resultados

**Tabla 1**

*Análisis de Gestión de almacenes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido Regular	11	36,7	36,7	36,7
Alto	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de gestión de almacenes de la REDESS Azángaro se puede observar que el 63.3% de trabajadores tiene una buena (alto) gestión de almacén de medicamentos en el servicio de farmacia mientras que un 36,7% tienen una regular gestión de almacén de medicamentos en el servicio de farmacia de la redess Azángaro

**Tabla 2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido Regular	7	23.3	23.3	23.3
Alto	23	76.7	76.7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de recepción de medicamentos de la REDESS Azángaro se puede observar que el 76,7% de trabajadores tiene una buena (alto) gestión en el proceso de recepción de medicamentos mientras que un 23,3% tienen una regular gestión en el proceso de recepción de medicamentos.

**Tabla 3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido Regular	14	46.7	46.7	46.7
Alto	16	53.3	53.3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de Almacenamiento de medicamentos de la REDESS Azángaro se puede observar que el 53,3% de trabajadores tiene una buena (alto) gestión en el proceso de almacenamiento de medicamentos mientras que un 46,7% tienen una regular gestión en el proceso de almacenamiento de medicamentos.

**Tabla 4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido Regular	20	66.7	66.7	66.7
Alto	10	33.3	33.3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de Distribución de medicamentos de la REDESS Azángaro se puede observar que el 33,3% de trabajadores tiene una buena (alto) gestión en el proceso de distribución de medicamentos mientras que un 66,7% tienen una regular gestión en el proceso de distribución de medicamentos.

#### 4. Discusiones

En el análisis se obtuvo una buena gestión de almacenes desde el proceso de recepción, almacenamiento y distribución la cual fue gracias a los procesos de capacitación, reportes periódicos así como también necesita más apoyo por parte del estado la cual refuerza lo planteado por Montilla (2017) en su tesis “Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia América S.R.L, Periodo 2017” la cual determina que “Al analizar el control de sobrantes, faltantes y la fecha de vencimiento observo que en su muestra los trabajadores se distribuyen en dos grupos, un 50% que está convencido que si existe un control para identificar los productos vencidos, sobrantes, faltantes, mientras que el segundo grupo que tiene un porcentaje de 50% está en desacuerdo con la respuesta del primer grupo ya que indican que no se llevan

un buen control de los productos y esto es un riesgo para la farmacia ya que puede traer desequilibrio en la entidad y en los trabajadores”.

En el objetivo específico, análisis en el proceso de recepción de medicamentos se pudo evidenciar que hay una buena gestión de recepción ya que con un buen control interno en el área del almacén se brinda un mejor servicio la cual refuerza lo planteado por Cabello (2019) en su tesis “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de la empresa de transporte de carga Santa Ana Logística S.A.C., Lima 2018” indica que “La empresa debe tener prioridad los mecanismos de control interno para que se pueda llevar una mejor las operaciones así cuidar su patrimonio y evitar pérdidas de esta manera controlar desde el ingreso de bienes y su salida según se requiera la empresa”.

En el objetivo análisis del proceso de almacenamiento existe una regular gestión según los resultados obtenidos esto se basa que las áreas de almacenamiento no están completamente implementadas la cual refuerza lo planteado por Perez (2019) en su tesis “Cumplimiento De Buenas Prácticas de Almacenamiento En Hospitales Nivel III Especializada del Minsa-Huancayo- 2018” nos indica “ Los hospitales cuentan con un nivel medio del 65% de las áreas que fueron evaluadas (9) la cual en mayor porcentaje se encuentra el área de almacén, área de recepción, área de aprobados, área de baja y área de productos rechazados a su vez el nivel medio se encuentra en un 50% para el área de cuarentena las cuales no cumplieron para las áreas de la muestra y el área de embalaje”.

En el objetivo, análisis del proceso de distribución, nos indica que hay un nivel intermedio respecto a la distribución por que no tienen en cuenta el producto y la forma de distribuir los medicamentos la cual refuerza lo planteado por Bravo (2014) en su tesis “Análisis de los procesos de distribución y su incidencia en la comercialización de la empresa Gerardo Ortiz, ubicada en la ciudad de Cuenca, período 2014.” Se puede evidenciar que el 80% de los clientes mayorista de la provincia de Azuay si reciben el producto y servicio que solicitan de acuerdo a su pedido; mientras que un 15% no recibe lo que solicita y un 5% nunca recibe lo que solicita de acuerdo a lo solicitado. Para el proceso de distribución tenemos que priorizar la forma de entregar los medicamentos para elevar el porcentaje de proceso eficiente de distribución.

## **5. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

Respecto al objetivo general gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la REDESS Azángaro se concluye que existe una buena gestión de almacenes ya que en los últimos años se está mejorando la calidad de salud implementado sistemas digitales para llevar una correcta gestión de acuerdo a las buenas prácticas de almacenamiento a su vez en algunos distritos por la lejanía de los lugares de trabajo se espera mejorar la gestión de almacenes la cual el factor principal es la falta de tecnología como internet (en algunos casos luz), la dejadez por parte de las autoridades y la falta de capacitación al personal que labora en el área de farmacia.

Para el proceso de recepción de medicamentos se concluye que la gestión de almacenes es buena pero se necesita tomar mayor interés por parte del ministerio de salud empezando por la infraestructura, equipamiento y capacitación del personal ya que estos están en completo abandono por parte del estado.

Para el proceso de almacenamiento se concluye que la gestión de almacenes en la farmacia es buena pero no óptima ya que se necesita equipamiento como anaqueles, más espacio para almacenar los medicamentos.

Para el proceso de distribución se concluye que no tiene un buen sistema de dispensación de medicamentos ya que simplemente se limitan entregar los productos basándose en la receta médica y no tienen un sistema de entrega de medicamentos para los usuarios.

### **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda mejorar infraestructura y capacitar al personal de los puestos de salud que se ven abandonados y tomar más interés en los procesos para una buena gestión de almacenes, es importante mejorar el sistema de recepción con un cronograma establecido al momento de recoger los productos y mejorar los servicios básicos que necesita un almacén. Se recomienda mejor equipamiento para distribuir los medicamentos de forma que tengan lugares específicos para cada uno de ellos de preferencia de los puestos de salud que están en completo abandono. Para este proceso de distribución se recomienda organizar los medicamentos en lugares más cercanos y visibles de los trabajadores así no crear confusiones al momento de la dispensación.

## 6. Agradecimientos

Agradecimiento primero a Dios, a mi madre por el constante apoyo, a la Universidad Peruana Unión y a mis docentes y Yujra Sucaticona Victor y Zegarra Estrada Richard por el apoyo incondicional.

## 7. Referencias Bibliográficas

- Aec. (2017 de 2017). *Aec Gestion de Almacen* . Obtenido de aec:  
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-almacen>
- Avila, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Cuauhtemoc, Chihuahua, Mexico: Eumed.net. Recuperado el 7 de Abril de 2019, de  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/INTRODUCCION%20A%20LA%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- Benitez Lopez , E. O. (2016). *La importancia de contar con un almacén se puede reflejar en los siguientes aspectos: Mantiene los materiales a salvo de incendios, robos y deterioro.* . Lima.
- Bravo Vallejo, J. (2019). *Análisis de los procesos de distribución y su incidencia en la comercialización de la empresa Gerardo Ortiz, ubicada en la ciudad de cuenca, período 2014*. cuenca: 2014.
- Cabello Bedoya, J. (2019). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de la empresa de transporte de carga Santa Ana Logística S.A.C., Lima 2018*. Lima.
- Casas , Repulio, & Donado . (2018). La encuesta como tecnica de investigacion. *Atencion primaria*, 527,538.
- Casas, J., Repulio, J., & Donado, J. (2018). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención primaria*, 527-538.
- Chuquino, J. (marzo de 2020). *Gestion de almacenes* . Obtenido de meetlogistics.com:  
<https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>
- Civera Bendicho, J. J. (2016). *Organizacion, operaciones y control de almacen en la industria alimentaria* . España: Sintesis.
- Manihuari Montilla, Z. (2017). *Análisis De La Gestión De Almacenes En La Farmacia América S.R.L, Periodo 2017*. Iquitos.
- Medicalguidelines. (2016).  
<https://medicalguidelines.msf.org/viewport/EssDr/latest/organizacion-y-gestion-de-una-farmacia-22287391.html>. Obtenido de  
<https://medicalguidelines.msf.org/viewport/EssDr/latest/organizacion-y-gestion-de-una-farmacia-22287391.html>
- Melendez, J. (2016). *Control Interno* . Chimbote,Ancash, Peru: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Mendez Mendez, C. (2017). *Digemid Minsa*. Obtenido de Digemid Minsa:  
<http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/EAccMed/ReunionesTecnicas/PONENCIAS/2018/DIA3/ExpoBPA2018DrCesarMendez.pdf>

- Misahuaman , E. (2017). *Conocimiento de cultura tributaria en los estudiantes del 5° grado de educación secundaria en las instituciones educativas públicas del Distrito de Cajamarca*. Cajamarca.
- Molleapaza , J. (2017). *Nivel de Conocimiento existente y programa curricular en materia tributaria y su incidencia en la cultura tributaria de los estudiantes del colegio adventista Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca en el periodo 2017*. Juliaca.
- Nole Atoche, S. L. (11 de 04 de 2017). Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015. Piura, Peru.
- Perez Muñoz, Y., & Vega Ataucusi, L. E. (2018). *Cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento en hospitales nivel III especializada del minsa- Huancayo- 2018*. Huancayo.
- Quispe Romero, E., Pocori Payhua, M., & Palomino Yaberrena, P. (2017). *Evaluación del Control Interno en el Proceso de Almacén y su Influencia en el Resultado Financiero de la Empresa Calzados Nacionales S.A.C. en Lima por el Periodo 2016*. Lima.
- Sierra Torres, J. (2014). La administración de almacenes y el control de los inventarios. *La administración de almacenes y el control de los inventarios*.
- Sierra Torres, J., & Sierra Jorge. (2014). ), *La administración de almacenes y el control de los inventarios*. lima.
- Slimstock. (2016). <https://www.slimstock.com/>. Obtenido de <https://www.revistalogisticaparaguay.com>: <https://revistalogisticaparaguay.com/importancia-en-la-gestion-de-inventarios-en-las-cadenas-logisticas-farmaceuticas/>
- Vilca Gavidia, S. (2017). *Digemid Minsa*. Obtenido de Gestion en el almacenamiento de medicamentos y manterial medico : [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad%5CUpLoaded%5CPDF/EURacMed/TrabSalud/ReuTec/RTN\\_Oct\\_2010/MR\\_GAdM\\_1-4-Gestion\\_almacenamiento\\_med.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad%5CUpLoaded%5CPDF/EURacMed/TrabSalud/ReuTec/RTN_Oct_2010/MR_GAdM_1-4-Gestion_almacenamiento_med.pdf)

## 8. Anexos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO

Este cuestionario muestra las preguntas que se aplicaran al personal de la farmacia de la redess Azángaro

N o	INTERROGANTE	Nada	Muy poco	Regular	Bastante	Mucho
1	¿Al momento de Recepcionar la mercadería revisa minuciosamente posibles daños, contaminación que tuviera?					
2	¿Al momento de recibir la mercadería compara la documentación con la descripción de cantidad, tipo según la guía de remisión?					
3	¿Ubica en zonas asignadas las cajas de mercaderías?					
4	¿Registra en el SISMED apenas llegue la mercadería a su establecimiento de salud?					
5	¿Registra su mercadería de acuerdo a la guía de remisión?					
6	¿Realiza los análisis para poder establecer si la mercadería cumple con los requisitos legales declarados por cada empresa?					
7	¿Tiene una organización adecuada de los medicamentos en su establecimiento de salud?					

8	¿Conserva los medicamentos e insumos en condiciones adecuadas?					
9	¿Verifica las condiciones de la mercadería en su custodia?					
10	¿Adopta medidas correctivas en cada caso que requiera?					
11	¿Reporta información sobre inventarios a la jefatura del establecimiento y otros?					
12	¿Tiene una buena organización para entregar el medicamento a los pacientes?					
13	¿Entrega los medicamentos en envolturas que protejan la mercadería de posibles daños?					
14	¿Registra todas las salidas de mercadería de servicio de farmacia?					

## DOCUMENTO PRESENTADO A LA REDESS AZÁNGARO

REDESS AZANGARO  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y SERVICIOS  
TEL: 071 421 1111  
19 AGO 2020  
Folio: 01  
Control de Promoción

SOLICITUD AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN  
DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
EN EL ÁREA DE FARMACIA EN LA  
REDESS AZANGARO

SEÑOR: DR YERZON COAQUIRA ALANIA  
DIRECTOR DE LA REDES AZANGARO

Yo **CHRISTIAN ROGGER HUANCA RAMOS** identificado con DNI N° 70249685 con domicilio en el Jr. Cabana 524 de la ciudad de Juliaca respetuosamente me presento y expongo

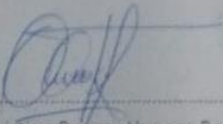
Siendo estudiante de la UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN de la Escuela profesional de **Contabilidad y Gestión tributaria** de la ciudad de Juliaca solicito autorización para la ejecución de mi proyecto de investigación titulado **"ANÁLISIS DE GESTIÓN DE ALMACENE EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA REDESS AZANGARO, 2020."** La cual consistirá en un encuesta informativa virtual de los trabajadores del área de **FARMACIA** de la **REDES AZANGARO** para obtener mis resultados de trabajo de investigación.

Por lo expuesto:

Agradezco de antemano la atención brindada a presente quedo con Ud. Muy agradecido

Azangaro 19 de agosto de 2020

Atentamente:

  
Christian Rogger Huanca Ramos  
DNI. 70249685

# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 1

UNIVERSIDAD PERUANA UNION  
CONTABILIDAD Y GESTION TRIBUTARIA

## "Análisis de gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la redess Azangaro, 2020"

Testista: Christian Rogger Huanca Ramos

Variable	Direcciones	Indicadores	ITEMS
GESTION DE ALMACENES	OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE	Indicadores	¿Al momento de recibir la mercadería, la mercadería revisa minuciosamente posibles daños?
			¿Al momento de recibir la mercadería, la mercadería revisa minuciosamente posibles daños?
			¿Al momento de recibir la mercadería, la mercadería revisa minuciosamente posibles daños?
	RECEPCION	Recepcion de mercaderia	¿Llega en zonas asignadas las cajas de mercaderías?
			¿Registra en el SGMED, apenas llega la mercadería a su establecimiento de salud?
			¿Registra su mercadería de acuerdo a la guía de remisión?
	ALMACENAMIENTO	Organización del almacen conservacion	¿Practica los análisis para poder establecer si la mercadería cumple con los requisitos legales declarados por cada empresa?
			¿Tiene una organización adecuada de los medicamentos en su establecimiento de salud?
			¿Conserva los medicamentos e insumos en condiciones adecuadas?
			¿Verifica las condiciones de la mercadería en su custodia?
DISTRIBUCION	Organización para la distribución	¿Adopta medidas correctivas en cada caso que requiera?	
		¿Reporta información sobre inventarios a la jefatura del establecimiento y otros?	
		¿Tiene una buena organización para entregar los medicamentos a los pacientes?	
DISTRIBUCION	Embalaje control de salida	¿Entrega los medicamentos en envolturas que protejan a la mercadería de posibles daños?	
		¿Registra todas las salidas de mercadería de servicio de farmacia?	

CPC. YENI BEZARRETI TORO ALAMÁN  
MAT. N° 3206  
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

**"Análisis de gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la redess Azangaro, 2020"**

Tesisista: Christian Rogger Huanca Ramos

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE		MATRIZ DEL INSTRUMENTO		
Variable	Dimensiones	Indicadores		
GESTION DE ALMACENES	RECEPCION	Recepcion de mercaderia	¿Al momento de recepcionar la mercaderia revisa minuciosamente posibles daños?	
			¿Al momento de recibir la mercaderia compara la documentacion con la descripción de cantidad, tipo según la guía de remisión?	
		Registro de mercaderias	¿ Ubica en zonas asignadas las cajas de mercaderias?	
		control de calidad	¿ Registra en el SISED apenas llegue la mercaderia a su establecimiento de salud?	
			¿ Registra su mercaderia de acuerdo a la guía de remision ?	
			¿ Realiza los analisis para poder establecer si la mercaderia cumple con los requisitos legales declarados por cada empresa ?	
	ALMACENAMIENTO	Organización del almacen		¿ Tiene una organización adecuada de los medicamentos en su establecimiento de salud ?
			conservacion	¿ Conserva los medicamentos e insumos en condiciones adecuadas ?
				¿ Verifica las condiciones de la mercaderia en su custodia ?
			control de stocks	¿ Adopta medidas correctivas en cada caso que requiera ?
DISTRIBUCION	Organización para la distribución		¿ Reporta informacion sobre inventarios a la jefatura del establecimiento y otros ?	
		Embalaje	¿ Tiene una buena organización para entregar los medicamento a los pacientes ?	
			¿ Entrega los medicamentos en envolturas que protejan la mercaderia de posibles daños ?	
		control de salida	¿ Registra todas las salidas de mercaderia de servicio de farmacia ?	

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**“Análisis de gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro, 2020.”**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Como es la gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro, 2020	Analizar la gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro, 2020	gestión de almacenes en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro, 2020 es buena	GESTION DE ALMACENES	RECEPCION	Recepción de mercadería Registro de mercadería control de calidad
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>		ALMACENAMIENTO	Organización del almacén Conservación control de stocks
a) ¿Cómo es el proceso de recepción de medicamentos en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro 2020? b) ¿Cómo es el proceso de almacenamiento de medicamentos en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro 2020? c) ¿Cómo es el proceso de distribución de medicamentos en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro 2020?	a) Analizar el proceso de recepción de medicamentos en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro 2020. b) Analizar el proceso de almacenamiento de medicamentos en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro 2020. c) Analizar el proceso de distribución de medicamentos en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro 2020.	a) el proceso de recepción de medicamentos en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro 2020 es buena b) el proceso de almacenamiento de medicamentos en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro 2020 es eficiente c) el proceso de distribución de medicamentos en el servicio de farmacia de la red de salud Azángaro 2020 es bueno		DISTRIBUCION	Embalaje Organización para la distribución control de salida

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores
GESTION DE ALAMACENES	Recepción	Recepción de mercadería Registro de mercadería control de calidad
	Almacenamiento	Organización del almacén Conservación Control de stocks
	Distribución	Embalaje Organización para la distribución Control de salida

## HOSPITAL, CENTROS DE SALUD Y PUESTOS DE SALUD ENCUESTADOS

### Redess azangaro

Código RENAES	Provincia	Distrito	Red / Microrred	Nombre del EESS	Tiempo (del establecimiento al Estratégico de cada ámbito)	Tipo de población P1, P2, P3	Categoría	Quintil de Pobreza
2941	Azangaro	DIST. AZANGARO	Azángaro	Hospital Azangaro	Hospital Carlos Cornejo Rosello	P1	II-1	2
7323	Azangaro	DIST. AZANGARO	Azángaro	M.R. ALIANZA	C. S. Alianza	P2	I-4	2
2955	Azangaro	DIST. SAN JOSE	Azángaro	M.R. ALIANZA	C.S. San José	P2	I-3	1
2935	Azangaro	DIST. ARAPA	Azángaro	M.R. ARAPA	C.S. Arapa	P3	I-4	1
2938	Azangaro	DIST. ASILLO	Azángaro	M.R. ASILLO	C.S. Asillo	P3	I-4	1
2940	Azangaro	DIST. ASILLO	Azángaro	M.R. ASILLO	C.S. Progreso	P3	I-3	1
2944	Azangaro	DIST. CHUPA	Azángaro	M.R. CHUPA	C.S. Chupa	P3	I-4	2
2950	Azangaro	DIST. MUÑANI	Azángaro	M.R. MUÑANI	C.S. Muñani	P3	I-4	1
2952	Azangaro	DIST. SAN ANTON	Azángaro	M.R. SAN ANTON	C.S. San Antón	P3	I-4	2
2948	Azangaro	DIST. JOSE DOMINGO	Azángaro	M.R. J. D. CH.	C.S. Jose Domingo Choquehuan	P3	I-4	2