

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la

Unidad Zonal Junín-Pasco-Provias Nacional-2019

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autoras : Bachiller Vila Quispe Emperatriz Milagros
Bachiller Vila Quispe Natali Jazmin

Asesor : CPC Alberto García Cristian Joel

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Término : 01-10-2020 al 30-09-2021

Huancayo - Perú

2021

Dedicatoria

A nuestra adorada madre, que siempre ha sido nuestro soporte en nuestro día a día, y en el proceso de elaboración de nuestro proyecto aún más, ya que nos ha brindado su valioso apoyo con su tiempo y paciencia en el cuidado de nuestros hijos.

La Autoras

Agradecimiento

A la Unidad Zonal Junín Pasco-Provias Nacional, quien gracias a su equipo de trabajo nos ayudó a concretizar este cierre académico.

A la Dra. Carmen Lavado, quien nos ha demostrado que con esfuerzo y dedicación se puede lograr llegar a nuestras metas.

Las Autoras

Introducción

Esta investigación titulada Percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional – 2019, fue elaborado debido a la problemática que existe en dicha institución, ya que desde el año 2016 el resultado del Inventario Físico General de Almacenes que realizan anualmente, arroja que existe faltantes y sobrantes en sus almacenes, mostrando claramente que hay deficiencias en los procedimientos de control de almacenes, esto debido a que el personal desconoce el contenido del Manual de Administración de Almacenes para el sector Público Nacional, aprobado mediante la R.J. N° 335-90-INAP/DNA, del 09-09-90, emitido por el Instituto Nacional de Administración Pública, como son los procesos de almacenamiento, distribución, inventario físico de almacén, baja de bienes, reposición de stock y registro de control de existencias; asimismo el personal carece de capacitación en medidas de seguridad y control de riesgos; los almacenes no cuentan con infraestructura adecuada, espacios amplios, estantería y anaqueles, que permita llevar el control organizado de los bienes, así mismo registra un alto índice de bienes para dar de baja, saturando los almacenes.

El objetivo de nuestra investigación fue determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional-2019, a fin de mejorar las debilidades y ampliar conocimientos en temas como distribución, inventario, manejo de stocky kárdex; es decir, registro de control de bienes. Hemos querido determinar que es posible mejorar la gestión de almacenes y que a partir de esto se mejore el conocimiento y destreza de los trabajadores encargados de dicha gestión.

En este estudio se aplicó el método científico, el tipo de investigación que se usó fue la aplicada, ya que se demostró teóricamente los fundamentos de la gestión de almacenes, y sus dimensiones, el diseño aplicado fue el no experimental, cuya técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se usó fue el cuestionario, el cual medirá la Percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional.

Nuestro proyecto se divide en V capítulos, el cual comprende en: capítulo I Planteamiento del problema, donde se describe el desempeño logístico a nivel internacional y nacional, así como la descripción de la problemática local, cuya entidad es la Unidad Zonal Junín Pasco Provias Nacional, como capítulo II Marco teórico, comprende conceptos de las variables y dimensiones citadas por autores, mientras que en el Capítulo III se halla la Hipótesis, donde se concluye que los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en la gestión de almacenes existe una mediana eficiencia por parte de los encargados de dicha función en dicha unidad, durante el año 2019; el Capítulo IV se refiere a Metodología, donde se describe la aplicación del método científico; en el Capítulo V se explican los Resultados obtenidos, a través de tablas y gráficos, así mismo se realiza el análisis y discusión de resultados, donde se contrasta la similitud y discrepancias que existe o que no existe entre los resultados de la investigación con el planteamiento de los autores del marco teórico, luego se realiza las conclusiones donde se detalla el logro de los objetivos de la investigación y los resultados más significativos, luego las recomendaciones, donde se sugiere el adiestramiento de los resultados y finalmente se detalla Referencias Bibliográficas, donde se detalla todos los autores que hemos citado, finalmente se incorpora los Anexos.

Las Autoras

INDICE

Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Introducción	iv
Contenido.....	vi
Contenido de tablas.....	ix
Contenido de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
 CAPÍTULO I:	
Capítulo I.....	14
Planteamiento del Problema	14
1.1. Descripción de la realidad Problemática	14
1.2. Delimitación del problema	22
1.2.1. Delimitación espacial	22
1.2.2. Delimitación temporal	22
1.3. Formulación del problema	22
1.3.1. Problema General	22
1.3.2. Problemas Específicos.....	22
1.4. Justificación	23
1.4.1. Social	23
1.4.2. Teórica.....	24
1.4.3. Metodología	24
1.5. Objetivos	25
1.5.1. Objetivo General	25

1.5.2. Objetivos Específicos	25
Capítulo II.....	27
Marco Teórico	27
2.1 Antecedentes	27
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	27
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	31
2.2 Bases Teóricas o Científicas	36
2.2.1 Variable: Gestión de Almacenes	36
2.2.2 Dimensiones	38
2.2.3 Teoría	51
2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	51
Capítulo III.....	53
Hipótesis.....	53
3.1. Hipótesis General	53
3.2. Hipótesis Específica.....	53
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización).....	54
Capítulo IV	58
Metodología	58
4.1. Método de Investigación.....	58
4.2. Tipo de Investigación	59
4.3. Nivel de Investigación	59
4.4. Diseño de Investigación.....	59
4.5. Población, Muestra y Muestreo	61
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	66
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	67
Capítulo V.....	68
Resultados.....	68
5.1. Resultados	68
5.1.1 Descripción de la variable Gestión de Almacenes	68
5.1.2 Dimensiones	69
5.2. Contrastación de hipótesis.....	78

	viii
5.2.1 Prueba de Hipótesis general	78
5.2.2 Primera Hipótesis específica a contrastar, proceso almacenamiento	79
5.2.3 Segunda Hipótesis específica a contrastar, proceso de distribución.....	81
5.2.4 Tercera Hipótesis específica a contrastar, proceso inventario físico.	82
5.2.5 Cuarta Hipótesis específica a contrastar, proceso baja de bienes.....	84
5.2.6 Quinta Hipótesis específica a contrastar, proceso reposición de stock.....	86
5.2.7 Sexta Hipótesis específica a contrastar, proceso registro y control	87
5.3. Análisis y Discusión de Resultados	89
Conclusiones	99
Recomendaciones	101
Referencias Bibliográficas	105
ANEXOS.....	108
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	109
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	113
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO	115
ANEXO 4. INSTRUMENTO Y CONSTANCIA DE APLICACIÓN	118
ANEXO 5. VALIDEZ	121
ANEXO 6. CONFIABILIDAD	125
ANEXO 8. CONSENTIMIENTO INFORMADO	130
ANEXO 9.....	131
Fotografías aplicando encuesta a los trabajadores en la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional,	131

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1	15
Índice de desempeño logístico 2018. Países de mejor desempeño.	
Tabla 2	16
Índice de desempeño logístico (LPI) en Latinoamérica y el Caribe, por países. Comparación entre el año 2016 y 2018.	
Tabla 3	20
Inventario de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco de los años 2016, 2017 y 2018	
Tabla 4	62
Trabajadores de la Unidad Zonal Junín – Pasco de los años 2016, 2017 y 2018	
Tabla 5	65
Expertos que validaron el instrumento	
Tabla 8	68
Categorización de Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín - Pasco	
Tabla 9	70
Categorización del Proceso de Almacenamiento de la Unidad Zonal Junín - Pasco	
Tabla 10	71
Categorización del Proceso de Distribución de la Unidad Zonal Junín - Pasco	
Tabla 11	72
Categorización del Inventario Físico de almacén de la Unidad Zonal Junín - Pasco	
Tabla 12	74
Categorización de la Baja de Bienes de la Unidad Zonal Junín – Pasco	
Tabla 13	75
Categorización de la Reposición de Stock de la Unidad Zonal Junín - Pasco	
Tabla 14	76
Categorización del Registro y Control de Existencias de la Unidad Zonal Junín - Pasco	

Tabla 15	78
Categorías de la percepción de la gestión de almacenes	
Tabla 16	80
Categorías de la percepción sobre almacenamiento	
Tabla 17	81
Categorías de la percepción de eficiencia en la distribución	
Tabla 18	83
Categorías de la percepción de eficiencia en el proceso de inventario físico	
Tabla 19	85
Categorías de la eficiencia en el proceso de baja de bienes	
Tabla 20	86
Categorías de la eficiencia en el proceso de reposición de stock	
Tabla 21	88
Categorías de la eficiencia en el proceso de registro y control	
Tabla 6	126
Base de datos	
Tabla 7	128
Data del Procesamiento de datos	

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1	18
Alianza del Pacífico: Índice de Desempeño Logístico. Banco Mundial 2018	
Figura 2	19
Alianza del Pacífico: LPI 2018 – Desempeño por pilar. Banco Mundial 2018	
Figura 3	69
Categorización de los resultados de la Percepción de Gestión de Almacenes en la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional 2019	
Figura 4	70
Categorización de los resultados de Percepción del Proceso de Almacenamiento de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional 2019	
Figura 5	72
Categorización de los resultados de Percepción del Proceso de Distribución de los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional 2019	
Figura 6	73
Categorización de los resultados de Percepción del Inventario Físico de almacén de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional 2019	
Figura 7	74
Categorización de los resultados de Percepción de la Baja de Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional 2019	
Figura 8	76
Categorización de los resultados de Percepción de la Reposición de Stock de los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional 2019	
Figura 9	77
Categorización de los resultados de Percepción de Registro y control de existencias de los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional 2019	

Resumen

El presente trabajo de investigación sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional 2019, se planteó como problema ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre la gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019? Tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción de los trabajadores de Provias Nacional sobre gestión de almacenes. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se usó fue el cuestionario, la muestra estuvo conformada por los 50 colaboradores de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional. Los resultados indicaron que los trabajadores, cumplieron medianamente en un 72% de los casos estos procedimientos; mientras que un 14% de ellos fue altamente cuidadoso en este cumplimiento de estos procesos, contrario a un 14% quienes mostraron debilidad en el cumplimiento de estas acciones. Se recomendó que el Jefe de la Unidad Zonal Junín – Pasco de Provias Nacional, implemente a todo el personal, a través de un documento interno el uso y cumplimiento estricto del Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, aprobado por el Instituto Nacional de Administración Pública, mediante la R.J. N° 335-90-INAP/DNA de fecha 09-09-1990.

Palabras claves: Gestión de almacén, proceso de almacenamiento, proceso de distribución, inventario físico de almacenes, baja de bienes, reposición de stock, registro y control de existencias.

Abstract

This research is about the Warehouses Management of the Junín Zonal Unit - Pasco - National Provias 2019. The problem in question is: What is the perception level of workers about the warehouses management of the Junín Zonal Unit - Pasco - National Provias 2019? Its objective was to determine the level of perception of Provias Nacional workers about the warehouses management. This study was of quantitative approach, type of applied research, descriptive level, with a non-experimental design, the data collection technique was the survey and the instrument used was the questionnaire, the sample consisted of the 50 collaborators of the Junín Zonal Unit - Pasco - National Provias. The results indicated that the workers show in 72% of cases, to comply moderately with the storage processes, while 14% of them are highly careful in the fulfillment of these processes, contrary to 14% that show weakness in the fulfillment of these actions. It was recommended that the Chief of the Junín Zonal Unit - Pasco - National Provias implement to all workers, through an internal document, the use and strict compliance of the Warehouses Management Manual for the National Public Sector, approved by the National Institute of Public Administration, through the RJ N ° 335-90-INAP / DNA dated 09-09-1990.

Keywords: Warehouse management, storage process, distribution process, warehouses physical inventory, loss of goods, restocking, stock control and record.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la realidad Problemática

Desde el año 2007 el Banco Mundial realiza una medición de rendimiento del manejo de la logística de los países de manera global a través del Índice de Desempeño Logístico (LPI), la misma que es efectuada cada dos años, la medición de este índice es con relación a los factores de Infraestructura, Aduanas, Envíos Internacionales, Competencia de Servicios Logísticos, Seguimiento y puntualidad; todo con el objetivo que los países optimicen su desempeño logístico, identificando oportunidades y desafíos. El cálculo de medición es con un rango del 1 al 5, siendo el puntaje máximo el 5, es elaborado a través de encuestas a empresas y usuarios de servicios de logística, de acuerdo al Consejo Nacional de Competitividad (2018).

El país que logró la mayor puntuación a nivel mundial del índice del Desempeño Logístico del año 2018 fue Alemania, quien ha ocupado el mayor puntaje por 3 años consecutivos, cuya puntuación fue de 4.20/5, luego le sigue Suecia quien registro un puntaje de 4.05/5, este último se ha esforzado en los últimos 4 años para estar dentro de los primeros 10 países, y el tercer lugar se la llevo Bélgica con 4.04/5 de puntuación, habiéndose recuperado desde su caída el año 2016.

A través de este índice los países a nivel mundial vienen preocupándose en elevar la calidad de sus servicios logísticos, en cuanto a infraestructura, aduanas y demás factores de medición, queriendo ocupar un puesto dentro de los primeros 10 países en el mundo, sabiendo

que, de ocupar un lugar privilegiado en este ranking aumentará su crecimiento económico y asegurará su crecimiento con los mercados internacionales.

Tabla 1.

Índice de desempeño logístico 2018. Países de mejor desempeño.

Tabla 2. Índice de Desempeño Logístico 2018: Países de mejor Desempeño		
Rank	País	Puntuación (1-5)
1	Alemania	4.20
2	Suecia	4.05
3	Bélgica	4.04
4	Austria	4.03
5	Japón	4.03
6	Holanda	4.02
7	Singapur	4.00
8	Dinamarca	3.99
9	Reino Unido	3.99
10	Finlandia	3.97

Nota: Banco Mundial 2018

En la Tabla 1 como podemos apreciar Alemania es merecedora a dicho puesto en el ranking, gracias a sus cadenas confiables de suministro que vincula su economía con los mercados, los países de alto nivel de desempeño son los que brindan mejor servicio de calidad, consideramos que por su desarrollo económico tienden a posicionarse entre los primeros lugares.

Respecto al Índice de Desempeño Logístico en Latinoamérica y el Caribe el año 2018, según el Consejo Nacional de Competitividad (2018), Chile fue quien tuvo el mejor desempeño, ocupando la posición 34 a nivel de todo el Mundo, habiendo escalado 12 posiciones con respecto al año 2016, esto fue porque el vecino país incrementó su desempeño respecto a Competencia de Servicios Específicos (5.1%) e Infraestructura (15.8%). Panamá ocupa el segundo puesto (38), quien disminuyó su puntuación en 1.85% quien a su vez escaló dos posiciones, seguimiento y rastreo, así como competencia de servicio logístico son sus indicadores de mejor desempeño, la falencia de este país es del indicador Envíos Internaciones y Puntualidad. Colombia ocupó el

puesto 58 habiendo incrementado su puntaje en un 12% y escaló 38 posiciones, esto debido a sus mejoras en Infraestructura y Competencia Logística.

Tabla 2.

Índice de desempeño logístico (LPI) en Latinoamérica y el Caribe, por países, comparación entre el año 2016 y 2018.

Tabla 4. Desempeño Logístico en Latinoamérica y el Caribe, por países						
País	2016		2018		Variación	
	Ranking	Puntuación (1-5)	Ranking	Puntuación (1-5)	Rank	Puntuación (1-5)
Chile	46	3.25	34	3.32	▲ 12	▲ 2.11%
Panamá	40	3.34	38	3.28	▲ 2	▼ -1.85%
México	54	3.11	51	3.05	▲ 3	▼ -2.01%
Brasil	55	3.09	56	2.99	▼ -1	▼ -3.31%
Colombia	94	2.61	58	2.94	▲ 36	▲ 12.60%
Argentina	66	2.96	61	2.89	▲ 5	▼ -2.55%
Ecuador	74	2.78	62	2.88	▲ 12	▲ 3.69%
Costa Rica	89	2.65	73	2.79	▲ 16	▲ 5.39%
Paraguay	101	2.56	74	2.78	▲ 27	▲ 8.63%
Perú	69	2.89	83	2.69	▼ -14	▼ -6.92%
Uruguay	65	2.97	85	2.69	▼ -20	▼ -9.73%
República Dominicana	91	2.63	87	2.66	▲ 4	▲ 1.31%
Honduras	112	2.46	93	2.60	▲ 19	▲ 5.73%
El Salvador	83	2.71	101	2.58	▼ -18	▼ -4.81%
Bahamas	78	2.75	112	2.53	▼ -34	▼ -8.16%
Jamaica	119	2.40	113	2.52	▲ 6	▲ 4.93%
Trinidad y Tobago	121	2.40	124	2.42	▼ -3	▲ 0.72%
Guatemala	111	2.48	125	2.41	▼ -14	▼ -2.49%
Bolivia	138	2.25	131	2.36	▲ 7	▲ 4.75%
Guyana	85	2.67	132	2.36	▼ -47	▼ -11.57%
Venezuela	122	2.39	142	2.23	▼ -20	▼ -6.76%
Cuba	131	2.35	146	2.20	▼ -15	▼ -6.36%
Haití	159	1.72	153	2.11	▲ 6	▲ 23.09%

Nota: Banco Mundial 2018

De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 2, los primeros cuatro países en el ranking bianual son los que mejor se han desempeñado en sus servicios logísticos, encabezando el país vecino de Chile, es un mérito que se tiene que reconocer y poder tomarlos como ejemplo para los demás países latinoamericanos y del Caribe.

A nivel Nacional, Comex Perú (2018) afirma que la capacidad para vincular a los consumidores y empresas con el mercado nacional o internacional es un factor difícil para el

desarrollo y la competitividad del país. Al tener una logística efectiva se puede obtener una efectiva integración entre economías, por ello el Banco Mundial a través del reporte de desempeño logístico (LPI) compara la competencia de los países respecto a la logística del comercio exterior. Según este ranking logístico en el 2018, en la que 160 economías compitieron sobre la base de 6 pilares que se agrupa en 2 aspectos: a) áreas para la regulación de políticas (aduanas, calidad de infraestructura, calidad y eficiencia de los servicios logísticos), b) desempeño de la cadena de suministros (rastreo y seguimiento, puntualidad de entrega, facilidad para realizar envíos internacionales a precios competentes). Lograr el más alto desempeño en el primer pilar es fundamental porque depende de este indicador la eficacia de toda la cadena logística. Los países europeos son los que mejor se encuentran posicionados, estando a la cabeza Alemania quien ocupó el primer lugar.

Asimismo, Comex Perú (2018), afirma que los países que conforman la Alianza del Pacífico (AP), han demostrado un desempeño distinto, Chile no tuvo cambios ocupando el puesto 34 liderando el ranking, Colombia y México tuvieron un avance, pero el Perú bajó su rendimiento en comparación del año 2016 que ocupó el puesto (69) y para el año 2018 el puesto (83) (tabla 2).

Es necesario saber cuáles son las razones por las que nuestro país tuvo tendencia a bajar su desempeño logístico en el año 2018, considero que se debe evaluar cuáles son nuestras deficiencias y habilidades para que se implemente y se mejore la logística en nuestro país, y de ser necesario se elabore un plan de reforma de mediano y largo plazo, a fin de que el Perú mejore sus habilidades en el comercio exterior y se posicione óptimamente en el importante ranking bianual.

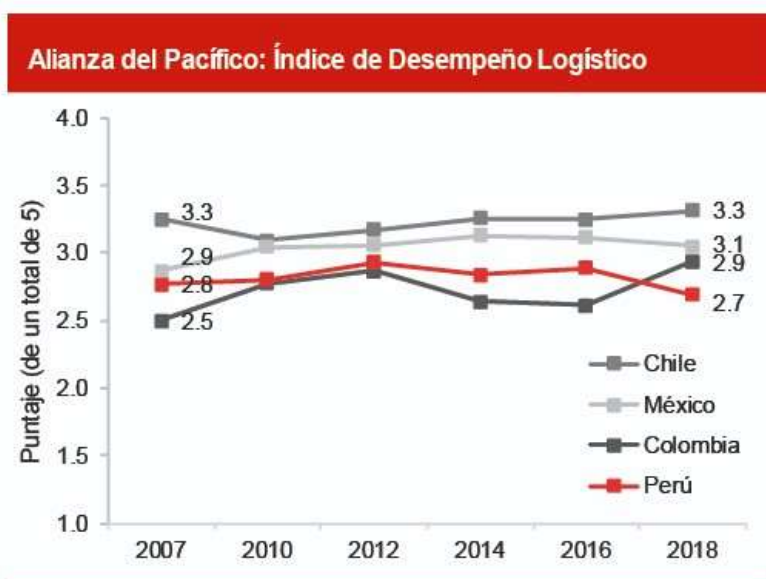


Figura 1. Banco Mundial 2018

Según la figura 1, se compara desde el año 2007 al 2018 el desempeño logístico de los países del Alianza del Pacífico, en la que nuestro país se había mantenido los años 2012, 2014 y 2016 con un puntaje aproximado de 3.0 de un total de 5, pero el año 2018 ha tenido una baja de 2.7, considero que el país no está tomando en cuenta al 100% los pilares de desempeño que se requiere para una óptima logística, por lo que debe considerar las inversiones que sean necesarias para cumplir con cada pilar.

Comex Perú (2018) de acuerdo al reporte siguiente (Figura 2), las falencias de nuestro país se encuentran en relación a la calidad de infraestructura, seguido por el de “Eficiencia y calidad de los servicios logísticos”, según las cifras del periodo 2012 -2018, figura que el desempeño más bajo se halla en el pilar “Calidad de la infraestructura”, continuando por el de “Eficiencia en la gestión y trámites de aduanas”.



Figura 2. Banco Mundial 2018

Nuestro país viene siendo rezagado en último puesto según la Figura 2, en la medición del Índice de Desempeño Logístico, desempeño por cada pilar, y al obtener el puntaje más bajo e calidad de Infraestructura y Eficiencia y calidad de los Servicios Logísticos, ante este reporte el Estado debe invertir para las mejoras en relación a infraestructura como es la construcción de obras como son carreteras, aeropuertos y puertos y así puede haber una mayor integración entre los países, también se debe mejorar los procedimientos burocráticos en las aduanas, si queremos acortar las brechas que nos llevan al último puesto entre los países del Alianza del Pacífico.

A nivel local, la Unidad Zonal Junín-Pasco - Provias Nacional, es una entidad descentralizada que se encarga del mantenimiento y conservación de las carreteras nacionales, de la región Junín y Pasco, dicha institución actualmente cuenta con 08 almacenes como son: Oficina La Merced, Yanango, Pucharini, Jauja, Unchubamba, Unión Junín, Papayal y Satipo.

A fin de determinar las falencias en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional, se ha solicitado en calidad de préstamo las Actas de los Inventarios Generales de Bienes que realizan anualmente el personal de la Sede Central de Provias Nacional, de los años 2016, 2017 y 2018, plasmándose en un cuadro estadístico, el mismo que se midió de acuerdo a bienes faltantes y bienes sobrantes obteniéndose lo siguiente:

Tabla 3. *Inventario de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco de los años 2016, 2017 y 2018.*

INVENTARIO DE ALMACENES UNIDAD ZONAL JUNIN - PASCO
AÑO 2016, 2017 Y 2018

PROYECTO	FALTANTES 2016	SOBRANTES 2016	FALTANTES 2017	SOBRANTES 2017	FALTANTES 2018	SOBRANTES 2018
META SIN FINALIDAD					121	
ATENCION DE EMERGENCIAS VIALES	32	1			5	16
INSTALACION DE PUENTES MODULARES	25				13	
UNIDAD DE PEAJES	2	2			12	
MANTENIMIENTO RUTINARIO TRAMOS	120	6	205	20	64	
SUPERVISION DEL MANENTENIMIENTO DE LA RED VIAL NACIONAL	1				6	1
PACRIS	2					
TOTAL	182	9	205	20	221	17

Nota. Inventarios físicos de Provias Nacional 2016-2018

Según la tabla 3, desde el año 2016 se ha venido incurriendo en bienes faltantes y bienes sobrantes de almacén, tal es así que en el año en mención se tuvo 182 bienes faltantes y 09 bienes sobrantes a nivel de todos los proyectos de esta Unidad Zonal Junín – Pasco, asimismo en el año 2017 se obtuvo como resultado 205 bienes faltantes y 20 bienes sobrantes y para el año 2018 se generó 221 bienes faltantes y 17 bienes sobrantes.

Estos problemas de bienes faltantes y bienes sobrantes se origina debido a que el personal que labora en el área de Abastecimientos y en los almacenes no han sido capacitados adecuadamente dentro del marco de la normatividad, desconociendo el contenido del Manual de

Administración de Almacenes para el sector Público Nacional, aprobado mediante la R.J. N° 335-90-INAP/DNA, del 09-09-90, emitido por el Instituto Nacional de Administración Pública, como son los procesos de almacenamiento, distribución, inventario físico de almacén, baja de bienes, reposición de stock y registro de control de existencias; asimismo el personal ha venido desempeñando sus funciones empíricamente, por otro lado los almacenes han carecido de infraestructura adecuada, de espacios amplios, de estantería y anaqueles, todo ello importante para llevar un control óptimo y organizado de los bienes; del mismo modo la falta de conocimiento del personal de la Unidad Zonal Junín – Pasco sobre la normatividad, también ha generado se registre un alto índice de bienes para dar de baja, saturando los almacenes.

Las consecuencias del desconocimiento del personal sobre la normatividad vigente, trae como resultado el desorden y descontrol de los bienes que se administran y/o almacenan, asimismo el personal al no recibir capacitación en relación a manipulación de bienes, se encuentran en permanente riesgo de accidentes y/o incidentes en relación a su salud y bienestar y la entidad está sujeta a pérdidas. Con respecto a la falencia de infraestructura adecuada, ésta trae como secuela que no se ordene los bienes adquiridos según su condición, ocasionando su deterioro y poniendo en riesgo su conservación. En relación al elevado índice de bienes para dar de baja, este viene ocasionando reducción de espacio en los almacenes, gastos de alquiler, mantenimiento y vigilancia de los inmuebles.

Las alternativas de solución es capacitar e informar a todos los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco de Provias Nacional, respecto al contenido del Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, aprobado mediante R.J. N° 335-90-INAP/DNA, del 09-09-90, de esta forma todo el personal ampliará sus conocimientos con relación a los procedimientos de manejo de almacenes, ya que todos están involucrados en dichos procesos,

desde el responsable del área de Abastecimiento, personal de almacenes y usuarios de la Unidad Zonal Junín-Pasco-Provias Nacional.

Asimismo, el personal que labora en los almacenes deberá recibir capacitación periódica en relación a manipulación de bienes especiales, pérdidas y/o robos, y siniestros como incendios, inundaciones y/o terremotos. Con respecto a la deficiencia en infraestructura se sugiere la construcción de nuevos almacenes reemplazando a los deteriorados e instalación de estantería, y respecto al alto índice de bienes para dar de baja, se debe proceder a tramitar la baja de los bienes inservibles, de acuerdo a la normatividad vigente.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El presente estudio de investigación se ejecutó en la Unidad Zonal Junín –Pasco-Provias Nacional.

1.2.2. Delimitación temporal

Este estudio de investigación fue de tipo descriptivo, se ejecutó a partir del año 2019.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre el proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019?

- b) ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Proceso de Distribución en los almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019?
- c) ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Inventario Físico de almacén de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019?
- d) ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Baja de Bienes en los almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019?
- e) ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Reposición de Stock en los almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019?
- f) ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Registro y Control de existencias en los almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El mayor beneficiario en esta investigación sin lugar a dudas es la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional y por ende los trabajadores, puesto que se les dio a conocer mediante informe los resultados obtenidos, y en función a ello el Jefe de dicha Unidad ha tomado las medidas pertinentes para la mejora de la gestión de sus almacenes, como son los procedimientos de almacenamiento y distribución de los bienes, así como los procesos de inventario físico de almacén, baja de los mismos; disminución del stock en los almacenes y la mejora del registro y control de existencias.

1.4.2. Teórica

El estudio de esta investigación denominado Percepción de los trabajadores sobre la gestión de los almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco, tuvo como base teórica el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 335-90-INAP/DNA, emitido por el Instituto Nacional de Administración Pública, de fecha 09-.09-1990. Normatividad que rige en el Ámbito Nacional cuyo objeto es establecer normas, criterios, procedimientos y responsabilidades para la administración de almacenes en organismos del sector público nacional; de tal manera que nos sirvió para el presente estudio de nuestra investigación, que buscó describir, explicar y aportar en los procedimientos de la gestión de almacenes de dicha institución.

Fue importante en nuestro estudio de investigación contar con una base teórica fundamental en el tema a estudiar y que servirá para otros estudios.

1.4.3. Metodología

El conocimiento de los conceptos y procedimientos que enmarca el tema Gestión de Almacenes, proporcionó una mejora en el control de almacenes en la Unidad Zonal Junín – Pasco, para esto se aplicó el método científico, realidad que puede ser investigada por la ciencia en su medio natural.

El instrumento que se usó fue adaptado de un estudio de investigación realizado por el autor Huamán (2017) efectuado en la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, esto debido a que el estudio de nombre Gestión de Almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, corresponde a una entidad pública del Estado, y la norma aplicada fue el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 335-90-INAP/DNA, emitido por el Instituto Nacional de Administración

Pública, similar con la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, que también es una entidad del Estado; es por ello que por medio de una encuesta al personal de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, se midió la percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes en sus 6 dimensiones tales como: Proceso de almacenamiento, de distribución, de inventario físico de almacén, baja de bienes, reposición de stocks y registro de control de existencias el cual constó de 25 ítems respectivamente.

El presente estudio servirá para investigaciones futuras o similares en esta variable de gestión de almacenes.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Proceso de Almacenamiento en los almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019.
- b) Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Proceso de Distribución en los almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019.
- c) Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Inventario Físico de almacén de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019.
- d) Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Baja de Bienes en los almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019.

- e) Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Reposición de Stock en los almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019.
- f) Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Registro y Control de existencias en los almacenes de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional-2019.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Fajardo (2017), su estudio tesis de investigación titulado: *Análisis del sector de operadores logísticos en Colombia y propuestas de un modelo de selección de servicios utilizando la metodología AHP*. Estudio presentado a la Universidad Nacional de Colombia. El estudio fue para optar el grado de Magister en Ingeniería Industrial. Tiene como objetivo general: Analizar el sector de los Operadores Logísticos en Colombia para conocer su evolución, situación actual, identificar tendencias a futuro y proponer un modelo de selección de servicios logísticos. La investigación fue de nivel descriptivo, de tipo exploratorio. La conclusión fue: Los operadores logísticos de Colombia deben adoptar e implementar en sus operaciones las más recientes tecnologías de información y comunicación con el objetivo de mejorar sus técnicas de rastreo y seguimiento en los procesos de transporte y distribución, así como en el control de sus actividades de almacenamiento y gestión de inventarios.

En este estudio de investigación se reglamentó el Sector Operadores Logísticos en el área de operaciones logísticas, clasificándolos según los avances de la tecnología. Todo esto para ayudar a las empresas a evitar confusiones al momento de realizar la tercerización de sus operaciones. A la par de esto se evaluó la evolución de este proceso con la finalidad de comparar su desarrollo según los cambios mundiales. Este sistema que se implementó ayudará a sus técnicas de rastreo de sus bienes y para mejorar la distribución y control de almacenamiento, a su vez mejora del inventario. También ven importante los tiempos que se toma para cargue y descargue que se mejoraría con este nuevo sistema.

Henao & Sanchez (2016), su estudio de investigación titulado: *Propuesta para optimizar la operación logística en los procesos de alistamiento y despacho de mercancía en el centro de distribución Colfrigos S.A.S.* Estudio presentado a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá D.C. Colombia, donde obtuvo el grado para aspirar al título de especialista en Ingeniería de producción y logística. Su objetivo general: Determinar el plan de gestión de operaciones para mejorar la productividad y obtener mayores utilidades, mediante un modelo de optimización de la capacidad en el CEDI Funza Colfrigos S.A.S. Su investigación fue de tipo descriptivo. La conclusión a la que llegó fue: El cedi Colfrigos debe definir acuerdos comerciales con los clientes, para que de esta manera se cumplan las ventanas de recibo y despacho que se proponen en el plan de gestión de operaciones de este trabajo, puesto que se reducirían los turnos de trabajo de tres (3) a dos (2).

Esta investigación se propuso para mejorar la logística de la empresa, el cual tuvo como resultados que hay una muy baja productividad, siendo este uno de los que más bajo reporta la distribución en comparación a otras empresas distribuidoras. Todo esto es debido a la sobrecarga de horas que trabaja el personal descubriendo que hay excesos en cuanto a la mano de obra, definitivamente esto baja la producción en hora/persona. Y todo esto se puede mejorar mediante este modelo. Esta propuesta quiere maximizar las capacidades del trabajador, para optimizar su producción, demostrando que se puede duplicar la producción en un año, utilizando mejor la mano de obra. Al final se logrará ampliar la capacidad del personal según lo planeado en la tesis.

Es importante también considerar en la satisfacción que tiene el trabajador al momento de ir a trabajar, si está de buen ánimo rendirá mejor, que si está aburrido y agotado mentalmente.

Bedor (2019), su estudio de investigación titulado: *Modelo de Gestión Logística para la Optimización del proceso de Bodega de producto terminado en la empresa industria*

Ecuatoriana de Cables Incable S.A. de la ciudad de Guayaquil. Estudio realizado en la Universidad Católica de Guayaquil, donde obtuvo el grado de Magíster en Administración de Empresas. Su objetivo general: Analizar la incidencia del sistema actual de almacenamiento sobre las devoluciones de mercadería a través de la investigación descriptiva para plantear un sistema de almacenamiento a los productos de alta rotación almacenados en la bodega física de la empresa. Esta investigación fue descriptiva, diseño cuantitativo y cualitativo. Tuvo como conclusión principal: Deducir que los productos son almacenados de acuerdo al lugar que se le asigna a la familia del producto si tomar en cuenta la rotación.

Según esta investigación se determinó que es importante contar con ambientes apropiados para almacenar, y si se almacena por grupo de familia de producto, la mercadería tendrá un mayor flujo al momento de la salida y almacenamiento del producto. La gestión de almacén en este estudio no considera como en antiguas gestiones de almacenes la rotación de los productos.

Fue interesante este estudio ya que ayudó a determinar algunos de los objetivos propuestos en la investigación. La clasificación ABC dio una visión para poder establecer espacios necesarios para cada producto. Respecto a las devoluciones que se registraron al momento de realizar este estudio muchos de ellos fueron productos cambiados o faltantes por la sobrecarga en la bodega, ya que no hubo lugar asignado.

Se considera que la distribución adecuada de los bienes en el almacén según este modelo de clasificación mejoró aún más el flujo de ingreso y egreso de almacén.

Mayen (2015), su estudio tuvo como título: *Mejora de la Gestión de los inventarios en la empresa logística MYN S.A. de C.V. México*, estudio realizado en la Universidad Nacional autónoma de México, donde se le otorgó el título de especialista en Sistemas de Calidad. Su objetivo general: Proponer una Mejora para la Gestión de Inventarios en la empresa Logística

MYN, S.A. Fue una investigación exploratoria – descriptiva, diseño fue no experimental.

Llegando a la siguiente conclusión: Actualmente existen más de 200 personas que pueden llegar a generar diferencia en inventario, además, los diferentes eslabones donde se pueden presentar inconvenientes son muy diversos; de hecho, todo aspecto que implique transmitir información del sistema puede generar una variación del inventario.

El autor en este estudio señala, si el personal se encuentra en constante capacitación y mantiene en orden sus ingresos y salidas del sistema de información de almacén, todo resultaría favorable para que así se pueda optimizar su gestión de inventarios. Y estando la empresa en constante cambio, cambiaría de alguna manera los resultados teniendo propuestas como el conteo cíclico. Este estudio nos pareció importante ya que nos ayudó a obtener una nueva propuesta, en asistencia y precisión de inventario. La precisión de este inventario asegurará el mantenimiento seguro. Bajos costos para inventario anual. Determinará la causa de las variaciones en las transacciones.

Todas las investigaciones generan en otros ciertos cambios que evaluando a profundidad son importantes considerarlos, como lo es la capacitación de personal, que debería ser constante en toda institución o centro laboral; muchas veces el personal se siente desmotivado, al capacitar generar cambio de conducta y actitud.

Morales (2015), su estudio tiene como título: *La logística Empresarial y la Rentabilidad de la DISTRIBUIDORA DIMAR*. Se realizó en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A. Su objetivo General: Realizar un esquema de logística empresarial basado en el Método Trúput (Throughput Accounting) para la Distribución Dimar, con la finalidad de agilizar el ciclo de caja. Su tipo de investigación fue descriptiva, correlacional. Su principal conclusión fue que a través de la aplicación de la ficha de

observación se establece que existe un gran volumen de inventarios en stock, debido a que se han duplicado pedidos a proveedores, el tiempo de recepción de la mercadería ha sido superior ocasionando pérdidas de clientes. Es así como se establecieron los factores de éxito y fracaso en el manejo de la gestión empresarial.

El modo como se lleva una caja en una empresa es importante, esto es la contabilidad y por ende la rentabilidad. Esta investigación determinó un esquema logístico en la empresa en estudio, mejorando su rentabilidad.

En este estudio también se evaluó por medio de este sistema que podría haber un mejor control de stock, los tiempos de recepción de la mercadería fueron demasiados. Produciendo un abandono de los clientes. Con todo esto se fueron perfeccionando los modelos y formas de mejorar la empresa.

Es interesante este tipo de método, ya que es un sistema de cálculos gerenciales, sencillo y rápido, que ayuda a la toma de decisiones a corto plazo, generalmente en el tema de mano de obra; es un tipo de contabilidad de costos, enfocado en la rentabilidad de la empresa.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Huamán (2017), realizó la investigación titulada: *Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017*. Esta investigación fue realizada en la Universidad César Vallejo de Lima, Perú, obtuvo el grado de Maestro en Gerencia de operaciones y logística. Tiene como Objetivo General: Determinar la situación de la gestión de almacén en el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, Lima, 2017. Su tipo de investigación fue descriptiva, de diseño no experimental y de forma transaccional. Se determinó la situación de la gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2017, identificándose que la gran mayoría

de los colaboradores (84) de ellos presentó un nivel “Regular” (70.0%). Asimismo, 22 de los colaboradores tuvieron un nivel “Deficiente” (18.33%) al igual que 14 colaboradores expresaron un nivel “Eficiente” (11.67%). Se concluye que el nivel predominante de la gestión de almacén en el MTC, 2017, en la muestra es el “Regular”.

El autor en esta investigación menciona que los trabajadores del MTC en el proceso de distribución, en sus inventarios físicos, en sus bajas de bienes, como en la renovación de su stock tienen un resultado regular, en cambio en sus registros y controles son eficientes, pudiendo entender que esta organización tiene que implementar planes estratégicos para el buen funcionamiento de sus almacenes, por ello es factible optimizar la gestión de almacenes en un plazo corto.

Esta investigación demuestra que existe un porcentaje del 70% con nivel regular y un casi 12% es eficiente, creemos que luego de la implementación de las recomendaciones en esta empresa que fue estudiada, se logró mejorar estos porcentajes.

García (2017), presentó su tesis titulado: *Gestión de Almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017*. Esta investigación se realizó en la Universidad César Vallejo de Lima, Perú, para optar el grado de Magister en Gestión Pública. Su objetivo general: Diseñar una propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la planta de la empresa SYGLA con el fin de aumentar la utilización de los recursos disponibles. La investigación fue de tipo sustantiva, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Teniendo la siguiente conclusión: Existen evidencias para afirmar que 33.3% (16) de los trabajadores encargado de los almacenes de los centros de salud percibieron el nivel de gestión de almacenes como eficiente, el 64.6 % (31) lo percibieron como regular y 2.1% (1) lo califica de deficiente. El autor señala como resultado de

esta investigación, que debido a que el personal desconoce sobre administración de almacenes R.J. N° 335, y por ende no realizar su labor eficientemente, y al no haber recibido constantes capacitaciones en este tema solo se desempeñaron empíricamente, tampoco cuentan con infraestructura adecuada, dificultando el almacenamiento de los bienes, equipos médicos y sus insumos. Y su percepción del trabajo en almacenes es de un 23%, 11 de 48 personas refieren que es eficiente, entonces es necesario un trabajo consecuente con el personal, así mismo evaluaciones constantes, ya que hay cambios cada cierto tiempo.

Por desconocimiento en temas de administración pública, muchos caemos en resolver los problemas creyendo que es lo correcto. Es importante la gerencia en este tema, el líder deberá estar bien capacitado para poder llevar eficientemente una empresa, evitando costos y garantizando el buen funcionamiento de sus almacenes.

Lévano (2017) presentó una investigación denominada: *Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos de Inversiones S.A.C.* Este estudio fue realizado en la Universidad Ricardo Palma Lima, Perú, para optar el grado académico de maestro en Ingeniería Industrial con mención en planeamiento y gestión empresarial. Su objetivo general: Implementar un Modelo de Gestión Logística para mejorar los procesos de compras, control de almacenes y selección de proveedores para la edificación de departamentos multifamiliares. La investigación fue descriptiva, de diseño experimental. Su conclusión principal fue: Mediante la aplicación de un modelo de gestión logística se mejoró significativamente los procesos de compras, control de almacenes y selección de proveedores, mejorando la productividad en la edificación de departamentos multifamiliares.

Con esta investigación se logró mejorar los procesos para compras con un sistema logístico implementado, logrando mejorar sus almacenes, se mejoró la determinación de los proveedores, ya que se tiene mayor dificultad en dicha selección. Asimismo, se logró la entrega de materiales de la obra a tiempo determinado.

En empresas pequeñas no se ve la necesidad de control de almacenes con rigurosidad, pero en empresas grandes, con presupuestos gigantes, es necesario tener un sistema especial en la parte logística, para tener un control y especificidad con personal idóneo y comprometido. Todo esto garantizaría un mejor proceso en la adquisición de bienes y materiales en la empresa.

Solsol (2017) *Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. de la ciudad de Iquitos, periodo 2011-2015*. Fue realizada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Ciudad de Iquitos Perú. Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Empresarial. Tiene como objetivo General: Analizar la gestión de inventario de la empresa Creazioni S.A. de la ciudad de Iquitos, en el periodo 2011-2015. Llegando así a la conclusión: La gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. se realizó de manera eficiente en el periodo 2011-2015, pero se debe añadir que en años anteriores incurrió en sobre stocks, ocasionando altos costos financieros por el dinero inactivo inherente a la mercadería sin movimiento. Durante el periodo en estudio, las ventas fueron superiores a las compras ampliamente, estos porque las ventas contienen margen de ganancia más el stock inicial. Es cierto que en años anteriores no había un control estricto en los almacenes y esto ocasionaba sobre stock produciendo pérdidas gigantescas a la empresa. Con los avances y las investigaciones se han logrado mejorar dichos procesos y lograr una mejor gestión de almacenes.

Esta investigación se realizó en esta empresa ferretera ya que manejaban más de ocho mil ítems diversos, siendo esa su preocupación y deseando mejorar el comportamiento de sus

compras es que se realiza dicho estudio, llegando a determinar en un plazo específico que las ventas sobrepasaron a la programación de las compras, debido a que el producto tiene margen de ganancias, es por ello la diferencia. También se determinó que se realizó compras sin criterio para reposición de stock, lo que incrementó el inventario y por consiguiente incremento del costo de la mercadería. Teniendo entre las recomendaciones mejorar el monitoreo y tendencias del mercado.

Manihuari (2017) realizó la investigación titulada: *Análisis de la Gestión de Almacenes en la Farmacia América S.R.L, periodo 2017*. Estudio realizado en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana de Perú, donde el autor obtuvo el título Profesional de Contador Público. Su Objetivo General: Analizar la gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L., periodo 2017. Su tipo de investigación fue descriptiva, aplicada y cualitativa, de diseño transversal. La conclusión en que llegó: Del análisis realizado podemos identificar que el 66.7% de los trabajadores de la Farmacia América S.R.L. indican que existe una buena gestión de almacenes y solo un 33.3% menos del 50% indican lo contrario.

La investigación nos indica que para poder tener una buena gestión de almacenes es necesario el compromiso del trabajador para poder adquirir ideas de cada uno y mejorar cada día, incentivando con las capacitaciones para el desarrollo de sistemas de manejo en el área de abastecimiento y el control de inventarios, a fin de contar con datos exactos, para mejorar el control de faltantes y sobrantes.

La investigación aporta al mejoramiento de los procesos, su satisfacción personal, sus incentivos. Todo esto se verá reflejado en el compromiso frente a sus metas. Este estudio enfoca su interés en el trabajador y en lograr mejores capacidades. Teniendo en cuenta que si esto es óptimo también lo será para la empresa.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Variable: Gestión de Almacenes

a) Conceptualización

(Correa, Gómez & Cano, 2010, como se citó en Poirier y Reiter, 1996) sostiene “La gestión de los almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades de almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar”.

Uno de los elementos más importantes en una empresa o institución pública o privada es como se orienta el manejo y gestión de almacenes, de esto depende los ingresos y egresos de bienes y otros. Es tener el control de los bienes y de infraestructura sea suficiente para mantener el control y el buen recaudo de los bienes, esto también permitirá distribuir los bienes según características y volumen.

(Correa, et al. 2010, como se citó en Gunasekaran, Lai y Cheng, 2008) sostiene:

La gestión de almacenes contribuye a una efectiva gestión de la cadena de suministro debido a que está directamente implicada en el intercambio de información y bienes, entre proveedores y clientes, incluyendo fabricantes, distribuidores y otras empresas que participan en el funcionamiento de la cadena de suministro.

Entre los componentes de un sistema de almacenes están proveedores, clientes, fabricantes, distribuidores y otros, contribuyen a la cadena de suministro, por ello cada uno es un eslabón importante, para coadyuvar a un eficiente desempeño en la gestión de almacenes de toda organización. Mantener una eficaz gestión de almacenes, logra mantener un mejor flujo de información y comunicación entre los implicados.

El Instituto Nacional de Administración Pública (1990), con Resolución Jefatural N° 335-90-INAP/DNA aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el sector Público,

mediante el cual otorga las herramientas y procedimientos para administrar los almacenes en el sector público, desde su proceso de almacenamiento hasta su registro y control de existencias.

La Gestión de Almacén para Anaya (2008), citado por Torres (2013), a su vez citado por Huamán (2017, p33) lo define como “los esfuerzos llevados a cabo en la logística de almacenes para cumplir con la disponibilidad de bienes y mercancías, siendo eficaz y eficiente a las necesidades de los clientes o usuarios”.

Existen instituciones públicas que están a cargo de implementar manuales y directivas que no son aplicadas normalmente a nuestra realidad, simplemente por desconocimiento y dejadez. Hace 29 años se tiene implementado el manual para control de almacenes y no se utiliza, ocasionando caos empresarial e institucional. Debiendo ser asumidas con responsabilidad por la parte gerencial para el bien de dicha institución. Las empresas necesitan otorgar mayor importancia a los procedimientos de la gestión de almacenes, a fin de que los bienes y mercancías que solicitan los clientes o usuarios, se entreguen dentro de un plazo óptimo, que garantice la confiabilidad ante los clientes que en la actualidad son más exigentes. Otro de los problemas observados para un inadecuado control y gestión de almacenes es que los cargos son designados sin un previo perfil del trabajador y sin una previa capacitación y filtro de parte de las autoridades competentes o en todo caso son designados por gestiones políticas, sin previa experiencia en el área. Esto también es una debilidad para la gestión.

Para efecto de esta investigación se trabajó con el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, aprobado por el Instituto Nacional de Administración Pública, mediante la R.J. N° 335-90-INAP/DNA de fecha 09-09-1990, porque está dimensionada a mi variable objeto de estudio, porque ahí especifica los procedimientos para realizar un buen desempeño logístico.

2.2.2 Dimensiones

a) Proceso de Almacenamiento

Instituto Nacional de Administración Pública (1990) en su Manual de Administración de Almacenes para el sector Público, sostiene que:

El almacenamiento es un proceso técnico de abastecimiento; las actividades concernientes a este proceso, están referidas a la ubicación temporal de bienes en un espacio físico determinado con fines de custodia como vía para trasladarlos físicamente (temporal o definitivo) a quienes la necesitan.(p.3)

Entre las actividades de la gestión de almacenes se encuentra en primer lugar el almacenamiento que engloba la recepción de los bienes hasta su internamiento a los almacenes, se entiende que este proceso es primordial para un eficiente control de todos los bienes que se almacenan, comenzando desde el hecho de verificar y controlar la calidad del bien para el ingreso al almacén, este nos garantiza contar con productos adecuados y de primera, luego a este proceso se coloca los bienes en lugares destinados, esto también nos garantiza el control de las existencias, conocer su ubicación y el stock con que se cuenta.

- Recepción

Para el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), recepción: son los trámites que se realizan desde que se recibe el bien hasta la ubicación dentro del almacén asignado, cuando se recepciona un producto es necesario tener a la mano la orden de compra y la guía de remisión del proveedor, documentos con los que se puede verificar las características que debe tener el bien, todo el trámite debe efectuarse en presencia del responsable de la entrega del producto, finalmente se firma en señal de recepción detallando en la guía la fecha y hora en que se está recepcionando el bien.

- Verificación y control de calidad

Para el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), esta es la etapa en que se verifica si el producto se encuentra en condiciones óptimas, y se cumple en efectuar el control de calidad, debiendo cotejar su tamaño, peso y demás características que solicita el área usuaria, cuando se trata de un producto con características especiales se debe contar con un especialista para que otorgue la conformidad, finalmente quien da la conformidad del bien recibido es el Jefe de Almacén.

Esta es una de las etapas importantes del almacenamiento, porque depende de esta verificación recibir un producto de calidad y sin defectos, que cumplan con las características solicitadas, aquí se da la conformidad del bien y de no cumplirse se procederá a la devolución del mismo.

Muchas veces al recibir un bien se encuentra en aparente buen estado, y al momento de abrir o usar dicho bien se visualiza el daño o simplemente no funciona, es por ello que es necesario la verificación estricta del bien a recepcionar.

- Internamiento

Para el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), Internamiento son los pasos que se efectúan para internar los bienes adquiridos en los almacenes, debiendo ubicarlos según sus cualidades físicas, ya sea seleccionar productos de la misma familia, según el tamaño, categoría, nivel de peligro, etc., todo ello con la finalidad de que la ubicación del bien sea fácil, efectiva y segura, evitando de este modo perder el tiempo buscando un producto o insumo; es de responsabilidad del Jefe de Almacén custodiar los bienes almacenados, porque es quien ha recibido y emitido la conformidad al bien.

En otras palabras, es guardar los bienes e insumos de la entidad o empresa en forma ordenada y fácil, todo esto debe ser determinado por el Jefe de Almacén, también va a ser importante la forma como se guarda para que la viabilidad de la salida del bien no sea tediosa, ya que garantizará ahorro de tiempo, energía del trabajador y satisfacción del usuario.

- Registro – control

Para el Instituto Nacional de Administración Pública (1990) el Registro – control se refiere que una vez dado la ubicación del bien en el lugar designado, se debe proceder a registrar dicho producto en lo que llamamos Kardex o control visible, considerando fecha de ingreso de dicho bien, esta tarjeta debe colocarse conjuntamente con el producto, en un lugar visible, a fin de que se pueda llevar un buen control, en caso de recibir bienes donados estos deben ser ingresados con notas de entrada a Almacén, debiendo reportarse a quien corresponda y se dé el ingreso al registro de existencias.

Este registro es esencial en un almacén, ya que, por medio de él, quedará plasmado la salida de los bienes con fecha y cantidad de consumos; se aperturará un kárdex con el ingreso de un nuevo producto y continuará el registro con las salidas, hasta agotar el stock, dependiendo del Jefe de Almacén solicitar con anticipación nuevo requerimiento, así se ingresará nuevamente el pedido siguiente, un kardex es para cada producto.

- Custodia

Para el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), Custodia es la fase donde se aplica todo lo necesario para garantizar la conservación del bien y/o insumo, todo ello se refiere en su aspecto físico, donde se tiene que asegurar que el bien seguirá encontrándose en óptimas condiciones, del mismo modo es asegurar la integridad del personal que custodia los

bienes almacenados, patrimoniales y demás equipos, frente a ocurrencias como robos, incendios, etc., asimismo el personal debe estar capacitado y preparado para afrontar casos de terremotos y demás episodio natural imprevisto.

Para mejorar el proceso de custodia en un almacén es primordial que el personal administrativo tome las medidas de mejoramiento de infraestructura, implemente estantería, toda la logística necesaria para almacenar correctamente los bienes, así mismo deberá capacitar al personal que custodiará los bienes, a fin de llevar un eficiente control.

b) Proceso de distribución

Para el Instituto Nacional de Administración Pública (1990) “Proceso Técnico de Abastecimiento que consiste en un conjunto de actividades de naturaleza técnico-administrativa, referidas a la directa satisfacción de necesidades. Incluye las operaciones de traslado interno ”(p.5).

Respecto a la distribución de bienes son referidos a los procedimientos que se realizan dentro del lugar donde se encuentran los insumos y bienes, todo esto para lograr atender eficientemente los requerimientos de los usuarios, en forma oportuna y rápida, este trámite es exclusivamente administrativo y práctico.

- Formulación del pedido

Para el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), la Formulación del pedido en primer lugar se realiza el cuadro de necesidades considerados según la disposición de bienes de almacén, luego el área de Abastecimientos estable un calendario de pedidos los cuales son presentados según el periodo programado en el cuadro de necesidades y por último para lograr que el usuario realice un pedido deberá elaborar el Pedido Comprobante de Salida (PECOSA), el cual deberá estar debidamente autorizado por el área

correspondiente. En caso de austeridad el área de Abastecimientos asumirá la formulación de pedido.

- Autorización de despacho

Para el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), en relación a la Autorización de despacho indica que sólo los bienes que se encuentran en la lista de necesidades tendrán autorización de salida de despacho, solo en caso de presentarse alguna emergencia el bien deberá ser atendido con la respectiva autorización del jefe responsable, mediante un V°B° o del que esté a cargo. En esta etapa será necesario utilizar la PECOSA, registrando la salida en el control de existencias correspondiente.

Es necesario contar con la autorización para la salida de un bien de almacén, esto no puede ser improvisado, a menos que sea una emergencia deberá estar visado por el Jefe Responsable.

- Acondicionamiento de materiales

Para el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), la responsabilidad del encargado de almacén es direccionar los Pedidos de Comprobante de Salida (PECOSA) debidamente aprobados y preparará los bienes listos para entregar, asimismo proseguirá al retiro del bien solicitado hasta el punto de despacho, en caso de distribución que no sea en la misma ciudad deberá ser embalado según la designación del volumen de carga, lugar y tiempo de entrega y peso también algunas demás condiciones que pone el fabricante. Se debe garantizar un buen embalaje a fin de evitar roturas, aplastamientos, manchas de grasas, daños por elementos del clima, pérdida parcial, total o extravío, una vez embalado el bien ser debe proceder al sellado, marcado y numerado del mismo.

- Control de materiales

El Instituto Nacional de Administración Pública (1990), indica que todos los almacenes deben contar con un control de salida de bienes, a fin de evitar la salida de las mismas sin que cuenten con las autorizaciones correspondientes, asimismo se debe contar con personal que haga las labores de custodia quien debe conocer el procedimiento para la salida de un bien, este custodio y/o vigilante deberá exigir el formato de Pedido Comprobante de Salida (Pecosa) antes que el bien sea retirado del almacén.

La PECOSA es un documento que se tiene que presentar para que un bien salga de almacén, a su vez el personal que custodia debe saber el procedimiento para la salida y poder controlar con las pecosas que salgan del almacén.

- Entrega de materiales

El Instituto Nacional de Administración Pública de la Dirección Nacional de Abastecimientos (1990), con la entrega de materiales se cierra el proceso de distribución, se cumple con el propósito de entregar el bien requerido al usuario; se precisa que cuando un bien sale del almacén para ser trasladado a otro ámbito, este debe contar con seguro, es necesario que el encargado del almacén asegure la devolución de la (PECOSA) por parte del área usuaria.

Una vez entregado los bienes y materiales, termina el proceso del almacén, debiendo asegurarse que la (pecosa) regrese el usuario con los sellos correspondientes.

El responsable de recepcionar el bien también deberá verificarlo al momento de la entrega, a su vez deberá firmar la pecosa.

c) **Inventario Físico de Almacén**

El Instituto Nacional de Administración Pública (1990) menciona “Es una forma de verificación física que consiste en constatar la existencia o presencia real de los bienes almacenados, apreciar su estado de conservación o deterioro y condiciones de seguridad” (p.7).

El inventario físico es realizar una revisión de los bienes que existen en los almacenes, tanto para contrastar el estado físico en que se encuentra como para evidenciar su existencia en los almacenes, es una función de responsabilidad del jefe de Almacén, que debe realizarse en un período mínimo de un año, normalmente asignan a un comité de Inventario para realizar dicho trabajo, culminándose con la emisión de la suscripción de un Acta.

- Tipo de Inventarios

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990) existe el inventario masivo, la cual se realiza a todos bienes existentes que se encuentran en los almacenes, es una vez al año, su objetivo es la constatación de la existencia de los bienes y/o suministros, es necesario se cierre los procedimientos de atención de requerimientos hasta su culminación, para efectuar dicho inventario este debe tener una programación establecida, por otro lado, también se puede aplicar un inventario selectivo, cuyo objetivo es confrontar que los bienes almacenados se encuentren completos y que coincidan con el control de almacén (Kardex), sin necesidad de suspender la atención a las áreas usuarias.

- Preparación de Inventario

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), es un procedimiento que se realiza una vez al año, debe estar conformado por un Comité, el cual no deberá integrar ningún personal del almacén, solo para poder informar en qué lugar está ubicado el

bien, antes de dar inicio al inventario se deberá cerrar la recepción de bienes al almacén, solo en forma temporal hasta que se finalice el proceso.

- Formas de efectuar el inventario

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), para proceder a realizar un inventario se aplica las modalidades al barrer y por selección, el primero es para verificar y constatar las existencias de todos los bienes registrados en forma total, esta modalidad corresponde al inventario masivo, la segunda modalidad es realizar el contraste solo de un grupo de bienes en particular, en este caso se aplica la modalidad de inventario selectivo.

Para ambas modalidades, el inventario debe ser riguroso en todo momento, el responsable debe tener cronograma según su criterio para realizar dicha actividad y evaluar con precisión su trabajo cada cierto tiempo.

- Sobrantes de inventario

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), en el proceso de verificación cuando el Comité detecta bienes sobrantes, ellos primero buscan las causas que originó los faltantes, como una confusión en entregar un bien similar a otro, como también una omisión del registro del producto en la tarjeta visible de almacén, de acuerdo a la primera causa se debe cotejar que la misma cantidad sobrante debe figurar como faltante, confirmando eso se procederá a anular la salida del producto sobrante, en ambos casos el responsable de almacén deberá informar sobre la subsanación de lo observado, pero sin eximirse de responsabilidad.

- Faltantes de almacén

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), las faltas en el almacén pueden darse debido a circunstancias como robos, debiéndose llevar a cabo un proceso de

indagación y/o investigación, también puede existir faltante por causa de merma, la cual deberá procederse según la normativa vigente, la otra causa es atribuible a la negligencia del personal, quienes deberán ser sancionados administrativamente.

d) Baja de Bienes

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), “Se dará de baja a los bienes que como resultado del Inventario Físico General estén considerados para tal proceso” (p.8).

Es la selección del tipo de bienes que ya no se usarán, la cual se efectúa después del resultado del inventario general realizado, este proceso tiene como objetivo deshacerse de bienes que ya no sirven, y que se encuentran ocupando los almacenes físicos innecesariamente, la baja de bienes es un proceso muy importante porque permite limpiar y ampliar espacios en los almacenes.

El contar con bienes inservibles nos ocasiona gastos innecesarios, porque se tiene que pagar el alquiler de almacenes para custodiar bienes que ya no son aptos o están vencidos, del mismo modo también se genera gastos de personal para que realice el cuidado de los mismos, entonces es de prioridad aplicar la presente dimensión de baja de bienes.

- Bienes fungibles siniestrados

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), son los bienes que se encuentran en un estado completo de invalidez, estos se darán de baja una vez que el Comité confirme el estado físico en que se encuentra los bienes, el responsable de almacén deberá emitir un informe para que dicha baja sea aprobada por la Gerencia de Administración de la Entidad.

- Bienes con merma

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), son bienes y/o insumos que se disminuyen en relación a su tamaño, cantidad, esto debido a que con el paso del tiempo se volatilizan, asimismo son malogrados por animales, estos se darán de baja una vez que el Comité confirme el estado físico en que se encuentra los bienes, de igual manera la baja deberá ser aprobados por la Gerencia de Administración de la Entidad.

- Bienes perdidos

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), son los bienes que no se ubicaron en el inventario de almacén, los cuales deben tener un expediente de investigación, así como la denuncia policial correspondiente, para darse de baja es necesario la aprobación por la Gerencia de Administración.

Si bien es cierto hay quienes custodian el almacén, sucede que al momento de revisar los inventarios se encuentra que hay bienes que no se ubican, a esto debe realizarse la respectiva investigación y por consiguiente la denuncia formal para así dar de baja al bien. No es tan sencillo realizar este proceso, pero debe hacerse siendo responsable el Gerente Administrativo.

e) Reposición de stock

El Instituto Nacional de Administración Pública (1990) respecto a reposición de stock, comprende:

Un conjunto de acciones de naturaleza técnico-administrativa, inherentes a la función de almacén, que tiene por finalidad el mantener la continuidad del abastecimiento, reemplazando las existencias distribuidas, a fin de que se encuentren disponibles en

cualquier momento y asegurar así que lleguen a los usuarios en la oportunidad conveniente.(p.9)

Son las operaciones que se realiza para que los almacenes no se desabastezcan de bienes que requieran las áreas usuarias, es por ello que se debe llevar el control de las existencias para saber cuáles son los saldos de almacén y cuáles se necesitan reponer el stock, en este procedimiento se debe controlar el nivel máximo de stock y el mínimo.

- Variables utilizadas

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), para gestionar la reposición de stock, primero es necesario conocer el nivel mínimo y máximo de los bienes almacenados, saber la cantidad de bienes que se tiene en los almacenes, a fin de tomar la decisión más adecuada.

- Cuantificación de las variables

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), para cuantificar las variables es necesario determinar cuál es el nivel máximo de stock, es decir conocer la cantidad que requerirán las áreas usuarias ya sea cada tres, seis o doce meses, si lo que requieren es mayor a la capacidad de almacenamiento se podrá considerar cada dos meses o mensual, solo en estos casos excepcionales.

- Formulación del requerimiento de renovación de stock

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), cuando los bienes existentes bajen al punto mínimo de stock, el Jefe de Almacén deberá programar inmediatamente el requerimiento para reponer el stock, derivándolo al área responsable para

que se programe la adquisición y reposición, para eso hasta que se reponga los bienes para stock, se deberá racionalizar la atención a los requerimientos.

El responsable de almacén deberá estar pendiente de que no llegue al mínimo stock, ya que muchas veces hay demora en la compra de los bienes, con anticipación deberá realizar dicho requerimiento, ya que son los que mejor saben cuáles son los bienes más usados y que rápidamente se agotan.

f) Registro y control de existencias

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990) Registro y control de existencias es:

Un sistema de registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes del local de almacén y cantidades disponibles para distribuir. Según las posibilidades de cada entidad los registros y reportes se elaboran en la forma manual o mediante proceso automático de datos; en el primer caso se empleará tarjetas y formularios y en el segundo se utilizará el diseño de los mismos.(p.10)

Es un registro de todos los bienes existentes de una entidad, es controlado en forma manual, asimismo en forma sistemática, mediante este control se puede conocer los bienes que se tienen en el almacén, tanto en cantidades como contablemente, los reportes que se emiten del referido registro deberán coincidir con los bienes que se encuentran físicamente, es por ello que este control de existencias es clave para llevar una óptima gestión de almacenes.

- Tarjeta de Control Visible de Almacén

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), es un instrumento que sirve para controlar los bienes en forma individual, es decir cada producto y/o insumo debe tener su propia tarjeta de control, la cual debe hallarse conjuntamente con el bien, en esta

tarjeta se llevará el control de ingreso y salida registrándose los movimientos en forma cronológica, asimismo deberá registrarse el saldo por cada movimiento, el almacenero es el responsable de realizar los descargos en el referido control.

- Tarjeta de Existencias Valoradas de Almacén

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), es un registro que es de uso exclusivo del área de Abastecimientos, su control no se realiza en los almacenes, sirve para obtener y otorgar información sobre los ingresos y salidas de los bienes del almacén, se encuentran detallados por precios y cantidades unitarias, agrupándose los bienes según sus características.

- Resumen del Movimiento de Almacén

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), este reporte lo realiza el Encargado del área de Abastecimientos, el cual debe ser enviado al área de Contabilidad en forma mensual, con la finalidad de que este último concilie los saldos con la información que manejan respecto a los partes diarios de almacén.

- Nota de Entrada a Almacén

Según Instituto Nacional de Administración Pública (1990), es un registro que se utiliza para dar ingreso de un bien al almacén, es conocido en su abreviatura (NEA), el registro es realizado en casos diferentes a la adquisición por orden de compra, como son los casos de ingreso de sobrantes, donaciones, etc.

- Pedido Comprobante de Salida

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), es un reporte que se maneja para efectuar la salida de los bienes del almacén, la cual deberá ser llenado con las

características del bien, unidades, precios unitarios, dependencia solicitante y la persona quien recibe el bien, quien firmará en señal de recepción conforme; este formulario deberá ser autorizado por el Jefe de Abastecimientos.

Este documento sirve para realizar la salida de almacén, aquí estará detallado el bien, cantidad, precio unitario, en este comprobante deberán estar las personas que firmarán, uno el que solicita, la autorización del Jefe, responsable de Almacén y quien recibe conforme.

2.2.3 Teoría

Gestión de Almacenes

Para el manejo de la gestión de almacenamiento en el Perú existe una normativa para el ámbito nacional, aprobada por el Instituto Nacional de Administración Pública, mediante la R.J. N° 335-90-INAP/DNA, documento con el que se aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional de fecha 09.09.1990, normativa que se está tomando como base y sustento del presente proyecto de investigación, cuyo objeto es establecer normas, criterios, procedimientos y responsabilidades para la administración de almacenes en organismos del sector público nacional; lo que se busca es la implementación de los procesos que detalla este manual a la gestión de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco, y así mejorar las falencias que se tiene en dicha institución.

2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

- a) **Baja de Bienes:** Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), es el proceso mediante el cual se procede a eliminar los bienes inservibles del almacén, a través de un procedimiento administrativo y autorizado por el jefe de Abastecimiento.

- b) **Gestión de almacenes:** El Instituto Nacional de Administración Pública (1990), mediante el Manual de Administración de Almacenes para el sector Público, aprobado con R.J. N° 335-90-INAP/DNA, aporta con herramientas y procedimientos que permitirá una óptima gestión de almacenes en el sector público. Importante contar con este manual, el cual ayuda a unificar criterios para el trabajo en cualquier institución pública o privada.
- c) **Inventario Físico de almacén:** El Instituto Nacional de Administración Pública (1990), menciona que es un proceso mediante el cual se confronta el bien existente con los saldos de almacén, es realizado una vez al año por un Comité designado para tal fin.
- d) **Registro y Control de Existencias:** El Instituto Nacional de Administración Pública (1990), sostiene que es un proceso mediante cual se lleva el control de todas las existencias de los almacenes, este se realiza a través de un sistema automatizado y en forma física.
- e) **Reposición de Stock:** Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), es un conjunto de operaciones que se realiza para no dejar desabastecido los almacenes, vigilando siempre el stock de saldos existentes, a fin de proveer oportunamente los bienes solicitados por las áreas usuarias.
- f) **Proceso de almacenamiento:** Según el Instituto Nacional de Administración Pública (1990), es el procedimiento que se realiza para la instalación de los bienes en un lugar físico asignado, en la que se custodia de manera temporal y/o permanente de los mismos.
- g) **Proceso de distribución:** El Instituto Nacional de Administración Pública (1990), sostiene que el proceso de distribución es el conjunto de operaciones que tienen como objetivo cumplir con los requerimientos de los usuarios conforme a su necesidad.

Capítulo III

Hipótesis

3.1. Hipótesis General

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en la gestión de almacenes existe una mediana eficiencia por parte de los encargados de dicha función en dicha unidad, durante el año 2019.

3.2. Hipótesis Específica

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de almacenamiento, existe una mediana eficiencia por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de distribución de stock de los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso del inventario físico en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de baja de bienes en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de la reposición de stock en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de registro y control en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

a. Variable:

Gestión de Almacenes

b. Dimensiones:

Proceso de Almacenamiento

Proceso de Distribución

Inventario Físico de almacén

Baja de Bienes

Reposición de Stock

Registro y Control de existencias



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FILIAL CHANCHAMAYO

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTION DE ALMACENES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
Gestión de almacenes.	Poirier y Reither (1996), citado por Correa, Gómez, & Cano (2010, p.49) sostiene que "La gestión de los almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar"	La variable independiente de Almacenes se desarrollará en 25 preguntas, teniendo en las 06 dimensiones de la variable: Proceso de Almacenamiento, Proceso de Distribución, Inventario Físico de Almacén, Baja de bienes, Registro de Stock y Registro de Control de existencias, aplicándose la escala de Likert.	1. Proceso de Almacenamiento	1.Recepción	Recepciona el bien correctamente teniendo a la vista la orden de compra.	1. ¿Cree Ud. que se <u>recepciona</u> correctamente el bien teniendo a la vista la orden de compra?	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				2.Verificación y control de calidad	Se somete al bien con características especiales a pruebas de conformidad por especialistas de manera adecuada.	2. ¿Cree Ud. que se somete al bien con características especiales a pruebas de conformidad por especialistas de manera adecuada?	
				3.Internamiento	Cuenta con infraestructura adecuada para internar los bienes apropiadamente.	3. ¿Cree Ud. que se cuenta con infraestructura adecuada para internar los bienes apropiadamente?	
				4.Registro y control	Codifica los bienes que se incorporan al Patrimonio conforme al procedimiento establecido.	4. ¿Cree Ud. que los bienes que se incorporan al Patrimonio son codificados conforme al procedimiento establecido?	
				5. Custodia	Protege los bienes de elementos como la luz, lluvia y la humedad correctamente.	5. ¿Cree Ud. que los bienes son protegidos de elementos como la luz, lluvia y humedad correctamente?	
			Recibe el personal capacitación para casos de siniestros como incendios, terremotos o inundaciones oportunamente.		6. ¿Cree Ud. que el personal recibe capacitación para casos de siniestros como incendios, terremotos o inundaciones oportunamente?		
			2.Proceso de Distribución	1. Formulación de pedido	Emplea la PECOSA en el momento de la salida del bien adecuadamente.	7. ¿Cree Ud. que se emplea la PECOSA en el momento de la salida del bien adecuadamente?	
				2. Autorización de despacho	Autoriza pedidos no programados en situaciones de emergencia con cargo a stock de manera acertada.	8. ¿Cree Ud. que se autoriza pedidos no programados en situaciones de emergencia con cargo a stock de manera acertada?	
				3. Acondicionamiento de materiales	Determina el tipo de embalaje para distribución de bienes fuera del perímetro de la ciudad correctamente.	9. ¿Cree Ud. que se determina el tipo de embalaje para distribución de bienes fuera del perímetro de la ciudad correctamente?	
				4. Control de materiales	Devuelven las dependencias de destino la PECOSA con la conformidad respectiva y en forma oportuna.	10. ¿Cree Ud. que dependencias de destino devuelven la PECOSA con la conformidad respectiva y en forma oportuna?	



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FILIAL CHANCHAMAYO

			3. Inventario físico de almacén	1. Tipos de Inventario: Masivo y Selectivo	El Área de Abastecimientos precisa plazos, mecanismos instrumentos y responsabilidades para realizar la verificaciones de bienes oportunamente.	11. ¿Cree Ud. que el Área de Abastecimientos precisa plazos, mecanismos instrumentos y responsabilidades para realizar la verificaciones de bienes oportunamente?
				2. Preparación de inventario	Bloquea el intemamiento de bienes recibidos durante el periodo de inventarios óptimamente.	12. ¿Cree Ud. que se bloquea el intemamiento de bienes recibidos durante el periodo de inventarios óptimamente?
				3. Formas de efectuar el inventario.	Realiza el inventario de tipo selectivo en el almacén de manera acertada.	13. ¿Cree Ud. que se realiza el inventario de tipo selectivo en el almacén de manera acertada?
				4. Sobrantes de inventarios	Entrega un bien similar en lugar del que figura como sobrante en todo momento.	14. ¿Cree Ud. que se realiza la entrega de un bien similar en lugar del que figura como sobrante en todo momento?
				5. Faltantes de almacén	Organiza expedientes de investigación por bienes faltantes en su oportunidad.	15. ¿Cree Ud. que se organiza expedientes de investigación por bienes faltantes en su oportunidad?
			4. Baja de bienes	1. Bienes siniestrados	Realiza la baja de bienes siniestrados que se encuentran inutilizados oportunamente.	6. ¿Cree Ud. que son dados de baja los bienes siniestrados que se encuentran inutilizados oportunamente?
				2. Bienes con merma	Realiza la baja de bienes con merma apropiadamente.	7. ¿Cree Ud. que se realiza la baja de bienes con merma apropiadamente?
				3. Bienes perdidos	Realiza la baja de bienes perdidos por robo o sustracción de manera acertada.	8. ¿Cree Ud. que son dados de baja los bienes perdidos por robo o sustracción de manera acertada?
				1. Variables utilizadas	Utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo para la reposición de stock óptimamente.	9. ¿Cree Ud. que se utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo para la reposición de stock óptimamente?



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FILIAL CHANCHAMAYO

			5. Reposición de stock	2. Cuantificación de las variables.	Coordina el Jefe de Almacén con la Unidad de Programación para cuantificar las variables punto de pedido por cada tipo de bien oportunamente.	20. ¿Cree Ud. que coordina el Jefe de Almacén con la Unidad de Programación para cuantificar las variables punto de pedido por cada tipo de bien oportunamente?
				3. Formulación del requerimiento de renovación de stock	Formula el Jefe de Abastecimientos los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock correctamente.	21. ¿Cree Ud. que el Jefe de Abastecimientos formula los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock correctamente?
			6. Registro y control de existencias	1. Tarjeta de Control Visible almacén.	Registra en unidades físicas el movimiento y saldo del bien almacenado de forma adecuada.	22. ¿Cree Ud. que se registra en unidades físicas el movimiento del bien almacenado de forma adecuada?
				2. Tarjeta de existencias valoradas de almacén	Concilia las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente con oficinas de Contabilidad en forma oportuna.	23. ¿Cree Ud. que se concilia las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente con la oficina de Contabilidad en forma oportuna?
				3. Resumen del movimiento de almacén	Registra el movimiento de entrada y salida de bienes en cantidades físicas y monetarias de manera acertada.	24. ¿Cree Ud. que se registra el movimiento de entrada y salida de bienes en cantidades físicas y monetarias de manera acertada?
				4. Pedido comprobante de salida (PECOSA)	Utiliza la PECOSA para efectuar el pedido, autorizar y registrar la salida de bienes de almacén apropiadamente.	25. ¿Cree Ud. que se utiliza la PECOSA para efectuar el pedido, autorizar y registrar la salida de bienes de almacén apropiadamente?

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

Metodología

4.1. Método de Investigación

Tamayo y T. (2003, p. 28), menciona “El método científico es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica”.

El método científico es un método que debe ser realizado cuidadosamente, con mucho criterio y veracidad; la casualidad no es uno de sus criterios, no se considera criterios personales, a su vez no se hacen juicios de valor. La investigación permite resolver interrogantes que en algún momento creemos no se puede investigar.

También debemos mencionar a los métodos específicos:

Método descriptivo, este método es fundamentalmente basada en la explicación de las características del estudio que se está realizando, en su medio natural.

Método histórico, es referente al tiempo donde ocurren los hechos, donde se describen investigaciones en base a hechos históricos.

Método estadístico, se basa en el análisis de datos y procesamiento de los mismos, con la finalidad de comprobar un hecho mediante números.

4.2. Tipo de Investigación

Vargas (2009, p. 156) La investigación Aplicada “es vista como un proceso investigativo científico, serio y riguroso, y como una forma necesaria y óptima para conocer las realidades desde la evidencia misma”.

Se busca resolver problemas prácticos. La aplicación inmediata y práctica de los hallazgos es lo que la distingue de la investigación básica, que se centra en preocupaciones teóricas.

4.3. Nivel de Investigación

Según Hernández , Fernández, & Baptista (2010, p. 80) La investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

La investigación descriptiva mediante un análisis busca perfeccionar aún más características, procesos, hechos de todo lo que se quiera investigar, busca demostrar y corroborar toda la información acerca de la variable en estudio, teorías y conceptos. Así el investigador puede tener más información científica de lo que está estudiando. Esta investigación busca teorías, investigaciones por las cuales se llegará a descubrir la verdad de lo que se investiga.

Nuestra investigación fue de nivel descriptivo.

4.4. Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 149) en su teoría de diseño no experimental, sostienen:

Se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación

no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

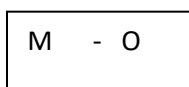
Este tipo de diseño no manipula la variable, se observan los hechos en su forma natural sin agregar ni modificar su esencia, en el lugar donde se encuentran para poder estudiarlos. Su comportamiento es evaluado mas no se modifica nada. No intervienen los cambios que pueda suceder en el medio externo, o lo que el investigador pueda hacer frente a la variable. Siendo el investigador el que realizará el respectivo monitoreo y evaluación.

Hernández; Fernández & Baptista (2006, p. 208) señalan que “los diseños de investigación transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Estos diseños estudian las características de la variable en un momento determinado, mediante la recolección de datos en un mismo tiempo. Por ejemplo, en salud este tipo de diseño hace estimaciones en prevalencia según la demografía, lo que se llama cadenas epidemiológicas, observa el comportamiento de las enfermedades, distribución, etc.

Nuestra investigación fue no experimental.

Su diseño de investigación fue no experimental.



Donde:

M: Muestra

O: Observación de la variable

4.5. Población, Muestra y Muestreo

Población

Tamayo y T., (2003, p. 173) define “a la población como la totalidad de un fenómeno de estudio (cuantificado)”.

Abarca todas las personas donde se encuentra nuestro objeto de estudio, pero eso no quiere decir que será todo para la muestra. No es bueno tener una población pequeña delimitada, no se podrá llevar a grandes proporciones. Nos ayuda a ordenar nuestro trabajo. Ya que de la población se podrá determinar la muestra de estudio. Es indispensable saber que hay características que debe considerar el investigador para la población; como es la homogeneidad, la población debe tener las mismas características de estudio o características en común; debe realizarse de acuerdo a un periodo de tiempo establecido, como es por ejemplo si se realizará el estudio en retrospectivo, en ciertos años, ciertas personas en diferentes generaciones; también es necesario considerar el lugar donde se encuentra nuestra población a estudiar y por último la cantidad o tamaño de la población.

La población de estudio fue de 50 trabajadores de la Unidad Zonal Junín Pasco - Provias Nacional.

En nuestro presente estudio la población es igual a la muestra por ellos aplicamos la muestra censal.

TABLA 4. Trabajadores de la Unidad Zonal Junín – Pasco

UNIDAD ZONAL JUNIN – PASCO	TRABAJADORES
Oficina Zonal y Peajes	23
Almacén Yanango	6
Almacén Pucharini	2
Almacén Jauja	3
Almacén Uchubamba	3
Almacén Unión Junín	3
Almacén Papayal	5
Almacén Satipo	5
TOTAL	50

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Tamayo y T. (2003, p. 173) define a la muestra como: “parte representativa de una población”.

Viene a ser un subconjunto poblacional, representa una parte de la población que se tomará según lo que se requiera por el tipo de investigación. Existen tipos de muestra con las cuales se puede estudiar, esto dependerá de lo que quiere el investigador, de que tan representativo será el estudio. Aleatorio si se selecciona al azar, estratificado si este está dividido en estratos o subconjuntos. Y sistemático si existe un patrón y/o criterio de selección. Es necesario contar con una muestra ya que el investigador no podrá entrevistar a toda la población sujeto de estudio. Al

seleccionar una muestra, se estudia una parte de la población, a su vez deberá ser representativa a toda la población.

Nuestra muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la Unidad Zonal Junín Pasco – Provias Nacional.

Muestreo

Tamayo y T. (2003, p. 177), define al muestreo como “instrumento de gran validez, en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de la población sobre la cual se investiga”.

El muestreo se refiere a la reducción de elementos que conciertan a una población para efectuar con una investigación, la muestra que se extrae debe tener características, para que las conclusiones a las que se llegue sean aceptados y razonables.

(Otzen & Manterola (2017, p. 230) Muestreo no probabilístico intencional “Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña”.

En esta técnica de muestreo, la muestra se elige únicamente basándose en el juicio y la creencia del investigador, se puede decir que el investigador selecciona a aquellos que estos creen que son los adecuados para colaborar en el estudio de investigación.

En tal sentido el tipo de muestreo fue no probabilístico porque se contó con pocos sujetos para la investigación, por lo tanto, se trabajó con todos en un total de 50 trabajadores de la Unidad Zonal Junín Pasco - Provias Nacional.

La población y la muestra fue la misma, ya que en la Unidad Zonal Junín – Pasco - Provias Nacional no se cuenta con más personal.

Criterios de inclusión, en la presente investigación se consideró al total de trabajadores de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional.

Criterios de exclusión, no se ha excluido a ningún trabajador porque nuestra población fue mínima.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se usó en la presente investigación fue la encuesta, la cual permitió el recojo de la información necesaria. Esta técnica sirve para poder solucionar y dar respuesta a nuestras interrogantes respecto a la investigación.

Mediante esta técnica de recolección de datos se pudo reunir mucha más información de lo planeado en nuestro estudio.

Instrumentos de recolección de datos

Tamayo y T. (2003, p. 172) “a la forma de recolectar los datos se le denomina instrumentos de recolección”.

Los instrumentos están contruidos y diseñados por el investigador para obtener la información que necesita para su investigación, dicha información que obtendrá deberá estar acorde con el marco teórico y objetivos propuestos. Y también deberán estar relacionados con las variables. Estos datos obtenidos deben está plasmados y registrados en documentos de los cuales se podrá obtener la información para ser tabulados y analizados.

En este estudio se usó el instrumento del cuestionario que nos permitió medir la variable Gestión de Almacenes, es por ello que se utilizó las 06 dimensiones: proceso de almacenamiento, proceso de distribución, inventario físico de almacén, baja de bienes, reposición de stock,

registro y control de existencias, donde se consideró sus 25 ítems, es así que realizó la encuesta tomando como muestra al total de 50 trabajadores de la Unidad Zonal Junín – Pasco de Provias Nacional.

Validez

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 201) , Validez se refiere al grado en que un instrumento en verdad mide la variable que busca medir.

Los instrumentos han sido validados por 4 expertos: 2 especialistas metodólogos y 2 especialistas en contabilidad, obteniendo el porcentaje de 0.89% como tal se puede observar en el (Anexo 5) quienes han evaluado los 25 ítems del instrumento para poder realizar la encuesta.

TABLA 5. Expertos que validaron el instrumento

Expertos	Puntaje
Dra. Carmen Lavado Puente	81
Mg. Antonio Donato Perfecto Sosa	68
Dr. Juan Amador Rivera Aquino	90.8
Dra. Lisette Paola Campos	90.5

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 200) La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

Para obtener la confiabilidad de este estudio de investigación se realizó una prueba piloto de 25 preguntas a 15 trabajadores de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional.

El coeficiente que fue utilizado para la confiabilidad es El Alfa de Crombach, que tuvo como resultado de coeficiente de 0.892% (Anexo 06) de lo cual concluye que es un instrumento confiable para su aplicación.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Análisis de Datos

Hernández; Fernández & Baptista (2006, p. 408) “Interpretación de los resultados de los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos de cálculo”

En esta parte de la investigación, el investigador someterá los datos a un análisis por medio de operaciones estadísticas, con el fin de llegar a resolver los objetivos propuestos en dicha investigación. Estos datos no pueden ser rígidos ya que en el camino del estudio podría haber observaciones que deberán modificar la forma de la investigación.

Para llevar adelante el análisis de los datos recolectados a través de la encuesta Percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional 2019, medida en escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre, se hizo empleo de las herramientas de la estadística descriptiva tales como las tablas de distribución frecuencias absolutas simples y porcentuales con sus correspondientes gráficos de barras simples, procesados con el auxilio del software Excel versión 2017.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Nuestra investigación ha respetado los principios del Código de Ética para la Investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes 2019, como es el caso del principio “Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales”, debido a que posterior a haberse aplicado la encuesta no se ha vulnerado la confidencialidad y la privacidad de los trabajadores involucrados en el proceso de investigación.

Así mismo, se ha respetado el principio “Consentimiento informado y expreso”, en razón que antes de aplicar el instrumento de Encuesta al personal de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, ellos firmaron el consentimiento informado, mediante el cual autorizan la toma de los datos necesarios para la investigación.

De la misma manera se ha respetado el principio de “Veracidad”, debido a que toda la investigación se ha desarrollado con información fidedigna en todas sus etapas, desde la formulación del problema hasta la interpretación y la comunicación de los resultados, para lo cual se contó con información otorgada por la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, así como fuentes bibliográficas y páginas web de garantía.

Capítulo V

Resultados

5.1. Resultados

En el presente estudio se analizaron las características de la variable Gestión de Almacenes con sus dimensiones: proceso de almacenamiento, proceso de distribución, inventario físico de almacenes, baja de bienes, reposición de stock y registro y control de existencias.

El recojo de información se realizó mediante la técnica de recolección de datos Encuesta y el instrumento a través del cuestionario, de la Percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional.

5.1.1 Descripción de la variable Gestión de Almacenes

La Gestión de Almacenes es un elemento importante en toda organización, porque nos permite conocer, controlar y tomar decisiones respecto a los bienes y/o suministros que se tienen en custodia en los almacenes.

En el presente estudio, hemos analizado esta variable Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín Pasco, cuyo resultado se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 08
Categorización de la gestión de almacenes de la UZ Junín Pasco

Categorías	fi	%
Alto	7	14%
Medio	36	72%
Bajo	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 07

En esta tabla nos muestra que los trabajadores de la Unidad Zonal Junín Pasco, tienen un mediano nivel de cumplimiento respecto a la categorización de la gestión de almacenes, es decir un 72% cumplen medianamente con los procesos de almacenamiento, distribución, inventario físico de almacenes, baja de bienes, reposición de stock y registro y control de existencias; sin embargo un 14% de ellos cumple correctamente, teniendo un alto nivel de conocimiento y manejo de almacenes; muy por lo contrario solo un 14% mostraron debilidad en el cumplimiento de estos procesos.

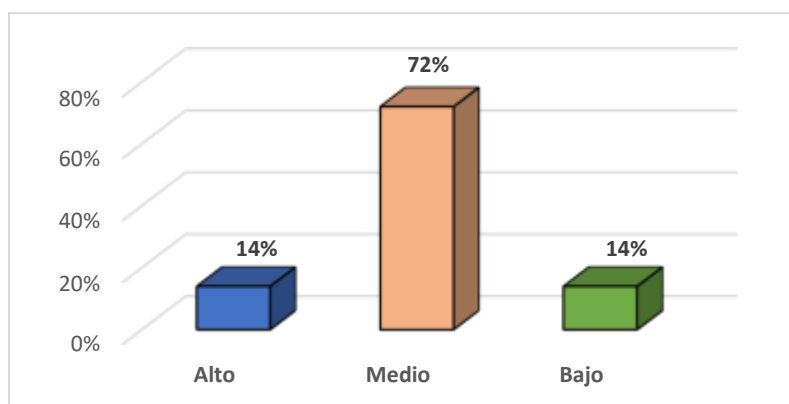


Figura N°03. Categorización de los resultados de la Percepción de gestión de almacenes en la Unidad Zonal Junín Pasco-Provias Nacional 2019
Fuente: Tabla 08

Resumiendo, las características halladas en la gestión de almacenes, estas se hallaron regularmente desarrolladas en el 72% cumplir con los procesos.

5.1.2 Dimensiones

Dimensión Proceso de Almacenamiento

El proceso de almacenamiento es la etapa donde se recibe el bien, se verifica, se efectúa el control de calidad, luego se interna en un lugar específico de acuerdo a sus

características, de acuerdo a la utilización más frecuente, también en esta etapa se debe garantizar la custodia de los bienes, en cuanto a su conservación y vigencia.

Por consiguiente, de acuerdo a la medición realizada a esta dimensión, se obtuvo como resultado la siguiente tabla:

TABLA 09
Categorización del Proceso de almacenamiento de la UZ Junín Pasco

Categorías	fi	%
Alto	4	8%
Medio	36	72%
Bajo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 07

En esta tabla se muestra que un 72% de los trabajadores de la Unidad Zonal Junín Pasco, tienen un mediano nivel de cumplimiento en el proceso de almacenamiento, como son los trámites de recepcionar, verificar, velar por una infraestructura adecuada y custodia de los bienes; en cambio solo un 8% cumple satisfactoriamente esta actividad, a su vez y en poca cantidad un 20% de trabajadores mostraron no cumplir con estos procesos correctamente.

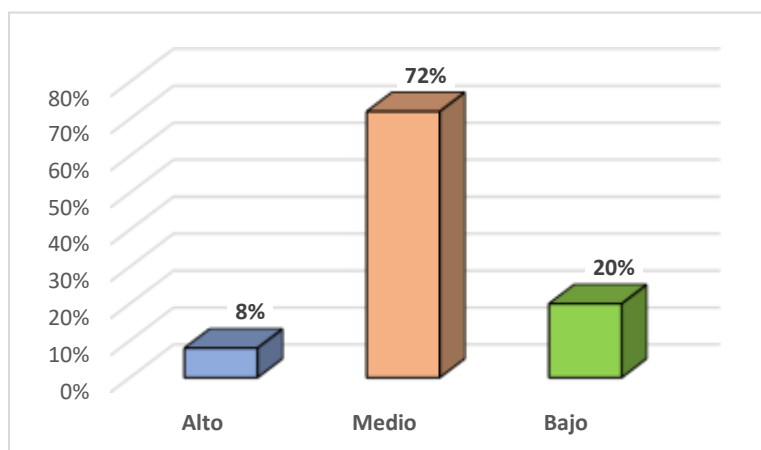


Figura N°04. Categorización de los resultados de Percepción del proceso de almacenamiento de los almacenes de la Unidad Zonal Junín Pasco-Provias Nacional 2019

Fuente: Tabla 09

Se evidenció en los resultados un cumplimiento mediano de 72% del proceso de almacenamiento, solo un 8% mostró un cumplimiento adecuado.

Dimensión de Proceso de Distribución

El proceso de distribución es la etapa que consiste en satisfacer las necesidades de los usuarios respecto a bienes y suministros, en una entidad o una organización, que radica desde la formulación del pedido hasta la entrega de los materiales. Para realizar un proceso de distribución eficiente es necesario cumplir con las operaciones que establece la normatividad vigente.

TABLA 10
Categorización del Proceso de distribución de la UZ Junín Pasco

Categorías	fi	%
Alto	11	22%
Medio	32	64%
Bajo	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 07

En esta tabla se puede visualizar que el 64% de los trabajadores de la Unidad Zonal Junín Pasco, tienen un mediano nivel de cumplimiento en los procesos de distribución, como es el uso eficiente de la PECOSA, las autorizaciones de pedido en situaciones de emergencia y la elección del tipo de embalaje para distribución de bienes, mientras que el 22 % de los trabajadores tiene un alto nivel de cumplimiento de estos procesos, por otro lado, el 14% de los trabajadores mostró un bajo nivel de cumplimiento en el proceso de distribución.

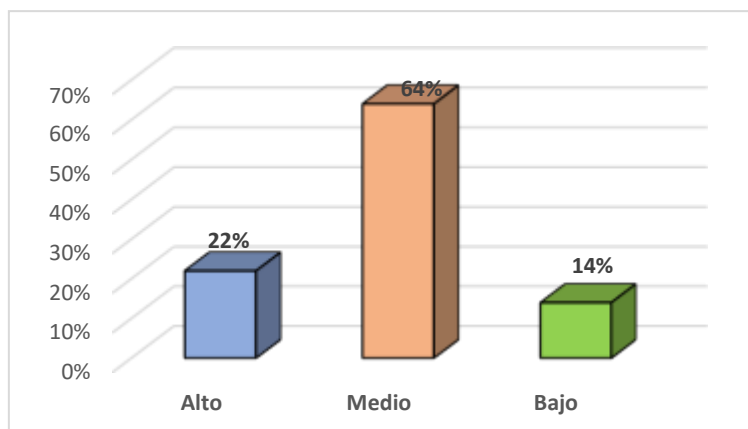


Figura N°05. Categorización de los resultados de Percepción del proceso de distribución de los almacenes en la Unidad Zonal Junín Pasco-Provias Nacional 2019

Fuente: Tabla 10

Se demuestra en los resultados que hubo un regular cumplimiento del proceso de distribución en un 64%, solo un 22% demostró un cumplimiento satisfactorio.

Inventario Físico de Almacén

Inventario físico de almacén es un procedimiento que consiste en contabilizar físicamente los bienes adquiridos en una empresa y/o institución, constatar el estado en que se encuentra, verificar en forma cuantitativa los bienes, este proceso se realiza casi siempre una vez al año, para ello se realiza el inventario masivo o selectivo, como resultado de este inventario muchas veces se detectan bienes faltantes y bienes sobrantes.

TABLA 11
Categorización del Inventario físico de almacén de la UZ Junín Pasco

Categorías	fi	%
Alto	8	16%
Medio	29	58%
Bajo	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 07

Según el resultado de la tabla 11 los trabajadores de la Unidad Zonal Junín Pasco, mostraron que un 58% de los trabajadores cumplir regularmente con el inventario físico de almacén, respecto a si se efectúa el bloqueo de internamiento de bienes durante el periodo de inventario, si el área de abastecimientos precisa plazos y mecanismos para la verificación de los bienes, si se apertura expedientes de investigación por bienes faltantes; mientras que un 16% de ellos fue altamente eficaz en este proceso, contrario a un 26% de los trabajadores que mostraron carencias en este procedimiento.

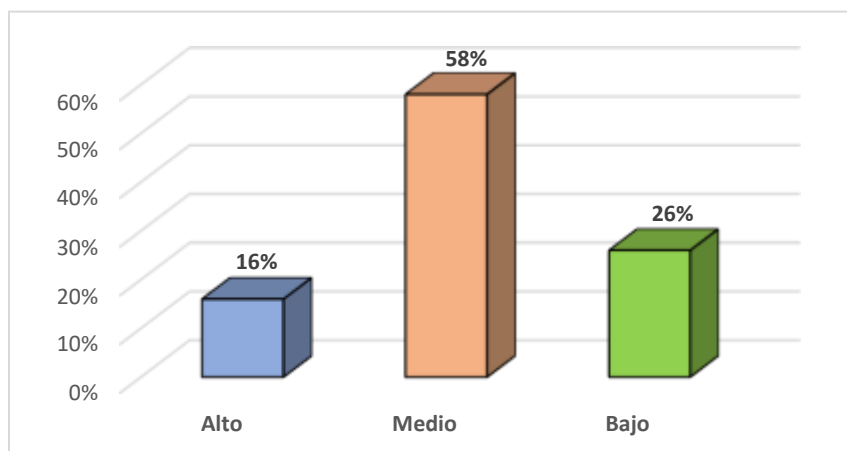


Figura N°06. Categorización de los resultados de la Percepción del inventario físico de almacén de la Unidad Zonal Junín Pasco-Provias Nacional 2019
Fuente: Tabla 11

Se evidenció en los resultados un cumplimiento mediano del inventario físico de almacén en un 58%, contrario a dicho resultado es el 26% que mostró un cumplimiento deficiente.

Baja de Bienes

Dar la baja de bienes es un proceso importante, porque permite seleccionar bienes que se encuentran inservibles, y que vienen ocupando espacio innecesario en los almacenes, este

procedimiento se realiza después del inventario físico general de almacenes, donde se puede visualizar en forma física el estado de deterioro que se encuentran los bienes.

TABLA 12

Categorización de la baja de bienes de la UZ Junín Pasco

Categorías	fi	%
Alto	7	14%
Medio	25	50%
Bajo	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 07

De acuerdo al resultado de la tabla 12, se obtiene que el 50% de los trabajadores de la Unidad Zonal Junín Pasco, cumplieron en un mediano nivel la baja de bienes, con respecto a bienes siniestrados, con merma, y bienes perdidos por robos o sustracción; mientras que un 14% de ellos cumplieron satisfactoriamente con este procedimiento, por otro lado un 36% de los trabajadores mostró un bajo nivel de cumplimiento en este proceso.

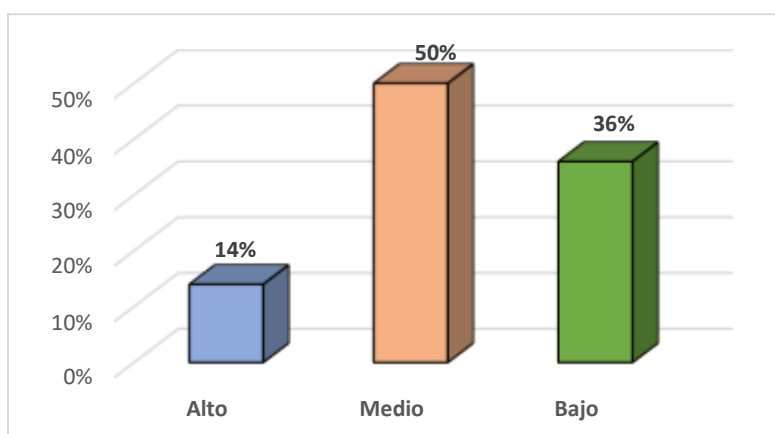


Figura N°07. *Categorización de los resultados de la Percepción de la baja de bienes de los almacenes de la Unidad Zonal Junín Pasco-Provias Nacional 2019*

Fuente: Tabla 12

De acuerdo a la figura 07 se pudo evidenciar que existe un cumplimiento medio de 50% que cumple con la baja de bienes, y un 36% que mostró incumplimiento de dicho procedimiento.

Reposición de Stock

La reposición de stock sirve para prever los bienes que los usuarios necesitan, para ello se debe llevar un control de existencias, a fin de no desabastecerse de bienes que requieran, es importante llevar el control del nivel máximo de stock y del nivel mínimo.

TABLA 13
Categorización de la reposición de stock de la UZ Junín Pasco

Categorías	fi	%
Alto	4	8%
Medio	28	56%
Bajo	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 07

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín Pasco, mostraron en un 56% de los casos cumplir medianamente con la reposición de stock, respecto a la utilización de las variables de nivel máximo de stock, stock mínimo y punto de pedido para la reposición, programación para cuantificar las variables por cada tipo de bien y formulación de cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock; mientras que un 8% mostraron un alto nivel de eficacia y cumplimiento en este proceso, contrario a un 36% de los trabajadores que mostraron un bajo nivel de cumplimiento en este procedimiento.

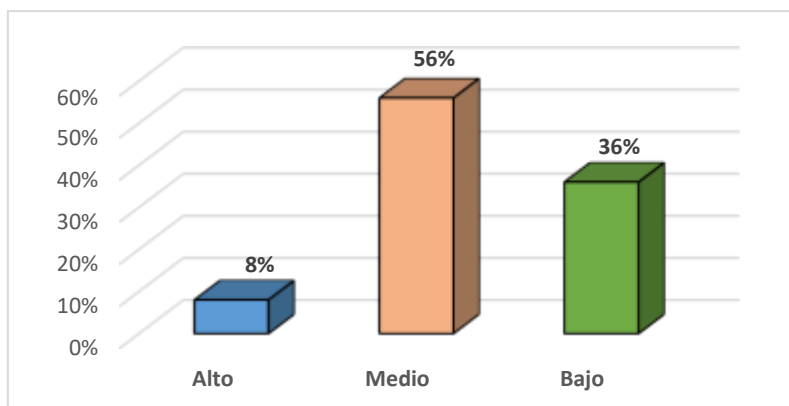


Figura N°08. Categorización de los resultados de la Percepción de la Reposición de Stock de los almacenes de la Unidad Zonal Junín Pasco-Provias Nacional 2019
Fuente: Tabla 13

De acuerdo a la figura N° 08, se evidenció que un 56% cumplir medianamente la reposición de stock, solo un 8% mostró cumplir satisfactoriamente dicho procedimiento.

Registro y Control de Existencias

Registrar y controlar las existencias de un almacén es un proceso clave para llevar una óptima gestión de almacenes, este se realiza de manera manual llevándose un control por cada bien con las tarjetas de control visible, tarjetas de existencias valoradas, notas de entradas y pecosas, asimismo de manera sistemática. Llevar el registro y control de existencias permite un control de todos los bienes, poder disponer y tomar decisiones sobre ellos.

TABLA 14
Categorización del registro y control de existencias de la UZ Junín Pasco

Categorías	fi	%
Alto	22	44%
Medio	23	46%
Bajo	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 07

Según el resultado de la tabla 14 los trabajadores de la Unidad Zonal Junín Pasco, mostraron en un 46% de los trabajadores conoce y cumple medianamente con el registro y control de existencias, respecto a si se concilia las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente con el área de Contabilidad, si se utiliza adecuadamente la PECOSA para efectuar el pedido, movilizar y registrar la salida de bienes; mientras que un 44% de ellos tiene un alto nivel de conocimiento y cumplimiento de este proceso, contrario a un 10% de los trabajadores que tienen un bajo nivel de cumplimiento en este proceso.

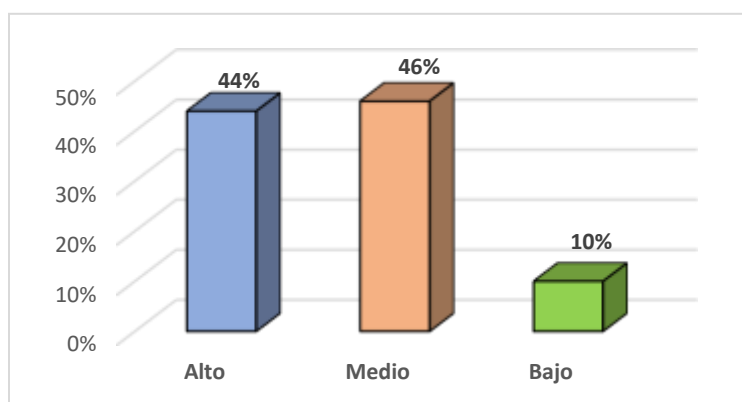


Figura N°09. Categorización de los resultados de la Percepción del Registro y Control de existencias de los almacenes de la Unidad Zonal Junín Pasco-Provias Nacional 2019

Fuente: Tabla 14

Se puede evidenciar que en un 46% cumplir de manera regular el registro y control de existencias, cercano a dicho resultado es el 44% que mostró cumplir óptimamente dicho proceso.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1 Prueba de Hipótesis general

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en la gestión de almacenes existe una mediana eficiencia por parte de los encargados de dicha función en dicha unidad, durante el año 2019.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en la gestión de almacenes en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, se ajustan de manera uniforme.

H_1 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en la gestión de almacenes en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 15

Categorías de la percepción de la gestión de almacenes

Categorías	f _i	%
Alta eficiencia de gestión	7	14%
Mediana eficiencia de gestión	36	72%
Baja eficiencia de gestión	7	14%
Total	50	100%

Estadísticos de prueba

	Resultados
Chi-cuadrado	9,680 ^a
gl	1
Sig. asintótica	,002

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 25,0.

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor del “p” valor o probabilidad (.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “la distribución de frecuencias observadas, no se ajustan de manera uniforme”

Por lo tanto, se confirma la Hipótesis General de Investigación.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que las distribuciones de frecuencias observadas no se ajustan de manera uniforme, es decir que, la percepción mayoritaria que evidencian los trabajadores, en el 72% de los casos, es que existe una mediana eficiencia en la gestión de la Unidad Zonal Junín - Pasco Provias Nacional, por parte de los encargados de dicha función durante el año 2019, seguido igualmente de un alta (14%) y baja (14%) eficiencia, como características de dicha gestión. Esto es evidenciado por el “p” valor obtenido (0.002) en la prueba de hipótesis a un 95% de nivel de confianza estadística.

5.2.2 Primera Hipótesis específica a contrastar, proceso almacenamiento

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de almacenamiento, existe una mediana eficiencia por parte de los mismos trabajadores, durante el año 2019.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso de almacenamiento en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, se ajustan de manera uniforme.

H_1 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso de almacenamiento en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 16
Categorías de la percepción sobre almacenamiento

<u>Categorías</u>	<u>fi</u>	<u>%</u>
Alta eficiencia en el almacenamiento	4	8%
Mediana eficiencia en el almacenamiento	36	72%
Baja eficiencia en el almacenamiento	10	20%
Total	50	100%

<u>Estadísticos de prueba</u>	
	<u>Resultados</u>
Chi-cuadrado	34,720 ^a
gl	2
<u>Sig. asintótica</u>	<u>,000</u>

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 16,7.

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor del “p” valor o probabilidad (.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “la distribución de frecuencias observadas, no se ajustan de manera uniforme”

Por lo tanto, se confirma la primera hipótesis específica planteada en la Investigación.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que las distribuciones de frecuencias observadas no se ajustan de manera uniforme, es decir que, la percepción mayoritaria que evidencian los trabajadores sobre el proceso de almacenamiento, en el 72% de los casos, es que existe una mediana eficiencia en este proceso de almacenamiento en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, por parte de los encargados de dicha función durante el año 2019, seguido de una baja (20%) y alta (8%)

eficiencia, como características de dicha gestión. Esto es evidenciado por el “p” valor obtenido (0.000) en la prueba de hipótesis a un 95% de nivel de confianza estadística.

5.2.3 Segunda Hipótesis específica a contrastar, proceso de distribución

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de distribución de stock de los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso de distribución de stock, en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, se ajustan de manera uniforme.

H_1 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso de distribución de stock, en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 17
Categorías de la percepción de eficiencia en la distribución

Categorías	fi	%
Alta eficiencia en la distribución	11	22%
Mediana eficiencia en la distribución	32	64%
Baja eficiencia en la distribución	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 16

Estadísticos de prueba	
	Resultados
Chi-cuadrado	21,640 ^a
gl	2
<u>Sig. asintótica</u>	<u>,000</u>

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 16,7.

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor del “p” valor o probabilidad (.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “la distribución de frecuencias observadas, no se ajustan de manera uniforme”

Por lo tanto, se confirma la segunda hipótesis específica planteada en la Investigación.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que las distribuciones de frecuencias observadas no se ajustan de manera uniforme, es decir que, la percepción mayoritaria que evidencian los trabajadores sobre el proceso de distribución del stock, en el 64% de los casos, es que existe una mediana eficiencia en la gestión de dicho proceso en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, por parte de los encargados de dicha función durante el año 2019, seguido de una alta (22%) y baja (14%) eficiencia, como características de dicha gestión. Esto es evidenciado por el “p” valor obtenido (0.000) en la prueba de hipótesis a un 95% de nivel de confianza estadística.

5.2.4 Tercera Hipótesis específica a contrastar, proceso inventario físico.

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso del inventario físico en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso del inventario físico, en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, se ajustan de manera uniforme.

H_1 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso del inventario físico, en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 18

Categorías de la percepción de eficiencia en el proceso de inventario físico

Categorías	fi	%
Alta eficiencia en el inventario físico	8	16%
Mediana eficiencia en el inventario físico	29	58%
Baja eficiencia en el inventario físico	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 16

Estadísticos de prueba	
	Resultados
Chi-cuadrado	14,440 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,001

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 16,7.

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor del “p” valor o probabilidad (.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “la distribución de frecuencias observadas, no se ajustan de manera uniforme”.

Por lo tanto, se confirma la tercera hipótesis específica planteada en la Investigación.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que las distribuciones de frecuencias observadas no se ajustan de manera uniforme, es decir que, la percepción mayoritaria que evidencian los trabajadores sobre el proceso de inventario físico, en el 58% de los casos, es que existe una mediana eficiencia en el proceso de inventario físico en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, por parte de los encargados de dicha función durante el año 2019, seguido de una baja (26%) y alta (16%) eficiencia, como características de dicha gestión. Esto es evidenciado por el “p” valor obtenido (0.001) en la prueba de hipótesis a un 95% de nivel de confianza estadística.

5.2.5 Cuarta Hipótesis específica a contrastar, proceso baja de bienes

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de baja de bienes en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso de baja de bienes, en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, se ajustan de manera uniforme.

H_1 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso de baja de bienes, en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 19
Categorías de la eficiencia en el proceso de baja de bienes

<u>Categorías</u>	<u>fi</u>	<u>%</u>
Alta eficiencia en la baja de bienes	7	14%
Mediana eficiencia en la baja de bienes	25	50%
Baja eficiencia en la baja de bienes	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 16

Estadísticos de prueba

	<u>Resultados</u>
Chi-cuadrado	9,880 ^a
Gl	2
<u>Sig. asintótica</u>	<u>,007</u>

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 16,7.

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor del “p” valor o probabilidad (.007) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “la distribución de frecuencias observadas, no se ajustan de manera uniforme”.

Por lo tanto, se confirma la cuarta hipótesis específica planteada en la Investigación.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que las distribuciones de frecuencias observadas no se ajustan de manera uniforme, es decir que, la percepción mayoritaria que evidencian los trabajadores sobre el proceso de baja de bienes, en el 50% de los casos, es que existe una mediana eficiencia en el proceso de baja de bienes en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, por parte de los encargados de dicha función durante el año 2019, seguido de una baja (36%) y alta (14%)

eficiencia, como características de dicha gestión. Esto es evidenciado por el “p” valor obtenido (0.007) en la prueba de hipótesis a un 95% de nivel de confianza estadística.

5.2.6 Quinta Hipótesis específica a contrastar, proceso reposición de stock

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de la reposición de stock en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso de reposición de stock, en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, se ajustan de manera uniforme.

H_1 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso de reposición de stock, en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 20

Categorías de la eficiencia en el proceso de reposición de stock

Categorías	fi	%
Alta eficiencia en la reposición stock	4	8%
Mediana eficiencia en la reposición stock	28	56%
Baja eficiencia en la reposición stock	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 16

<u>Estadísticos de prueba</u>	
	<u>Resultados</u>
Chi-cuadrado	17,440 ^a
gl	2
<u>Sig. asintótica</u>	<u>,000</u>

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 16,7.

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor del “p” valor o probabilidad (.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “la distribución de frecuencias observadas, no se ajustan de manera uniforme”.

Por lo tanto, se confirma la quinta hipótesis específica planteada en la Investigación.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que las distribuciones de frecuencias observadas no se ajustan de manera uniforme, es decir que, la percepción mayoritaria que evidencian los trabajadores sobre el proceso de reposición de stock, en el 56% de los casos, es que existe una mediana eficiencia en el proceso de reposición de stock en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, por parte de los encargados de dicha función durante el año 2019, seguido de una baja (36%) y alta (8%) eficiencia, como características de dicha gestión. Esto es evidenciado por el “p” valor obtenido (0.000) en la prueba de hipótesis a un 95% de nivel de confianza estadística.

5.2.7 Sexta Hipótesis específica a contrastar, proceso registro y control

Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de registro y control en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso de registro y control, en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, se ajustan de manera uniforme.

H_1 : La distribución de frecuencias observadas sobre la percepción de la eficiencia en el proceso de registro y control, en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 21

Categorías de la eficiencia en el proceso de registro y control

Categorías	fi	%
Alta eficiencia en el registro y control	22	44%
Mediana eficiencia en el registro y control	23	46%
Baja eficiencia en el registro y control	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 16

Estadísticos de prueba

	Resultados
Chi-cuadrado	12,280 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,002

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 32,7.

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor del “p” valor o probabilidad (.002) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “la distribución de frecuencias observadas, no se ajustan de manera uniforme”.

Por lo tanto, se confirma la sexta hipótesis específica planteada en la Investigación.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que las distribuciones de frecuencias observadas no se ajustan de manera uniforme, es decir que, la percepción mayoritaria que evidencian los trabajadores sobre el proceso de registro y control, en el 46% de los casos, es que existe una mediana eficiencia en el proceso de registro y control en la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, por parte de los encargados de dicha función durante el año 2019, seguido de una alta (44%) y baja (10%) eficiencia, como características de dicha gestión. Esto es evidenciado por el “p” valor obtenido (0.002) en la prueba de hipótesis a un 95% de nivel de confianza estadística.

5.3. Análisis y Discusión de Resultados

El objetivo general apunta en determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes de la Unidad Zonal Junín - Pasco Provias Nacional.

Así mismo, estuvo centralizada en determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el proceso de almacenamiento, proceso de distribución, inventario físico de almacenes, baja de bienes, reposición de stock, registro y control de existencias.

A raíz de los resultados hallados se pudo establecer que el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes, mostró características moderadas según el 72% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir, que los procesos de almacenamiento, distribución, inventario físico de almacenes, baja de bienes, reposición de stock, registro y control de existencias se realizan de manera regular en cumplimiento a la norma establecida.

Similares resultados fueron hallados por Huamán (2017), al investigar la Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Lima, cuyo hallazgo habla de la existencia de un nivel regular (70%), lo cual amerita concluir que el nivel predominante de la gestión de almacén en el MTC de Lima, es de un nivel regular, en relación a los procesos de distribución, inventarios físicos, baja bienes y renovación de stock.

Del mismo modo, Garcia (2017) investigó Gestión de Almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, Lima, cuyo hallazgo es similar al estudio realizado, ya que muestra que el 64.6% percibieron que el nivel de gestión de almacenes es regular, debido a que el personal desconoce el contenido de la R.J. N° 335, y al no aplicar el contenido de la norma no realiza su labor eficientemente.

Por otro lado, Manihuari (2017) con el estudio titulado Análisis de la Gestión de Almacenes en la Farmacia América S.R.L., cuyo hallazgo realizado fue de (66.7%) concluyendo que la gestión de almacenes en la Farmacia América es buena, destacando que para obtener una buena gestión de almacenes es necesario el bienestar del trabajador, su compromiso para con la empresa, para ello es necesario el otorgamiento de incentivos como capacitaciones relacionado al área de abastecimientos, a fin de obtener satisfacción por parte del trabajador y la mejora en la empresa.

A su vez, según el hallazgo de Lévano (2017) en su tesis titulado Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos de Inversiones S.A.C, la aplicación de un modelo de gestión logística mejoró significativamente los procesos de compras, control de almacenes y selección de proveedores, mejorando la productividad en la

edificación de departamentos multifamiliares, determinándose que la gestión de almacén es primordial en toda empresa u organización.

Mediante Resolución Jefatural 335-90-INAP/DNA (1990) que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el sector público nacional, establece normas, criterios, y procedimientos para la gestión eficiente de almacenes, como son los procesos de almacenamiento, distribución, inventario físico de almacenes, baja de bienes, reposición de stock, registro y control de existencias.

En relación al resultado hallado del nivel de percepción de los trabajadores sobre el proceso de almacenamiento, mostró características de nivel regular según el 72% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir que los trámites de recepción, verificación, internamiento, custodia, registro y control de los bienes se realizan de manera moderada en cumplimiento a la norma establecida.

Del mismo modo, Huamán (2017) en su estudio de Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Lima, identificó que la mayoría de los colaboradores (108) manifiestan un nivel “Regular” del proceso de almacenamiento (90.0%).

Similar resultado es de García (2017) en su investigación Gestión de Almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, Lima, determinó que el 68.8% (33) de los trabajadores encargado de los almacenes de los centros de salud percibieron que el nivel del proceso de almacenamiento es regular, debido a que no han recibido capacitación en este proceso de almacenamiento, no cuentan con un manual de procedimientos por lo que realizan su trabajo de manera empírica, además no cuentan con ambiente adecuado que les impide contar con áreas diferenciadas para el almacenamiento de los materiales e insumos médicos.

Por otro lado, según el hallazgo de Bedor (2019), en su investigación Modelo de Gestión Logística para la Optimización del proceso de Bodega de producto terminado en la empresa industria Ecuatoriana de Cables Incable S.A. de la ciudad de Guayaquil, ha deducido que los productos son almacenados de acuerdo al lugar que se le asigna a la familia del producto sin tomar en cuenta la rotación, cumpliéndose de este modo el trámite de internamiento de bienes del proceso de almacenamiento.

Los resultados de dicha gestión son producto del cumplimiento de la Resolución Jefatural 335-90-INAP/DNA que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el sector público nacional, el proceso de Almacenamiento está referido al espacio físico temporal donde se ubica los bienes con fines de custodia, los cuales serán trasladados temporal o definitivo a los usuarios que necesitan.

Según el hallazgo realizado del nivel de percepción de los trabajadores sobre el Proceso de Distribución, mostró características de nivel moderado según el 64% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir que los trámites de formular el pedido, autorizar el despacho, acondicionar, controlar y entregar el material, se realizan de manera moderada en cumplimiento a la norma establecida.

Similar hallazgo fue de Huamán (2017), quien, en su estudio de Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Lima, percibió que la gran mayoría de los colaboradores (109) manifiestan un nivel “Regular” del proceso de distribución (90.8%).

Del mismo modo fue el hallazgo de García (2017), en su investigación Gestión de Almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, Lima, determinó que el 52.1% (25) de los trabajadores encargado de los almacenes de los centros de salud percibieron que el nivel del proceso de distribución es regular, debido a que desconocen

este proceso, no cuentan con manual de procedimientos que usen como guía para que los trabajadores, no cuentan con equipo ni software informático, que les permita contabilizar el promedio de consumo de insumos para el eficaz funcionamiento de los establecimientos de salud.

La presente investigación guarda relación con el hallazgo de Levano (2017), en su investigación Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos de Inversiones S.A.C, determina problemas en la planificación de pedidos, propone analizar y definir el tiempo de aprovisionamiento en conjunto con el área de Planificación de materiales, de manera que las solicitudes de pedido sean generadas con la adecuada anticipación según la naturaleza de cada material, es decir cumple medianamente el proceso de distribución.

La gestión en el sector público se rige según la R.J. 335-90-INAP/DNA que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el sector público nacional, el proceso de Distribución es un proceso técnico de abastecimiento que consiste en un conjunto de operaciones de naturaleza administrativas y técnicas, que tiene como fin la satisfacción de necesidades, incluyendo las actividades de traslado interno.

Respecto al hallazgo sobre el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Inventario Físico de almacén, mostró características de nivel regular según el 58% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir que los trámites de seleccionar tipo de inventarios, preparar el inventario, seleccionar las formas de efectuar el inventario, determinar los sobrantes y faltantes, se realizan de manera moderada en cumplimiento a la norma establecida.

Según el hallazgo encontrado por Huamán (2017), quien, en su estudio de Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Lima, percibió que la gran mayoría de los colaboradores (78) manifiestan un nivel “Regular” sobre la situación del inventario físico (65.0%).

Por otro lado, en el hallazgo encontrado por Manihuari (2017), en su investigación Análisis de la Gestión de Almacenes en la Farmacia América S.R.L., como resultado determina que los trabajadores de la Farmacia América indican que la empresa realiza un buen control de inventario y debido a este control se elaboran reportes periódicos de control de estos, sin embargo, existe un porcentaje menor del 50% que indican que los controles no son periódicos y esto conlleva a control menos riguroso.

Según el hallazgo encontrado por SolSol (2017), en su investigación Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. de la ciudad de Iquitos, periodo 2011-2015, determina que la rotación de inventario durante el periodo 2011-2015 fue superior al 50%, llegándose a reportar el año 2011 una rotación de 78.53% de la mercadería. La menor rotación se presentó el año 2012 con un indicador de 54.94%. Estos niveles de rotación señalan que gran parte de la mercadería comprada en un periodo se viene vendiendo convenientemente, lo que es positivo para la empresa. Lo ideal sería que la rotación iguale al 100% o más, teniendo en cuenta que las ventas incluyen el margen de ganancia. Pero, en este caso, se acercan bastante al 100%.

Por otro lado según lo hallado por Mayen (2015) en su investigación Mejora de la Gestión de los inventarios en la empresa logística MYN S.A. de C.V. México, ha definido el método para llevar acabo la implementación de los inventarios cíclicos y todo con base a datos reales de la empresa, se contempló una técnica “inventario cíclico”, de manera tal que buscan consistencia entre los registros y la existencia real y así detectar de manera oportuna las diferencias que

podrían afectar gravemente si no son corregidos, además de que también se contempló que el personal conozca y entienda las herramientas para aplicarlas en el proceso de inventario cíclico.

En la R.J. 335-90-INAP/DNA que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el sector público nacional, el Inventario Físico de Almacén es una forma de verificación física que consiste en cotejar la existencia de los bienes o materiales que se encuentran almacenados, así como revisar el estado físico de conservación o depreciación en que se encuentran y sus condiciones de seguridad.

De acuerdo al hallazgo del nivel de percepción de los trabajadores sobre la Baja de bienes, mostró características moderadas según el 50% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, con relación al manejo de bienes siniestrados, con merma, y bienes perdidos por robos o sustracción, las cuales se realizan de manera regular en cumplimiento a la norma establecida.

De igual manera el hallazgo encontrado por Huamán (2017), en su investigación Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Lima, percibió que la gran mayoría de los colaboradores (91) presentan un nivel “Regular” sobre la situación de la baja de bienes (75.8%).

Del mismo modo según la R.J. 335-90-INAP/DNA que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el sector público nacional, el proceso de Baja de Bienes se realiza después del resultado obtenido del Inventario Físico General, la cual deberá ser aprobada mediante resolución, siendo los bienes para dar de baja los fungibles siniestrados, la merma producida por efecto de volatilización o por acción de animales depredadores, bienes perdidos por robo o sustracción, así como bienes vencidos prohibidos para consumo.

De acuerdo al resultado obtenido sobre el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Reposición de Stock, mostró características de nivel regular según el 56% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, respecto a la utilización de las variables de nivel máximo de stock, stock mínimo y punto de pedido para la reposición, programación para cuantificar las variables por cada tipo de bien y formulación de cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock, las cuales se realizan de manera moderada en cumplimiento a la norma establecida.

Similar resultado fue hallado por Huamán (2017) en su estudio de Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Lima, donde identificó que la mayoría de los colaboradores (91) manifiestan un nivel “Regular” sobre la situación de la reposición de stock (75.8%).

Todo lo contrario, al resultado hallado por Morales (2015), en su investigación La logística Empresarial y la Rentabilidad de la DISTRIBUIDORA DIMAR, donde determinó que a través de la aplicación de la ficha de observación se estableció que existe un gran volumen de inventarios en stock, debido a que se han duplicado pedidos a proveedores, el tiempo de recepción de la mercadería ha sido superior ocasionando pérdidas de clientes. Es así como se establecieron los factores de éxito y fracaso en el manejo de la gestión empresarial.

Según el hallazgo encontrado por SolSol (2017), en su investigación Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. de la ciudad de Iquitos, periodo 2011-2015, la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. se realizó de manera eficiente en el periodo 2011-2015, pero se debe añadir que en años anteriores incurrió en sobre stocks, ocasionando altos costos financieros por el dinero inactivo inherente a la mercadería sin movimiento. Durante

el periodo en estudio, las ventas fueron superiores a las compras ampliamente, estos porque las ventas contienen margen de ganancia más el stock inicial.

Por su parte según la R.J. 335-90-INAP/DNA que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el sector público nacional, la reposición de stock es un conjunto de acciones de naturaleza técnico – administrativa, en relación a almacenes, que tiene como fin cuidar la permanencia del abastecimiento, reemplazando lo distribuido, a fin de que se cuente con disponibilidad y que lleguen a los usuarios en su debida oportunidad.

A raíz de los resultados hallados se pudo establecer que el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Registro y Control de Existencias, mostró características moderada según el 46% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, respecto a la utilización de tarjetas de control visible de almacén, tarjeta de existencias valoradas de almacén, resumen de movimiento de almacén, Nota de entrada al almacén, Pedido de Comprobante de Salida, las cuales se realizan de manera regular en cumplimiento a la norma establecida.

Contrario a ello el resultado hallado por Huamán (2017) en su investigación de Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Lima, identificó que la mayoría de los colaboradores (104) presenta un nivel “Eficiente” sobre el registro y control de existencias (86.7%).

Según la R.J. 335-90-INAP/DNA que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el sector público nacional, el proceso de registro y control de existencias es un sistema de registros y reportes en las que se especifica los ingresos y salidas de los bienes del almacén, así como las cantidades que se tiene disponible para distribuir, cada entidad según su posibilidad

cuenta con sus registros y controles ya sea manuales o a través de procesos automáticos, estos registros y controles se realizan a través de tarjetas de control visible, tarjetas de existencias valoradas y resumen de movimiento de almacén.

Conclusiones

Se logró determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes, el cual alcanzó una gestión de característica moderada según el 72% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir, que el proceso de almacenamiento, el proceso de distribución, inventario físico de almacenes, baja de bienes, reposición de stock, registro y control de existencias se realizan de manera regular en cumplimiento a la norma establecida.

Se consiguió determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el proceso de Almacenamiento, el cual alcanzó un nivel moderado según el 72% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir, que los trámites de verificación y control, internamiento, custodia, registro y control se realiza de forma regular en cumplimiento a la normatividad vigente.

Se logró determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el proceso de Distribución, el cual alcanzó un nivel regular según el 64% de las opiniones obtenidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir, que los trámites de formulación de pedido, autorización de despacho, acondicionamiento, control y entrega de materiales, es cumplida moderadamente de acuerdo a la norma establecida.

Se pudo determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Inventario físico de almacén, el cual alcanzó un nivel moderado según el 58% de las opiniones obtenidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir, que se viene

cumpliendo de manera regular con la preparación de inventarios, con las formas de efectuar los inventarios y los trámites que se da con los sobrantes y faltantes de almacén, de acuerdo a la norma establecida vigente.

Se logró determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Baja de Bienes en los almacenes, el cual obtuvo un nivel regular según el 50% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir, que la baja de bienes fungibles siniestrados, bienes con merma y bienes perdidos, se realizan de manera moderada de acuerdo a la norma establecida.

Se consiguió determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Reposición de Stock en los almacenes, el cual alcanzó un nivel moderado según el 56% de las opiniones vertidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir, que se viene cumpliendo de manera regular con la identificación del nivel mínimo y máximo de los bienes almacenados, la cuantificación de las variables y formulación del requerimiento de renovación de stock, de acuerdo a la normatividad vigente.

Se logró determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el registro y control de existencias en los almacenes, el cual alcanzó un nivel regular según el 46% de las opiniones obtenidas por los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, es decir, que se viene cumpliendo de manera moderada el uso de la tarjeta de control visible de Almacén, tarjeta de existencia moderada, resumen de movimiento de almacén, nota de entrada a almacén y pedido comprobante de salida, de acuerdo a la normatividad vigente.

Recomendaciones

Habiéndose logrado determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes, obteniéndose un 72% de las opiniones vertidas, siendo una característica moderada, por lo que se recomienda que el Jefe de la Unidad Zonal Junín – Pasco de Provías Nacional, implemente a todo el personal, a través de un documento interno el uso y cumplimiento estricto del Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, aprobado por el Instituto Nacional de Administración Pública, mediante la R.J. N° 335-90-INAP/DNA de fecha 09-09-1990, a fin de que cumplan íntegramente los procedimientos de almacenamiento, distribución, inventario físico de almacenes, baja de bienes, reposición de stock, registro y control de existencias.

Del mismo modo según el resultado obtenido del nivel de percepción de los trabajadores sobre el proceso de almacenamiento, el cual fue en 72% de nivel regular, se recomienda que el Jefe Zonal conjuntamente con el personal administrativo de la Unidad Zonal Junín – Pasco de Provías Nacional, implemente a través de diagramas el proceso de almacenamiento como es la etapa de internamiento, para que el personal ubique los bienes en el lugar que le corresponde, seleccionarlo por familia, categoría, nivel de peligro, etc., asimismo debe mejorar la infraestructura de los almacenes e implementar estantería, a fin de que se mejore el control de las existencias, por otro lado en relación a la custodia de los bienes el Jefe Zonal debe implementar capacitaciones periódicas al personal en medidas de seguridad en el uso y control de los bienes, así como para saber cómo afrontar casos de robos, incendios, episodios naturales imprevistos, etc.

En relación al nivel de percepción obtenido del proceso de distribución, el resultado fue de 64% por lo que se cumple moderadamente este proceso; al respecto se recomienda al Jefe Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, exhorte a todo su personal a través de un documento interno seguir cumpliendo con los documentos establecidos del proceso de distribución.

El nivel de percepción de los trabajadores sobre el Inventario físico de almacén, que se obtuvo fue del 58% el cual fue de característica moderada, recomendándose al Jefe de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, programe capacitaciones periódicas para el personal que labora en el área de Abastecimientos de esta Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, en relación a inventarios de almacén, a fin de que conozcan las formas de efectuar un inventario, los procedimientos de preparación de los mismos, y conocer los procedimientos de los bienes sobrantes y bienes faltantes.

El resultado que se obtuvo del nivel de percepción sobre la baja de bienes en los almacenes, fue de 50% siendo un nivel regular; al respecto se recomienda que el encargado del área de Abastecimientos de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, una vez realizado el último inventario general de almacenes, proceda a realizar los trámites de baja de bienes cumpliéndose con los procedimientos de la normatividad vigente, a fin de descongestionar los almacenes, reducir gastos innecesarios por alquiler y custodia de almacenes.

Con respecto al nivel de percepción de reposición de stock, se obtuvo un resultado de 56% siendo de nivel moderado, por ello se recomienda al Jefe Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, capacite al personal que labora en el área de abastecimientos y en los almacenes, con respecto a este proceso, a fin de que se conozca, se cuantifique y se programe las adquisiciones y reposiciones de los bienes.

Respecto al resultado obtenido del nivel de percepción de registro y control de existencias, fue de 46% de característica moderada, por lo que se recomienda al Jefe Zonal Junín – Pasco Provias Nacional, implemente equipos de cómputo en todos sus almacenes, los cuales cuenten con el sistema informático de almacenes de Provias Nacional, sistema que es de uso del área de Abastecimientos de la Unidad Zonal Junín – Pasco, a fin de que los almaceneros puedan llevar el control de los bienes que cuentan en sus almacenes, tanto sistemático como manual, este último con los documentos físicos establecidos como son: tarjetas de control visible, notas de entradas, etc.

El nivel de investigación del presente estudio fue descriptivo simple, con el fin de obtener la percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes, pero para futuras investigaciones se recomienda la aplicación del diseño descriptivo experimental, a fin de que se pueda obtener una posible solución al problema planteado.

Asimismo, se recomienda que el presente estudio de investigación sea publicado en la página web de la Universidad Peruana Los Andes, a fin de que sirva como antecedente y de fuente para futuros estudios de investigación relacionados a la gestión de almacenes.

Del mismo modo, es necesario que el Jefe de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, considere las recomendaciones inicialmente detalladas, y tome en cuenta los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación, debido a que actualmente la gestión de almacenes según la percepción obtenida es de nivel regular, pero de no implementar las medidas sobre los resultados, puede permanecer o declinar los procesos de la gestión de almacenes de dicha entidad.

Mediante el presente estudio de investigación invitamos a futuros investigadores, puedan realizar investigaciones similares con respecto a la gestión de almacenes, por ser un tema

bastante amplio y de alta importancia en toda organización y/o institución, porque una empresa sin los procedimientos de almacenes no lograría un eficaz control de sus bienes.

Referencias Bibliográficas

- Bedor C., D. (2019). *Modelo de Gestión Logística para la Optimización del proceso de Bodega de producto terminado en la empresa industria Ecuatoriana de Cables Incable S.A.* Recuperado el 07 de 10 de 2019, de Universidad Católica de Guayaquil:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4549/1/T-UCSG-POS-MAE-108.pdf>
- Comex Perú. (28 de 08 de 2018). *Eficiencia Logística: El Perú Recae*. Recuperado el 18 de 11 de 2019, de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/eficiencia-logistica-el-peru-cae>
- Consejo Nacional de Competitividad. (2018). *Índice de Desempeño Logístico 2018*. Recuperado el 18 de 11 de 2019, de <http://www.competitividad.org.do/wp-content/uploads/2018/07/%C3%8Dndice-de-Desempe%C3%B1o-Log%C3%ADstico-2018-Final.pdf>
- Correa E., A., Gómez M., R., & Cano A., J. (11 de 10 de 2010). *Gestión de Almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*. Recuperado el 22 de 10 de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>
- Fajardo G., H. (2017). *Análisis del sector de operadores logísticos en Colombia y propuestas de un modelo de selección de servicios logísticos utilizando la metodología AHP*. Recuperado el 28 de 10 de 2019, de <http://bdigital.unal.edu.co/57949/1/79531935.2017.PDF.pdf>
- García B., E. (2017). *Gestión de Almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017*. Recuperado el 21 de 10 de 2019, de Universidad César Vallejo:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15237/Garc%C3%ADa_BER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Henao V., M., & Sanchez P., S. (2016). *Propuesta para optimizar la Operación Logística en los procesos de Alistamiento y Despacho de Mercancía en el Centro de Distribución Colfigros S.A.S*. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de Universidad Distrital Francisco José de Caldas:
<https://pdfs.semanticscholar.org/b17c/5ec3a55ac3777179f787c1f37f3c71491f2f.pdf>
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). Mexico: Mc Gran - Hill/Interamericana editores S.A. de CV. Recuperado el 30 de 11 de 2019, de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández S., Roberto; Fernández C., Carlos; Baptista L., Pilar. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 01 de 12 de 2019, de

<https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com/2012/03/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-roberto-hernc3a1ndez-sampieri.pdf>

- Huamán A., M. (2017). *Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017*. Recuperado el 18 de 11 de 2019, de Universidad César Vallejo:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8732/Huam%C3%A1n_ANL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Nacional de Administración Pública. (09 de 09 de 1990). *Manual de Administración de Almacenes para el sector Público Nacional*. Recuperado el 18 de 11 de 2019, de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Acceso/URM/GestionURMT rabSalud/ReunionTecnica/VIII/NormasDIGEMID/Administrativas/ManualAlmacenes.pdf>
- Lévano H., E. (2017). *Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la Constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C*. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de Universidad Ricardo Palma:
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1388/ENLEVANOH.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Manihuari. (2017). *Análisis de la gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L., periodo 2017*. Recuperado el 21 de 10 de 2019, de Universidad Nacional de la Amazonía Peruana:
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5876/Zenith_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mayen R., J. (2015). *Mejora de la Gestión de los Inventarios en la Empresa Logística MYN S.A. de C.V.* Recuperado el 20 de 10 de 2019, de Universidad Nacional Autónoma de México:
<http://132.248.9.195/ptd2015/noviembre/0738063/0738063.pdf>
- Morales S., E. (2015). *La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la DISTRIBUIDORA DIMAR*. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de Universidad Técnica de Ambato, Ecuador:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17774/1/T2965i.pdf>
- Otzen , T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre Población a Estudio*. Recuperado el 02 de 12 de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Solsol H., E. (2017). *Análisis de la Gestión de Inventarios de la Empresa CREAZIONI S.A. de la ciudad de Iquitos, Periodo 2011-2015*. Recuperado el 21 de 11 de 2019, de Universidad Nacional de la Amazonía Peruana:
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5446/Edgar_Tesis_Maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo y T., M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta Edición ed.). Mexico D.F.: Limusa S.A. de C.V. Recuperado el 21 de 11 de 2019, de

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf

Vargas C., Z. (01 de 2009). Investigación Aplicada: Una Forma de conocer las realidades con evidencia científica. 33. San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica, Costa Rica. Recuperado el 20 de 11 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco - Provias Nacional – 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019</p>	<p>Hipótesis general: Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en la gestión de almacenes existe una mediana eficiencia por parte de los encargados de dicha función en dicha unidad, durante el año 2019.</p>	<p>Antecedentes internacionales Fajardo (2017) su estudio tesis de investigación tiene como título: Análisis del sector de operadores logísticos en Colombia y propuestas de un modelo de selección de servicios logísticos utilizando la metodología AHP.</p> <p>Henao & Sánchez (2016), Su estudio de investigación fue titulado: Propuesta para optimizar la operación logística en los procesos de alistamiento y despacho de mercancía en el centro de distribución colfrigos S.A.S.</p> <p>Bedor (2016) Modelo de Gestión Logística para la</p>	<p>V1: Gestion de Almacenes D1: Proceso de Almacenamiento I1,1 Recepciona el bien correctamente teniendo a la vista la orden de compra. I1,2 Se somete al bien con características especiales a pruebas de conformidad por especialistas de manera adecuada. I1,3 Cuenta con infraestructura adecuada para internar los bienes apropiadamente. I1,4 Codifica los bienes que se incorporan al Patrimonio conforme al procedimiento establecido. I1,5 Protege los bienes de elementos como la luz, lluvia y la humedad correctamente. I1,6 Recibe el personal capacitación para casos de siniestros como incendios, terremotos o inundaciones oportunamente.</p> <p>D2: Proceso de distribución I2,1 Emplea la PECOSA en el momento de la salida del bien</p>	<p>Método general: Científico</p> <p>Método específico: Descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p align="center">M - O</p> <p>Esquema:</p> <p>Dónde: M = Muestra O = Observación de la variable</p> <p>Población y muestra (cuantificada) Todo el personal de la Unidad Zonal Junín – Pasco de Provias Nacional.</p> <p>Muestra: 50 personas</p>

			<p>Optimización del proceso de Bodega de producto terminado en la empresa industria Ecuatoriana de Cables Incable S.A. de la ciudad de Guayaquil.</p> <p>Mayen (2015) Mejora de la Gestión de los inventarios en la empresa logística MYN S.A. de C.V. México</p> <p>Morales (2015), este estudio tiene como título La logística empresarial y la rentabilidad de la distribuidora DIMAR</p>	<p>adecuadamente.</p> <p>I2,2 Autoriza pedidos no programados en situaciones de emergencia con cargo a stock de manera acertada.</p> <p>I2,3 Determina el tipo de embalaje para distribución de bienes fuera del perímetro de la ciudad correctamente.</p> <p>I2,4 Devuelven las dependencias de destino la PECOSA con la conformidad respectiva y en forma oportuna.</p> <p>D3: Inventario Físico de Almacén</p> <p>I3,1 El Área de Abastecimientos precisa plazos, mecanismos instrumentales y responsabilidades para realizar las verificaciones de bienes oportunamente.</p> <p>I3,2 Bloquea el internamiento de bienes recibidos durante el periodo de inventarios óptimamente.</p> <p>I3,3 Determina el tipo de embalaje para distribución de bienes fuera del perímetro de la ciudad correctamente.</p> <p>I3,4 Entrega un bien similar en lugar del que figura como sobrante en todo momento.</p> <p>I3,5 Organiza expedientes de investigación por bienes faltantes en su oportunidad.</p> <p>D4: Baja de bienes</p> <p>I4,1 Realiza la baja de bienes siniestrados que se encuentran inutilizados oportunamente.</p> <p>I4,2 Realiza la baja de bienes con</p>	<p>Técnicas de recolección de datos Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos Cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</p> <p>Escala de Liket</p> <p style="text-align: center;">Ordinal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
Problemas específicos:	Objetivos	Hipótesis específicas	Antecedente		
¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre el proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019?	específicos: Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019.	Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de almacenamiento, existe una mediana eficiencia por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.	nacionales Huamán (2017) Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017. García (2017) Gestión de Almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.		
¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre el proceso de distribución en	Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el proceso de	Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el			

los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019?	distribución en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019	proceso de distribución de stock de los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.	Lévano (2017) presento una investigación denominada Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C.	merma apropiadamente. 14,3 Realiza la baja de bienes perdidos por robo o sustracción de manera acertada. D5: Reposición de stock	
¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Inventario físico de almacén de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019?	Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Inventario físico de almacén de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019	Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso del inventario físico en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.		15,1 Utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo para la reposición de stock óptimamente. 15,2 Coordina el Jefe de Almacén con la Unidad de Programación para cuantificar las variables punto de pedido por cada tipo de bien oportunamente. 15,3 Formula el Jefe de Abastecimientos los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock correctamente.	
¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Baja de Bienes en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019?	Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Baja de Bienes en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019	Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de baja de bienes en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.	Solsol (2017) Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. de la ciudad de Iquitos, periodo 2011-2015. Manihuari (2017) realizó la investigación titulada: Análisis de la Gestión de Almacenes en la Farmacia América S.R.L., periodo 2017	D6: Registro y control de existencias. 16,1 Registra en unidades físicas el movimiento y saldo del bien almacenado de forma adecuada. 16,2 Concilia las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente con oficinas de Contabilidad en forma oportuna. 16,3 Registra el movimiento de entrada y salida de bienes en cantidades físicas y monetarias de manera acertada. 16,4 Utiliza la PECOSA para efectuar el pedido, autorizar y registrar la salida de bienes de almacén apropiadamente.	
¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Reposición de Stock en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019?	Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la Reposición de Stock en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019.	Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de la reposición de stock en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019.			

<p>¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Registro y Control de existencias en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre el Registro y Control de existencias en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco Provias Nacional – 2019</p>	<p>Los trabajadores de la Unidad Zonal Junín-Pasco Provias Nacional, perciben que, en el proceso de registro y control en los almacenes, existe una mediana eficiencia, por parte de los encargados de dicha función, durante el año 2019</p>			
--	---	---	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión de almacenes.	Poirier y Reither (1996), citado por Correa, Gómez, & Cano (2010, p.49) sostiene que “La gestión de los almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar”	La variable independiente Gestión de Almacenes se desarrollará en 25 preguntas, teniendo en las 06 dimensiones de la variable: Proceso de Almacenamiento, Proceso de Distribución, Inventario Físico de Almacén, Baja de bienes, Registro de Stock y Registro de Control de existencias, aplicándose la escala de Liker.	D1. Proceso de Almacenamiento	1. Recepción	I1,1 Recepciona el bien correctamente teniendo a la vista la orden de compra.	Ordinal 6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi Siempre 10. Siempre
				2. Verificación y control de calidad	I1,2. Se somete al bien con características especiales a pruebas de conformidad por especialistas de manera adecuada.	
				3. Internamiento	I1,3. Cuenta con infraestructura adecuada para internar los bienes apropiadamente.	
				4. Registro y control	I1,4 Codifica los bienes que se incorporan al Patrimonio conforme al procedimiento establecido.	
				5. Custodia	I1,5 Protege los bienes de elementos como la luz, lluvia y la humedad correctamente.	
			I1,6 Recibe el personal capacitación para casos de siniestros como incendios, terremotos o inundaciones oportunamente.			
			D2. Proceso de Distribución	1. Formulación de pedido	I2,1 Emplea la PECOSA en el momento de la salida del bien adecuadamente.	
				2. Autorización de despacho	I2,2 Autoriza pedidos no programados en situaciones de emergencia con cargo a stock de manera acertada.	
				3. Acondicionamiento de materiales	I2,3 Determina el tipo de embalaje para distribución de bienes fuera del perímetro de la ciudad correctamente.	
				4. Control de materiales	I2,4 Devuelven las dependencias de destino la PECOSA con la conformidad respectiva y en forma oportuna.	
			D3. Inventario físico de almacén	1. Tipos de Inventario: Masivo y Selectivo	I3,1 El Área de Abastecimientos precisa plazos, mecanismos instrumentos y responsabilidades para realizar la verificaciones de bienes oportunamente.	
				2. Preparación de inventario	I3,2 Bloquea el internamiento de bienes recibidos durante el periodo de inventarios óptimamente.	
				3. Formas de efectuar el inventario.	I3,3 Realiza el inventario de tipo selectivo en el almacén de manera acertada.	

				4. Sobrantes de inventarios	I3,4 Entrega un bien similar en lugar del que figura como sobrante en todo momento.
				5. Faltantes de almacén	I3,5 Organiza expedientes de investigación por bienes faltantes en su oportunidad.
			D4. Baja de bienes	1. Bienes siniestrados	I4,1 Realiza la baja de bienes siniestrados que se encuentran inutilizados oportunamente.
				2. Bienes con merma	I4,2 Realiza la baja de bienes con merma apropiadamente.
				3. Bienes perdidos	I4,3 Realiza la baja de bienes perdidos por robo o sustracción de manera acertada.
			D5. Reposición de stock	1. Variables utilizadas	I5,1 Utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo para la reposición de stock óptimamente.
				2. Cuantificación de las variables	I5,2 Coordina el Jefe de Almacén con la Unidad de Programación para cuantificar las variables punto de pedido por cada tipo de bien oportunamente.
				3. Formulación del requerimiento de renovación de stock	I5,3 Formula el Jefe de Abastecimientos los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock correctamente.
			D6. Registro y control de existencias	1. Tarjeta de Control Visible almacén.	I6,1 Registra en unidades físicas el movimiento y saldo del bien almacenado de forma adecuada.
				2. Tarjeta de existencias valoradas de almacén	I6,2 Concilia las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente con oficinas de Contabilidad en forma oportuna.
				3. Resumen del movimiento de almacén	I6,3 Registra el movimiento de entrada y salida de bienes en cantidades físicas y monetarias de manera acertada.
				4. Pedido comprobante de salida (PECOSA)	I6,4 Utiliza la PECOSA para efectuar el pedido, autorizar y registrar la salida de bienes de almacén apropiadamente.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

Título del instrumento: Percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco - Provias
Nacional – 2019

VARIABLE	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	RESPUESTAS
Gestión de almacenes.	D1. Proceso de Almacenamiento	1. Recepción	I1,1 Recepciona el bien correctamente teniendo a la vista la orden de compra.	1.¿Cree Ud. que se recepciona correctamente el bien teniendo a la vista la orden de compra?	
		2. Verificación y control de calidad	I1,2 Se somete al bien con características especiales a pruebas de conformidad por especialistas de manera adecuada.	2. ¿Cree Ud. que se somete al bien con características especiales a pruebas de conformidad por especialistas de manera adecuada?	
		3. Internamiento	I1,3 Cuenta con infraestructura adecuada para internar los bienes apropiadamente.	3. ¿Cree Ud. que se cuenta con infraestructura adecuada para internar los bienes apropiadamente?	
		4. Registro y control	I1,4 Codifica los bienes que se incorporan al Patrimonio conforme al procedimiento establecido.	4. ¿Cree Ud. que los bienes que se incorporan al Patrimonio son codificados conforme al procedimiento establecido?	
		5. Custodia	I1,5 Protege los bienes de elementos como la luz, lluvia y la humedad correctamente.	5.¿Cree Ud. que los bienes son protegidos de elementos como la luz, lluvia y humedad correctamente?	
	I1,6 Recibe el personal capacitación para casos de siniestros como incendios, terremotos o inundaciones oportunamente.		6.¿Cree Ud. que el personal recibe capacitación para casos de siniestros como incendios, terremotos o inundaciones oportunamente?		
	D2. Proceso de Distribución	1. Formulación de pedido	I2,1 Emplea la PECOSA en el momento de la salida del bien adecuadamente.	7.¿Cree Ud. que se emplea la PECOSA en el momento de la salida del bien adecuadamente?	
		2. Autorización de despacho	I2,2 Autoriza pedidos no programados en situaciones de emergencia con cargo a stock de manera acertada.	8.¿Cree Ud. que se autoriza pedidos no programados en situaciones de emergencia con cargo a stock de manera acertada?	
		3. Acondicionamiento de materiales	I2,3 Determina el tipo de embalaje para distribución de bienes fuera del perímetro de la ciudad correctamente.	9.¿Cree Ud. que se determina el tipo de embalaje para distribución de bienes fuera del perímetro de la ciudad correctamente?	

		4. Control de materiales	I2,4 Devuelven las dependencias de destino la PECOSA con la conformidad respectiva y en forma oportuna.	10. ¿Cree Ud. que dependencias de destino devuelven la PECOSA con la conformidad respectiva y en forma oportuna?	
D3. Inventario físico de almacén	1. Tipos de Inventario: Masivo y Selectivo		I3,1 El Área de Abastecimientos precisa plazos, mecanismos instrumentos y responsabilidades para realizar la verificaciones de bienes oportunamente.	11. ¿Cree Ud. que el Área de Abastecimientos precisa plazos, mecanismos instrumentos y responsabilidades para realizar la verificaciones de bienes oportunamente?	
	2. Preparación de inventario		I3,2 Bloquea el internamiento de bienes recibidos durante el periodo de inventarios óptimamente.	12. ¿Cree Ud. que se bloquea el internamiento de bienes recibidos durante el periodo de inventarios óptimamente?	
	3. Formas de efectuar el inventario.		I3,3 Realiza el inventario de tipo selectivo en el almacén de manera acertada.	13. ¿Cree Ud. que se realiza el inventario de tipo selectivo en el almacén de manera acertada?	
	4. Sobrantes de inventarios		I3,4 Entrega un bien similar en lugar del que figura como sobrante en todo momento.	14. ¿Cree Ud. que se realiza la entrega de un bien similar en lugar del que figura como sobrante en todo momento?	
	5. Faltantes de almacén		I3,5 Organiza expedientes de investigación por bienes faltantes en su oportunidad.	15. ¿Cree Ud. que se organiza expedientes de investigación por bienes faltantes en su oportunidad?	
D4. Baja de bienes	1. Bienes siniestrados		I4,1 Realiza la baja de bienes siniestrados que se encuentran inutilizados oportunamente.	16. ¿Cree Ud. que son dados de baja los bienes siniestrados que se encuentran inutilizados oportunamente?	
	2. Bienes con merma		I4,2 Realiza la baja de bienes con merma apropiadamente.	17. ¿Cree Ud. que se realiza la baja de bienes con merma apropiadamente?	
	3. Bienes perdidos		I4,3 Realiza la baja de bienes perdidos por robo o sustracción de manera acertada.	18. ¿Cree Ud. que son dados de baja los bienes perdidos por robo o sustracción de manera acertada?	

	D5. Reposición de stock	1. Variables utilizadas	I5,1 Utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo para la reposición de stock óptimamente.	1. ¿Cree Ud. que se utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo para la reposición de stock óptimamente?	
		2. Cuantificación de las variables	I5,2 Coordina el Jefe de Almacén con la Unidad de Programación para cuantificar las variables punto de pedido por cada tipo de bien oportunamente.	2. ¿Cree Ud. que coordina el Jefe de Almacén con la Unidad de Programación para cuantificar las variables punto de pedido por cada tipo de bien oportunamente?	
		3. Formulación del requerimiento de renovación de stock	I5,3 Formula el Jefe de Abastecimientos los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock correctamente.	3. ¿Cree Ud. que el Jefe de Abastecimientos formula los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock correctamente?	
	D6. Registro y control de existencias	1. Tarjeta de Control Visible almacén.	I6,1 Registra en unidades físicas el movimiento y saldo del bien almacenado de forma adecuada.	4. ¿Cree Ud. que se registra en unidades físicas el movimiento del bien almacenado de forma adecuada?	
		2. Tarjeta de existencias valoradas de almacén	I6,2 Concilia las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente con oficinas de Contabilidad en forma oportuna.	5. ¿Cree Ud. que se concilia las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente con la oficina de Contabilidad en forma oportuna?	
		3. Resumen del movimiento de almacén	I6,3 Registra el movimiento de entrada y salida de bienes en cantidades físicas y monetarias de manera acertada.	6. ¿Cree Ud. que se registra el movimiento de entrada y salida de bienes en cantidades físicas y monetarias de manera acertada?	
		4. Pedido comprobante de salida (PECOSA)	I6,4 Utiliza la PECOSA para efectuar el pedido, autorizar y registrar la salida de bienes de almacén apropiadamente.	7. ¿Cree Ud. que se utiliza la PECOSA para efectuar el pedido, autorizar y registrar la salida de bienes de almacén apropiadamente?	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4. INSTRUMENTO Y CONSTANCIA DE APLICACIÓN



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FILIAL CHANCHAMAYO**

ENCUESTA

PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA UNIDAD ZONAL JUNÍN – PASCO – PROVIAS NACIONAL - 2019”.

Personal en general de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional, estamos aplicando el siguiente instrumento estrictamente con fines de investigación, por lo que te solicitamos responder con mucha honestidad

El presente instrumento tiene por finalidad determinar el nivel de percepción de los trabajadores sobre la gestión de almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional – 2019.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Datos Generales:

GENERO: M () F ()

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

VARIABLE: Gestión de Almacenes

	DIMENSION 1: Proceso de Almacenamiento	1	2	3	4	5
1	¿Cree Ud. que se <u>recepciona</u> correctamente el bien teniendo a la vista la orden de compra?					
2	¿Cree Ud. que se somete al bien con características especiales a pruebas de conformidad por especialistas de manera adecuada?					
3	¿Cree Ud. que se cuenta con infraestructura adecuada para internar los bienes apropiadamente?					
4	¿Cree Ud. que los bienes que se incorporan al Patrimonio son codificados conforme al procedimiento establecido?					
5	¿Cree Ud. que los bienes son protegidos de elementos como la luz, lluvia y humedad correctamente?					
6	¿Cree Ud. que el personal recibe capacitación para casos de siniestros como incendios, terremotos o inundaciones oportunamente?					
	DIMENSION 2: Proceso de Distribución					
7	¿Cree Ud. que se emplea la PECOSA en el momento de la salida del bien adecuadamente?					
8	¿Cree Ud. que se autoriza pedidos no programados en situaciones de emergencia con cargo a stock de manera acertada?					
9	¿Cree Ud. que se determina el tipo de embalaje para distribución de bienes fuera del perímetro de la ciudad correctamente?					
10	¿Cree Ud. que dependencias de destino devuelven la PECOSA con la conformidad respectiva y en forma oportuna?					
	DIMENSION 3: Inventario Físico de Almacén					
11	¿Cree Ud. que el Area de Abastecimientos precisa plazos, mecanismos instrumentos y responsabilidades para realizar la verificaciones de bienes oportunamente?					



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FILIAL CHANCHAMAYO**

12	¿Cree Ud. que se bloquea el internamiento de bienes recibidos durante el periodo de inventarios óptimamente?				
13	¿Cree Ud. que se realiza el inventario de tipo selectivo en el almacén de manera acertada?				
14	¿Cree Ud. que se realiza la entrega de un bien similar en lugar del que figura como sobrante en todo momento?				
15	¿Cree Ud. que se organiza expedientes de investigación por bienes faltantes en su oportunidad?				
DIMENSION 4: Baja de bienes					
16	¿Cree Ud. que son dados de baja los bienes siniestrados que se encuentran inutilizados oportunamente?				
17	¿Cree Ud. que se realiza la baja de bienes con merma apropiadamente?				
18	¿Cree Ud. que son dados de baja los bienes perdidos por robo o sustracción de manera acertada?				
DIMENSION 5: Reposición de Stock					
19	¿Cree Ud. que se utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo para la reposición de stock óptimamente?				
20	¿Cree Ud. que coordina el Jefe de Almacén con la Unidad de Programación para cuantificar las variables punto de pedido por cada tipo de bien oportunamente?				
21	¿Cree Ud. que el Jefe de Abastecimientos formula los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock correctamente?				
DIMENSION 6: Registro y Control de Existencias					
22	¿Cree Ud. que se registra en unidades físicas el movimiento del bien almacenado de forma adecuada?				
23	¿Cree Ud. que se concilia las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente con la oficina de Contabilidad en forma oportuna?				
24	¿Cree Ud. que se registra el movimiento de entrada y salida de bienes en cantidades físicas y monetarias de manera acertada?				
25	¿Cree Ud. que se utiliza la PECOSA para efectuar el pedido, autorizar y registrar la salida de bienes de almacén apropiadamente?				



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

**EL JEFE DE LA UNIDAD ZONAL JUNIN – PASCO DE PROVIAS NACIONAL,
HACE CONSTAR LO SIGUIENTE:**

Que, las señoras EMERATRIZ MILAGROS VILA QUISPE con DNI N° 40342049 y NATALI JAZMIN VILA QUISPE con DNI N° 45030602, han aplicado la Encuesta del Proyecto de Tesis que vienen ejecutando de nombre Percepción de los Trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional.

Se expide el presente, para los fines que considere conveniente.

La Merced, 06 de Diciembre del 2019.

EL SR. ALBERTO CÁRDENAS ROSALDO
CIP. 56821
Jefe Unidad Zonal Junín-Pasco
MTC - PROVIAS NACIONAL

ANEXO 5. VALIDEZ



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FILIAL CHANCHAMAYO**

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: Percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional -2019.
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: "CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA UNIDAD ZONAL JUNÍN – PASCO – PROVIAS NACIONAL - 2019".

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	11	18	21	26	31	38	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Esté formulado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	<i>Carmen Lavado Puente</i>	DNI N°	<i>20741017</i>
Dirección domiciliaria:	<i>Av. Julio N° 368 - Tarma del C.</i>	Teléfono/Celular:	<i>990906660</i>
Grado Académico:	<i>Doctor</i>		
Mención:	<i>Educación</i>		





**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FILIAL CHANCHAMAYO**

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: Percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín - Pasco - Provias Nacional - 2019.
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: "CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA UNIDAD ZONAL JUNÍN - PASCO - PROVIAS NACIONAL - 2019".

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	8	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

68

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	ANTONIO DONATO PERFECTO GONZ.	DNI N°	20740273
Dirección domiciliar:	Av. Los Pioneros S/A.	Teléfono/Celular:	538215642
Grado Académico:	MAGISTER		
Mención:	GESTIÓN PÚBLICA.		





**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FILIAL CHANCHAMAYO**

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: Percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional -2019.
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: "CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA UNIDAD ZONAL JUNÍN – PASCO – PROVIAS NACIONAL - 2019".

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				94
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				89
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				92
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																				87
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																				95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				90
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				89

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90.8

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	JUAN AMADOR RIVERA AGUIÑO	DNI N°	21066308
Dirección domiciliaria:	JR. HUARAZ Nº 443	Teléfono/Celular:	958821280
Grado Académico:	DOCTOR		
Mención:	ADMINISTRACIÓN DE EDUCACIÓN		

Dr. Juan Amador Rivera Aguiño
 ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 C. N° 1021066308



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FILIAL CHANCHAMAYO**

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: Percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín - Pasco - Provias Nacional -2019.
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: "CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA UNIDAD ZONAL JUNÍN - PASCO - PROVIAS NACIONAL - 2019".

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				90	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				90	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				89	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				87	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																					95
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores																				89	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				90	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				89	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90.5

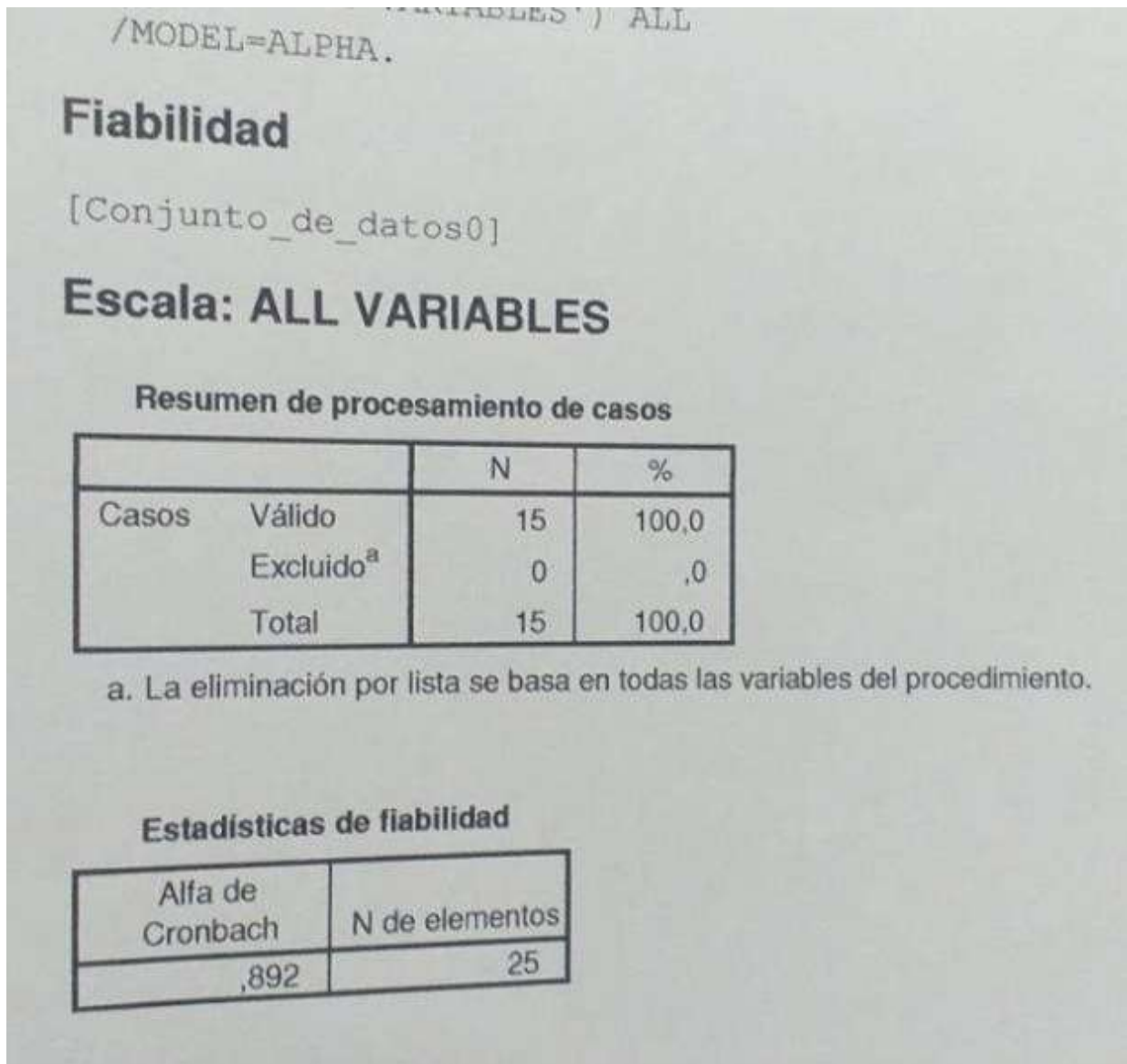
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	<i>Luzmila Paula Campos Caspura</i>	DNI N°	<i>41746123</i>
Dirección domiciliar:	<i>Junín Ucayali N° 262 - San Ramón</i>	Teléfono/Celular:	<i>925085463</i>
Grado Académico:	<i>Doctorado</i>		
Mención:	<i>Administración en la Educación</i>		

Luzmila Campos Caspura

ANEXO 6. CONFIABILIDAD

La medida de confiabilidad aplicada es el ALFA CRONBACH.



ANEXO 7. BASE DE DATOS

TABLA 6

		ITEMS																															
		Almacenamiento					ST	Distribución				ST	Inventario Físico					ST	Baja de bienes			ST	Reposición de stock			ST	Control de existencias				ST	TOTAL	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25							
1		5	2	3	1	5	5	21	4	3	3	4	14	5	2	4	1	5	17	5	2	4	11	2	3	4	9	5	2	4	5	16	88
2		4	2	2	1	5	5	19	5	4	1	5	15	5	3	1	5	5	19	5	2	5	12	3	1	5	9	4	1	5	5	15	89
3		4	1	3	1	5	5	19	5	5	2	4	16	5	2	1	1	5	14	5	2	5	12	3	2	4	9	5	2	4	5	16	86
4		4	1	3	2	5	5	20	5	4	3	4	16	5	2	4	1	4	16	5	2	3	10	2	3	3	8	5	3	4	5	17	87
5		3	1	2	3	3	2	14	4	2	1	3	10	3	3	2	2	2	12	1	2	2	5	2	3	3	8	4	3	3	3	13	62
6		4	3	2	2	4	4	19	2	3	1	3	9	3	4	1	1	2	11	4	3	4	11	3	2	2	7	4	5	5	5	19	76
7		3	2	1	1	3	1	11	3	2	3	3	11	2	3	1	3	2	11	3	2	3	8	2	1	2	5	3	4	2	3	12	58
8		3	2	2	1	2	1	11	2	1	1	3	7	2	2	1	1	1	7	2	1	1	4	1	1	1	3	2	1	2	2	7	39
9		4	2	1	1	4	2	14	2	2	1	1	6	2	3	1	1	1	8	2	1	1	4	1	1	1	3	1	2	1	2	6	41
10		2	5	4	3	3	4	21	3	3	2	4	12	3	5	4	1	2	15	4	3	5	12	3	2	2	7	4	1	2	5	12	79
11		4	1	1	5	5	4	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	3	21	5	3	5	13	4	4	5	13	4	4	5	5	18	103
12		5	3	1	5	4	5	23	5	5	1	1	12	4	1	5	5	4	19	4	1	1	6	2	3	4	9	5	5	3	3	16	85
13		4	4	3	3	3	4	21	4	2	4	3	13	3	3	3	3	4	16	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	4	13	85
14		4	2	2	3	3	1	15	4	3	4	2	13	2	2	3	2	2	11	4	3	4	11	3	2	4	9	4	2	4	4	14	73
15		4	1	1	4	5	4	19	5	4	4	3	16	4	3	4	5	3	19	4	4	5	13	3	4	5	12	4	3	5	5	17	96
16		4	2	2	3	3	1	15	2	3	1	2	8	1	2	2	3	1	9	1	1	2	4	1	1	2	4	2	5	3	4	14	54
17		4	2	3	4	5	1	19	5	3	4	4	16	3	3	4	1	3	14	4	3	4	11	3	3	3	9	4	5	4	5	18	87
18		4	3	2	4	3	1	17	4	3	4	2	13	2	4	2	2	1	11	3	2	3	8	3	4	3	10	4	3	4	5	16	75
19		2	5	4	3	3	5	22	3	3	2	4	12	3	4	5	4	3	19	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	5	5	18	98
20		4	1	1	5	5	4	20	5	4	5	4	18	4	5	4	1	2	16	4	3	4	11	3	2	2	7	4	1	2	5	12	84
21		2	1	2	3	3	2	13	3	1	1	3	8	2	2	1	1	1	7	2	1	1	4	1	3	1	5	4	3	3	2	12	49
22		4	1	3	2	5	5	20	4	4	3	5	16	2	2	4	1	3	12	5	2	3	10	2	3	3	8	5	4	4	5	18	84
23		3	1	2	3	3	2	14	4	2	2	4	12	3	2	2	2	3	12	2	3	3	8	2	3	3	8	4	3	3	3	13	67

24	4	3	2	2	3	4	18	2	3	1	3	9	3	2	4	1	4	14	5	2	3	10	2	3	3	8	5	3	4	5	17	76
25	3	1	2	3	3	2	14	3	3	2	4	12	5	2	3	3	1	14	1	1	1	3	2	3	3	8	4	3	3	3	13	64
26	4	2	2	1	5	5	19	5	4	1	5	15	5	3	1	5	5	19	5	2	5	12	3	3	4	10	4	4	4	5	17	92
27	4	1	2	3	3	2	15	3	3	2	3	11	3	3	2	3	1	12	1	3	3	7	3	2	2	7	2	2	2	2	8	60
28	4	3	2	2	2	2	15	4	2	2	3	11	3	3	2	3	4	15	1	1	2	4	1	1	3	5	3	4	4	4	15	65
29	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	5	18	4	2	3	3	2	14	4	4	4	12	3	4	5	12	5	5	2	4	16	99
30	2	2	3	3	2	3	15	1	2	3	1	7	2	2	3	2	3	12	3	4	3	10	2	3	4	9	2	4	2	1	9	62
31	3	3	2	2	3	1	14	4	2	2	4	12	2	2	3	3	2	12	1	2	1	4	1	2	3	6	2	3	2	3	10	58
32	2	4	2	3	4	2	17	3	2	3	4	12	3	5	4	4	4	20	5	4	5	14	4	3	4	11	3	4	3	5	15	89
33	4	2	3	4	3	3	19	4	3	4	3	14	3	2	2	3	2	12	2	1	1	4	3	3	3	9	2	2	4	5	13	71
34	5	1	3	5	3	1	18	5	3	3	5	16	5	5	1	5	1	17	5	5	1	11	5	5	2	12	5	5	5	5	20	94
35	5	1	1	3	3	3	16	4	3	3	4	14	3	3	1	1	1	9	2	5	1	8	2	3	3	8	4	5	1	1	11	66
36	4	3	4	2	4	3	20	5	3	2	2	12	4	3	2	2	1	12	3	2	4	9	2	3	3	8	3	2	4	4	13	74
37	5	3	2	3	3	1	17	5	3	1	4	13	3	1	4	3	3	14	5	3	5	13	3	3	3	9	4	5	5	5	19	85
38	4	4	2	3	3	1	17	3	1	3	3	10	3	3	3	3	1	13	2	1	1	4	1	2	3	6	2	2	3	3	10	60
39	4	4	3	1	4	5	21	5	1	1	5	12	4	3	3	1	3	14	4	4	4	12	3	2	2	7	4	4	2	4	14	80
40	4	3	2	4	3	1	17	5	3	3	4	15	3	1	3	1	3	11	4	4	5	13	2	3	2	7	5	5	5	5	20	83
41	1	5	3	4	3	5	21	4	4	3	4	15	5	2	1	3	5	16	3	1	1	5	1	5	3	9	5	4	4	5	18	84
42	5	3	5	4	5	3	25	5	5	4	4	18	4	3	4	1	4	16	3	3	2	8	5	5	5	15	4	4	4	5	17	99
43	2	3	2	3	2	3	15	2	4	3	3	12	4	3	4	3	4	18	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	4	3	13	81
44	4	4	5	5	5	1	24	5	2	3	4	14	5	1	4	3	2	15	5	5	1	11	4	5	5	14	4	5	5	5	19	97
45	2	1	4	4	3	2	16	5	4	2	2	13	2	4	2	1	2	11	2	1	2	5	1	2	2	5	3	2	4	2	11	61
46	4	3	3	2	1	3	16	4	2	4	3	13	1	3	3	3	1	11	5	3	5	13	2	4	5	11	5	1	5	5	16	80
47	3	4	1	3	2	3	16	5	1	5	5	16	4	5	5	1	5	20	5	1	1	7	2	2	2	6	2	2	2	2	8	73
48	3	3	1	3	2	1	13	5	3	2	2	12	2	5	3	3	2	15	3	1	1	5	1	2	2	5	4	4	3	4	15	65
49	3	2	1	2	3	1	12	4	3	2	2	11	3	4	1	3	1	12	1	1	1	3	2	2	1	5	3	3	3	3	12	55
50	4	2	1	2	4	2	15	5	3	2	2	12	1	2	2	2	1	8	2	1	2	5	2	2	4	8	4	4	4	4	16	64

TABLA 7

Percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco - Provias Nacional – 2019														
SUJETO	VARIABLE: GESTION DE ALMACENES													
	Almacenamiento		Distribución		Inventario físico		Baja de Bienes		Reposición de stock		Control de existencias		TOTAL	Categ.
	Ptje.	Categ.	Ptje.	Categ.	Ptje.	Categ.	Ptje.	Categ.	Ptje.	Categ.	Ptje.	Categ.		
1	21	Medio	14	Medio	17	Medio	11	Medio	9	Medio	16	Alto	88	Medio
2	19	Medio	15	Medio	19	Alto	12	Medio	9	Medio	15	Medio	89	Medio
3	19	Medio	16	Alto	14	Medio	12	Medio	9	Medio	16	Alto	86	Medio
4	20	Medio	16	Alto	16	Medio	10	Medio	8	Medio	17	Alto	87	Medio
5	14	Bajo	10	Medio	12	Medio	5	Bajo	8	Medio	13	Medio	62	Medio
6	19	Medio	9	Bajo	11	Bajo	11	Medio	7	Bajo	19	Alto	76	Medio
7	11	Bajo	11	Medio	11	Bajo	8	Medio	5	Bajo	12	Medio	58	Bajo
8	11	Bajo	7	Bajo	7	Bajo	4	Bajo	3	Bajo	7	Bajo	39	Bajo
9	14	Bajo	6	Bajo	8	Bajo	4	Bajo	3	Bajo	6	Bajo	41	Bajo
10	21	Medio	12	Medio	15	Medio	12	Medio	7	Bajo	12	Medio	79	Medio
11	20	Medio	18	Alto	21	Alto	13	Alto	13	Alto	18	Alto	103	Alto
12	23	Alto	12	Medio	19	Alto	6	Bajo	9	Medio	16	Alto	85	Medio
13	21	Medio	13	Medio	16	Medio	12	Medio	10	Medio	13	Medio	85	Medio
14	15	Medio	13	Medio	11	Bajo	11	Medio	9	Medio	14	Medio	73	Medio
15	19	Medio	16	Alto	19	Alto	13	Alto	12	Medio	17	Alto	96	Alto
16	15	Medio	8	Bajo	9	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	14	Medio	54	Bajo
17	19	Medio	16	Alto	14	Medio	11	Medio	9	Medio	18	Alto	87	Medio
18	17	Medio	13	Medio	11	Bajo	8	Medio	10	Medio	16	Alto	75	Medio
19	22	Medio	12	Medio	19	Alto	14	Alto	13	Alto	18	Alto	98	Alto
20	20	Medio	18	Alto	16	Medio	11	Medio	7	Bajo	12	Medio	84	Medio
21	13	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	4	Bajo	5	Bajo	12	Medio	49	Bajo
22	20	Medio	16	Alto	12	Medio	10	Medio	8	Medio	18	Alto	84	Medio
23	14	Bajo	12	Medio	12	Medio	8	Medio	8	Medio	13	Medio	67	Medio

24	18	Medio	9	Bajo	14	Medio	10	Medio	8	Medio	17	Alto	76	Medio
25	14	Bajo	12	Medio	14	Medio	3	Bajo	8	Medio	13	Medio	64	Medio
26	19	Medio	15	Medio	19	Alto	12	Medio	10	Medio	17	Alto	92	Medio
27	15	Medio	11	Medio	12	Medio	7	Bajo	7	Bajo	8	Bajo	60	Medio
28	15	Medio	11	Medio	15	Medio	4	Bajo	5	Bajo	15	Medio	65	Medio
29	27	Alto	18	Alto	14	Medio	12	Medio	12	Medio	16	Alto	99	Alto
30	15	Medio	7	Bajo	12	Medio	10	Medio	9	Medio	9	Bajo	62	Medio
31	14	Bajo	12	Medio	12	Medio	4	Bajo	6	Bajo	10	Medio	58	Bajo
32	17	Medio	12	Medio	20	Alto	14	Alto	11	Medio	15	Medio	89	Medio
33	19	Medio	14	Medio	12	Medio	4	Bajo	9	Medio	13	Medio	71	Medio
34	18	Medio	16	Alto	17	Medio	11	Medio	12	Medio	20	Alto	94	Alto
35	16	Medio	14	Medio	9	Bajo	8	Medio	8	Medio	11	Medio	66	Medio
36	20	Medio	12	Medio	12	Medio	9	Medio	8	Medio	13	Medio	74	Medio
37	17	Medio	13	Medio	14	Medio	13	Alto	9	Medio	19	Alto	85	Medio
38	17	Medio	10	Medio	13	Medio	4	Bajo	6	Bajo	10	Medio	60	Medio
39	21	Medio	12	Medio	14	Medio	12	Medio	7	Bajo	14	Medio	80	Medio
40	17	Medio	15	Medio	11	Bajo	13	Alto	7	Bajo	20	Alto	83	Medio
41	21	Medio	15	Medio	16	Medio	5	Bajo	9	Medio	18	Alto	84	Medio
42	25	Alto	18	Alto	16	Medio	8	Medio	15	Alto	17	Alto	99	Alto
43	15	Medio	12	Medio	18	Medio	11	Medio	12	Medio	13	Medio	81	Medio
44	24	Alto	14	Medio	15	Medio	11	Medio	14	Alto	19	Alto	97	Alto
45	16	Medio	13	Medio	11	Bajo	5	Bajo	5	Bajo	11	Medio	61	Medio
46	16	Medio	13	Medio	11	Bajo	13	Alto	11	Medio	16	Alto	80	Medio
47	16	Medio	16	Alto	20	Alto	7	Bajo	6	Bajo	8	Bajo	73	Medio
48	13	Bajo	12	Medio	15	Medio	5	Bajo	5	Bajo	15	Medio	65	Medio
49	12	Bajo	11	Medio	12	Medio	3	Bajo	5	Bajo	12	Medio	55	Bajo
50	15	Medio	12	Medio	8	Bajo	5	Bajo	8	Medio	16	Alto	64	Medio
PROM	17.58	Bajo	12.8	Bajo	13.84	Bajo	8.74	Bajo	8.34	Bajo	14.34	Bajo		
D.EST.	3.5161911		2.932576		3.529079		3.463004		2.724775		3.42116939			
Cv	20.00%		22.91%		25.50%		39.62%		32.67%		23.86%			

ANEXO 8. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado

Chanchamayo 2019

Señor trabajador: ROBINSON HORASANI ESCALANTE.

Nos dirigimos a Ud. como Bachilleres de la Filial Chanchamayo de la Universidad Peruana Los Andes, en la que se viene realizando un trabajo de investigación titulado Percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional - 2019, siendo este un estudio de vital importancia para poder determinar cuáles son las falencias en los almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco.

Precisamente el motivo del presente estudio es determinar la percepción de los trabajadores sobre la Gestión de los Almacenes de la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional – 2019.

Este instrumento está dirigido a todos los trabajadores de la Unidad Zonal Junín – Pasco, que son parte de la muestra.

Para poder aplicar este instrumento, se debe contar con vuestra autorización.

Motivo por el cual solicito a su persona la autorización para la toma de los datos para el éxito de este cuestionario.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle mi estima y admiración.

Emperatriz Milagros Vila Quispe
DNI N° 40342049

Natali Jazmín Vila Quispe
DNI N° 45030602

Por intermedio de la presente autorizo para que se tome los datos consignados en el instrumento

HORASANI ESCALANTE ROBINSON.

Apellidos y Nombres

10268123.

DNI

Fecha 05-12-2019.

ANEXO 9

Fotografías aplicando encuesta a los trabajadores en la Unidad Zonal Junín – Pasco – Provias Nacional.



Fotografías aplicando encuesta a los trabajadores en el Almacén Pucharini





Fotografías aplicando encuesta a los trabajadores en el Almacén Satipo





Fotografías aplicando encuesta a los trabajadores del Peaje Chalhupapuquio





Fotografías aplicando encuesta a los trabajadores del Almacén Yanango





Fotografías aplicando encuesta a los trabajadores del Almacén Uchubamba

