



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de almacén e implementación de sistema de
reposición de insumos en el almacén Policlínico Pablo
Bermúdez Essalud 2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Zapata Cornejo, Pedro Moisés (ORCID: 0000-0002-0635-3208)

ASESOR:

Dr. Cama Sotelo, Manuel Salvador (ORCID: 0000-0002-1151-3640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Operaciones

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

La tesis realizada es dedicada a mis padres, esposa, mis hijos y nietos por su aval, paciencia, soporte, compañía y sacrificio incondicional en el tiempo que me llevo lograr mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios, doy gracias por permitirme haber llegado hasta este punto, y haberme dado salud valor y fuerza para emprender este reto y lograrlo en esta etapa de mi vida, y a los Docentes de la UCV por su dedicación, esfuerzo en replicar sus conocimientos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	3
III. Metodología	9
3.1 Tipo y Diseño de investigación	9
3.2 Variables, operacionalización	9
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5 Procedimientos	12
3.6 Métodos de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos	12
IV. Resultados	13
V. Discusión	26
VI. Conclusiones	35
VII. Recomendaciones	36
Referencias	38
Anexos	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Las metas establecidas se realizaron según la planeación programada en la gestión de almacén.....	13
Tabla 2 La gestión de calidad es óptima pues las metas establecidas se ejercitan o se cumplen sin postergación: hay una buena planeación	14
Tabla 3 Los objetivos se logran pues hay una planeación en la gestión de almacén.....	15
Tabla 4 La gestión de calidad en los almacenes tiene establecidas los objetivos idóneos al servicio prestado.....	16
Tabla 5 Las Políticas que regulan la planeación de la gestión de calidad del almacén son elaboradas por la gerencia con el aporte de las jefaturas involucradas.....	17
Tabla 6 La gestión de calidad de los almacenes se planifica en función a las normas ISO.....	18
Tabla 7 Los colaboradores han sido capacitados en conocimientos y aplicación en las normas ISO.....	19
Tabla 8 Las estrategias hacia la gestión de calidad están planeadas oportunamente: Se han recogido incidencias.	20
Tabla 9 Los proyectos planeados para implementar sistemas de reposición han recogido información sobre infraestructura, jerarquía de necesidades y técnicas de información.....	21
Tabla 10 El Policlínico cuenta con una estructura orgánica que tiene un eficiente diseño de puestos.....	22
Tabla 11 La organización de las tareas, división de trabajo, se ejecutaron sin sobre carga por la pertinente estructura orgánica.	23
Tabla 12 Se aplicaron los procedimientos y métodos según organización.....	24

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Gráfico1 Las metas establecidas se realizaron según la planeación programada en la gestión de almacén.....	13
Gráfico 2 La gestión de calidad es óptima pues las metas establecidas se ejercitan o se cumplen sin postergación: hay una buena planeación	14
Gráfico 3 Los objetivos se logran pues hay una planeación en la gestión de almacén.....	15
Gráfico 4 La gestión de calidad en los almacenes tiene establecidas los objetivos idóneos al servicio prestado.....	16
Gráfico 5 Las Políticas que regulan la planeación de la gestión de calidad del almacén son elaboradas por la gerencia con el aporte de las jefaturas involucradas.....	17
Gráfico 6 La gestión de calidad de los almacenes se planifica en función a las normas ISO.....	18
Gráfico 7 Los colaboradores han sido capacitados en conocimientos y aplicación en las normas ISO.....	19
Gráfico 8 Las estrategias hacia la gestión de calidad están planeadas oportunamente: Se han recogido incidencias.	20
Gráfico 9 Los proyectos planeados para implementar sistemas de reposición han recogido información sobre infraestructura, jerarquía de necesidades y técnicas de información.....	21
Gráfico 10 El Policlínico cuenta con una estructura orgánica que tiene un eficiente diseño de puestos.....	22
Gráfico 11 La organización de las tareas, división de trabajo, se ejecutaron sin sobre carga por la pertinente estructura orgánica.	23
Gráfico 12 Se aplicaron los procedimientos y métodos según organización.....	24
Gráfico de Histograma y Curva normal.....	25

Resumen

La presente investigación titulada Gestión de almacén y la implementación de sistema de Reposición de Insumos en el almacén del Policlínico Pablo Bermúdez fue desarrollada con el propósito de definir la concordancia que existe entre la Gestión de almacén y la implementación de sistema de Reposición de Insumos en el almacén del Policlínico Pablo Bermúdez 2016, y se considere almacén una área indispensable para el desarrollo de la administración del centro de salud y aplicar un modelo de gestión y un mejor sistema de reposición de insumos en almacén, para que se tome en consideración los inventarios y los stock para que se utilice como una herramienta para mejorar las compras, evitar los problemas de sobre stock y de material vencido. Los pedidos comprobantes de salida según los participantes están bien elaborados, las fechas de reposición de insumos debió procesarse después de verificar los stocks o haber realizado los inventarios, los materiales que están de baja no deben considerarse como stock y deben ser retirados del almacén. En lo referente a la metodología, esta exploración tiene un boceto no experimental y es de tipo correlacional descriptiva. Para examinar los datos se procedió a reunir información del policlínico Pablo Bermúdez - Essalud y la opinión de diversas procedencias bibliográficas y de hojas institucionales e indagaciones publicadas, para que de esta manera se probará el objetivo de mi investigación.

Palabras Clave: Gestión, Almacén, Insumos, Stock, Inventario.

Abstract

This research entitled Warehouse Management and the implementation of the Supply Replacement system in the Pablo Bermúdez Polyclinic warehouse was developed with the purpose of defining the concordance that exists between the Warehouse Management and the implementation of the Supply Replacement system in the 2016 Pablo Bermúdez Polyclinic warehouse, and a warehouse is considered an essential area for the development of the health center administration and to apply a management model and a better system of replacement of supplies in warehouse, so that inventories and The stock to be used as a tool to improve purchases, avoid problems of over-stock and expired material.

The orders for exit vouchers according to the participants are well prepared, the replacement dates of supplies should have been processed after verifying the stocks or having carried out the inventories, the materials that are out of stock should not be considered as stock and should be removed from the warehouse. In terms of methodology, this research has a non-experimental design and is descriptive correlational type. To analyze the data, we proceeded to collect information from the institution under study Pablo Bermudez - Essalud polyclinic and to consult different bibliographic sources and institutional pages and published research, to prove the purpose of my research.

Keywords: Management, warehouse, supplies, stock, stocktaking.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realizó en el área de almacén del policlínico Pablo Bermúdez, Essalud y al remontarse a sus orígenes se expresa que, en el Perú, es necesario que todos los centros de servicios de salud desarrollen métodos de administración de depósitos e implementen una reposición de stock más dinámica tomando como base o inicio los inventarios. Todo almacén o depósito se ha creado particularmente constituido, programado para almacenar, vigilar, resguardar y monitorizar los recursos de activo fijo, en algunos casos no han sido estructurados ni planificados como el del policlínico Pablo Bermúdez de Essalud que se ha acondicionado para la mencionada labor. Sin una gestión de almacenes y una implementación de un sistema de reposición de insumos adecuada, cualquier empresa no podría atender a todos sus clientes, habría pérdidas de dinero debido a que se generaría sobre stock, productos vencidos, no habría el control, ni vigilancia leal y eficaz por los insumos, suministros o mercancía que debe estar siempre bajo el encargo de una sola persona por un almacén.

El Policlínico Pablo Bermúdez se fundó el 24 de abril de 1.999, es parte de la Gerencia Red Desconcentrada Rebagliati (Essalud), ubicada en el jr. Pablo Bermúdez N° 266 Distrito de Jesús María, la realidad que se observó es el incremento de materiales por el mayor consumo y esto genera que la infraestructura quede muy reducida debido a la reposición del 100% de materiales o insumos, la programación mensual que provee el Almacén Central al policlínico Pablo Bermúdez lo realiza teniendo stock lo que hace que el ambiente o área de almacén quede muy reducido y abarrotado, principalmente con la dispensación de material (médico, odontológico, laboratorio, y otros), la infraestructura y el abastecimiento del 100% hacen que el almacén tenga problemas de almacenamiento y esto obliga a colocarlos en el suelo o en el exterior del área de almacén.

Existe una fuerte demanda por parte de la industria de programas de pregrado en manejo de materiales y creció hasta el punto de que hoy no se considere completo ningún programa de ingeniería industrial de no contener por lo menos

un curso acertado de los fundamentos" del "manejo de materiales". Tanto los estudiantes universitarios como los ingenieros con experiencia en la industria sienten la necesidad de actualizar su información de procesamiento de información.

En la hipótesis general de esta tesis existió relación entre gestión de almacenes, la administración de inventarios, la atención del pedido del comprobante de salida, detectar materiales vencidos y el seguimiento sistemático de la reposición de stock del Policlínico Pablo Bermúdez Essalud, Lima 2016.

II. MARCO TEÓRICO

Ocola P, (2015) (p. 17, pp. 26, 28, p. 84) “*El progreso constante y su concordancia con la clase de prestación en el programa de atención al usuario del hospital del niño, limitación de Breña, año 2015.*” Tesis para alcanzar la titulación profesional de Licenciada en Administración de la Universidad César Vallejo. El propósito fue definir la correlación entre el progreso continuo y la importancia en el programa de atención al usuario en el centro médico del Niño, limitación de Breña, año 2015. El tipo de investigación fue No Experimental, de corte transversal, descriptiva y correlacional. La colectividad lo forman los clientes que asisten al centro médico del niño, en su totalidad son los padres o tutores de los asegurados directos, en este caso los niños. Para establecer el poblado se tomó el término medio de la asistencia diaria de los clientes atendidos, en el transcurso de marzo 2015, logrando un término medio de 215 personas. Para establecer la dimensión del modelo de método que se empleará para la colectividad limitada. Por lo que, la porción estará formada por 138 usuarios. Como práctica: para el actual estudio de esta actividad aplicó un sondeo orientado a los clientes del centro médico del Niño, como instrumento: se usó 2 programas, para calcular cada variante, cada temario está establecido por 20 consultas bajo la medida de Likert (5 categorías). Se concluyó que: Comparando las conclusiones del estudio, las metas planteadas se llegaron a establecer las sucesivas conclusiones: 1ra: Hay una correlación afirmativa y en gran medida significativa a través de una mejoría constante y la calidad del servicio en la propuesta de interés al asegurado del centro médico del niño. Una mejoría constante permitirá modificar los desaciertos que se estén incurriendo en el cuidado y por lo tanto aumentar la clase de prestación. 2da: Se determinó que coexiste una correlación efectiva y en gran medida importante a través de la organización y la clase de prestación en la propuesta de interés al asegurado del centro médico del niño. De lo pasado sabemos que la organización es un método básico que fija un inconveniente, examina acontecimientos remotos y acepta plantear proyectos y esquemas que permitan aumentar la clase de prestación. 3ra: Se determinó que coexiste una correlación afirmativa y en gran dimensión entre el liderazgo y la clase de prestación en la programación de atención al

asegurado del centro médico del niño. La organización es el factor determinante en la clase de prestación, ya que los colaboradores deben poseer transparente la visión y misión con el fin de comprometerse con su equipo y las metas de la compañía. 4ta: Se determinó que coexiste una correlación afirmativa y en gran medida importante en medio de los procedimientos y la clase de prestación en el programa de atención al usuario del centro médico del Niño. De lo pasado se puede decir que la formación correcta de los procedimientos de interés permitirá mejorar la clase de prestación. 5ta: Se estableció que coexiste una correlación afirmativa y en gran medida es importante los resultados y la clase de prestación en el programa de interés al asegurado del centro médico del Niño, limitación de Breña, año 2015. De lo pasado podemos decir que la acumulación y comprobación de la conclusión de actos o procedimiento aceptaría se tome medidas correctivas para evitar el impacto y establezca ciertos estándares.

Lo relevante de la tesis de Ocala es el aporte que realiza en la investigación, cabe resaltar los procesos utilizados como la planificación, la calidad del servicio en plataforma, el liderazgo para la mejora continua de factores técnicos y que se asemeja la presente investigación en cuanto a sus dimensiones e indicadores.

Párraga J, (2012) (p. 12, pp. 35, 36 pp. 81, 82) "*Factores determinantes en la gestión del almacén de productos caso: Trapiche Buena Ventura*", Tesis para obtener el título Profesional de Administrador de empresas Universidad Nacional del Centro del Perú Facultad de Ciencias Aplicadas Tarma, Perú. El objetivo general fue reconocer la influencia de los factores en la gestión del almacén de la compañía Buena Ventura "proyecto Trapiche".

La investigación fue descriptiva y no experimental. La población establecida por treinta clientes internos se consideró como la muestra total por motivo de la población no extensa. La técnica fue la encuesta de doce preguntas. Los factores de calidad, técnicos y operativos influyen en la eficiencia de la gestión del almacén de Cía. Buena Ventura. Los factores cualitativos que influyen son las habilidades y conocimientos del personal del almacén para brindar una mejor calidad de servicio y optimizar los tiempos de entrega, y los programas de incentivos que la empresa ofrece para lograr este objetivo. Los factores

operacionales fueron: el control de los inventarios; la organización, distribución y resguardo de los materiales. Esta tesis describe que son los factores técnicos los que determinaron la eficiencia en la gestión de almacén y fue: la ubicación estratégica del almacén, infraestructura, la correcta distribución de los espacios del almacén, la implementación de sistema de reposición con sistema de codificación para productos en stock y uso de indicadores claros para la planificación y gestión en almacén.

Lo significativo de la tesis es que tiene similitud con la presente en cuanto a las causas técnicas en la gestión de almacén que se utilizó fueron: la localización estratégica del almacén, infraestructura, la distribución adecuada de los espacios del almacén, y la implementación de sistema de reposición de materiales, la codificación de los productos del almacén y la utilización de una buena gestión de almacén.

Monzón C, (2015) (p. 6, pp. 22, 23 p. 42, p. 70) “*Administración de inventarios ABC para mejorar la Gestión de almacén de una empresa Hicsa Contratistas Generales S.A.C.*” Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El objetivo general fue determinar de qué manera la Administración de inventarios ABC, puede mejorar la gestión de almacén en la empresa Hicsa Contratistas Generales S.A.C., la investigación es de tipo no experimental se ha utilizado un diseño descriptivo de tipo correlacional, entre la Administración de Inventarios y Gestión de Almacén. La muestra tuvo una población de 28 personas de la empresa Zicsa de la unidad de producción y de almacén, el instrumento fue una encuesta de 4 y 7 preguntas respectivamente (los de producción y de 9 y 16 (a los del almacén). El estudio concluyó que la clasificación de materiales se realiza por tipo, uso de rotación y de acuerdo al tamaño o peso, la toma de inventarios se realiza anualmente, los requerimientos se realizan según los jefes para no quedar con mucho stock y perder el valor monetario, los reportes de almacén son buenos utilizan los procedimientos establecidos, los niveles de remuneración están por encima del promedio de las empresas competidoras, cuentan con un buen espacio físico y tiene el personal adecuado debido a que son capacitados. Lo que se requirió es que la empresa desarrolle el método ABC, con la finalidad de mejorar el stock de artículos y así poder cumplir con todos los requerimientos de los clientes.

Lo trascendental de la presente tesis es que se asemeja en un aproximado del 80% con la investigación realizada en cuanto a las conclusiones dadas, las reposiciones deben ser de acuerdo con su rotación o consumo, para no generar sobre stock en almacén o almacenes y debe darse una capacitación continua para cumplir con los clientes.

Según García A, la gestión de almacenes es como la administración moderna, es dirigir los recursos físicos y requiere de planificación, organización, aplicación, dirección, control y evaluación. A este círculo se le conoce como una gestión administrativa es un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección. (2005 p. 20).

Una gestión de almacenes o stock es tener lo requerido (bienes y servicios) en el momento justo, en la cantidad requerida con cero defectos sin que estos stocks estén en mis almacenes; esto implica una excelente comunicación interna y externa, una excelente planificación y programación. (Gajardo R, Lima Perú p. 97)

La gestión de almacenes o gestión de stock es la magnitud que mide el grado de renovación de los productos almacenados o el flujo de movimiento de los productos correspondiente a su nivel de existencias. (Ferrin A, Madrid p. 52)

La primera razón de ser un almacén es que es prácticamente imposible eliminar el intervalo entre la preparación para el consumo de los elementos físicos y el acto de consumo en sí, porque el suministro no se puede adaptar a las necesidades ni a las características del producto (perecederos, inflamables...) Manual práctico de logística - Facet (p.3)

Por tanto, las empresas solo entienden el uso de almacenes por motivos económicos. Por ejemplo, es más rentable comprar a granel o mover materiales a granel para reducir los precios, incluso si se requiere espacio de almacenamiento adicional.

Al observar el mapa de procesos del sistema de almacén en la tabla de comparación del centro de distribución, una de las características clave de un almacén es que no existe una actividad de valor agregado directo para los materiales que se manipularán. Manual práctico de logística - Facet (p.4,5)

Los fundamentos de su existencia evidencian una posición vital como soporte de la función logística a pesar de ello justifican la necesidad de desarrollar una Gestión de Almacenes en toda su totalidad, teniendo impacto tangible en factores de primer nivel para la empresa.

Por esta razón, los principales objetivos de un sistema de almacenamiento son la entrega rápida, la confiabilidad, el ahorro de costos, la disponibilidad de volumen máximo, el manejo mínimo y el transporte interno.

La gestión de almacenes está ampliamente cubierta por la norma ISO 9000, que estandariza las actividades que se realizan en los almacenes y las áreas que las empresas deben permitir para garantizar los sistemas de calidad, desde la recepción hasta la liberación cuidando bien los productos almacenados. Más allá de esto, el estándar está destinado a cumplir con otros aspectos como la identificación de productos, la gestión de inventarios y los conceptos básicos de trazabilidad fuera del almacén. Esto también está sujeto al estándar.

Un mapa de procesos representa un conjunto de actividades que son responsabilidad de la gestión del almacén. El primer proceso es la planificación y organización del almacén como primer subproceso, que se extiende a lo largo del proceso.

En el segundo nivel, los subprocesos que componen la operación del almacén y la gestión de metas incluyen recibir materiales, almacenarlos dentro del almacén y trasladarlos entre territorios del propio almacén. Finalmente, gestionar la información de identificación, registro y declaración generada en el proceso anterior. Rafael Fernando Hernández Muñoz (p.27)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Diseño de investigación: Fue no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica; “Estudios en los que las variables se realizan sin manipulación intencionada y los fenómenos se observan y analizan únicamente en el medio natural”. (p. 152), similar a la investigación no experimental de gestión de almacén e implementación de sistema de reposición de insumos en almacén del policlínico Pablo Bermúdez, en los que no se utilizaban los resultados de los inventarios del almacén central, ni el stock del almacén del policlínico Pablo Bermúdez para las compras ni para la reposición de stock.

3.2 Variables y operacionalización:

La variable gestión de almacenes se midió a través de un cuestionario, fue descrita en base a sus 6 dimensiones: Planificación, organización, aplicación, dirección, control, evaluación y sus indicadores: Metas, objetivos, políticas, estrategias, proyectos, estructura Orgánica, distribución de funciones, sistemas, procedimientos y métodos, recursos financieros, recursos físicos, recursos materiales y humanos, políticas y funciones, la comparación de los resultados de los sistemas y procedimientos con lo deseado, control presupuestal y avance en las metas y en los objetivos.

La variable la implementación de reposición de inventarios se midió a través de un cuestionario y fue descrita en base a sus 4 dimensiones: Administrar los inventarios, atención a pedidos comprobante de salida, seguimiento sistemático de la reposición de stock, detectar materiales vencidos, gestionar eligiendo profesionales con capacidad y ocasionando un entorno organizativo y los siguientes indicadores tales como capacidad, compromiso, acción, valor profesional, motivación y políticas de retención.

3.2.1 Gestión de almacén

Definición conceptual: Según García (2010) La gestión de almacén es como la administración moderna, es conducir los recursos físicos, materiales y humanos y requiere de la planificación, organización, aplicación, dirección, control y evaluación. A esto se le llama gestión administrativa. Es un grupo de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección. (García A p.20)

Definición operacional: La variable gestión de almacenes se midió a través de un cuestionario. Se describió en base a sus seis dimensiones: Planificación, organización, aplicación, dirección, control y evaluación.

Indicadores: Metas, objetivos, políticas, estrategias, proyecto, estructura orgánica, distribución de funciones, sistemas, procedimientos y métodos. Recursos financieros, recursos físicos, recursos materiales y humanos, políticas y funciones. La comparación de los resultados de los sistemas y procedimientos con lo deseado, control presupuestal y avance en las metas y objetivos.

Escala de medición: se midió a través de: ordinal, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.2.2 Implementación de sistema de reposición de inventarios

Definición conceptual Según Gajardo O (2012). La gestión del stock o reposición de insumos de una institución o industria es a través de un sistema informático que no genera sobre stock ni productos que se venzan.

Definición operacional: La variable la implementación de reposición de inventarios se midió a través de un cuestionario. Se describió en base a sus cuatro dimensiones: administrar inventarios, atención a pedidos comprobantes de salida, seguimiento sistemático de la reposición de stock, detectar materiales vencidos, gestionar eligiendo profesionales con capacidad y se generó un entorno organizativo.

Indicadores: Planificación de la toma de inventarios, clases de inventario, control de inventario, requerimiento de inventario. Evaluación de requerimiento, y programación del pedido comprobante de salida. Programación general de insumos o materiales. Fecha de reposición de materiales. Inventarios. Solicitud de baja de materiales vencidos o rotos.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Para el almacén del policlínico Pablo Bermúdez, su población es de 32 servicios. La fuente es la programación del pedido comprobante de salida del policlínico Pablo Bermúdez.

Muestra: Según Bernal (2010, 161), indica; “La información recolectada para el desarrollo del estudio representa solo una fracción de la población seleccionada y se realizan mediciones y observaciones de las variables estudiadas”.

Muestreo: El muestreo estuvo conformado por 32 servicios que fueron los que nos permitieron obtener la información para poder realizar las discusiones conclusiones y recomendaciones del presente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Esta encuesta se utilizó como medio de investigación y según Bernal (2010, p. 19), se ha demostrado que se basa en cuestionarios o una serie de preguntas creadas con el propósito de recabar información de las personas.

El método utilizado en este estudio es el cuestionario estilo Likert, el cual (Bernal 2010, p. 250) establece: Un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para lograr su objetivo, los proyectos de investigación.

3.5. Procedimientos:

Se confeccionó un formato por cada variable con las diversas dimensiones e indicadores que sumaron un total de 28 preguntas con escalas y leyendas del uno al cinco que fueron distribuidas por 32 servicios que tiene el establecimiento y que se repartieron a 50 trabajadores para que respondan lo solicitado.

3.6. Método de análisis de datos:

Se utilizó el paquete estadístico SPSS22. Los datos se incorporaron previamente a una hoja de cálculo de Excel para obtener los datos y el coeficiente de correlación entre la gestión del talento y el comportamiento organizacional en la oficina de soporte de TI del Hospital Edgard Levariati Martins en ESSALUD Jesús María Lima 2016.

3.7. Aspectos éticos:

Su efectividad se aplicó a la capacitación de gerentes utilizando la experiencia y su herramienta, los informes de evaluación, para validar la herramienta de adquisición de datos (en este caso, un cuestionario).

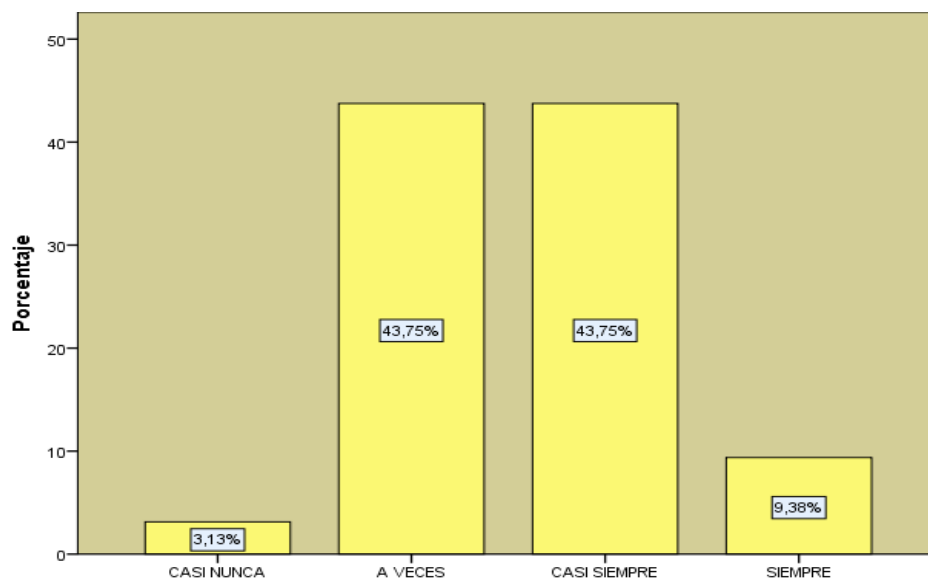
IV. RESULTADOS

Tabla de frecuencia variable 1

Tabla1: Las metas establecidas se realizaron según la planeación programada en la gestión de almacén.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
A VECES	14	43,8	43,8	46,9
CASI SIEMPRE	14	43,8	43,8	90,6
SIEMPRE	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 1

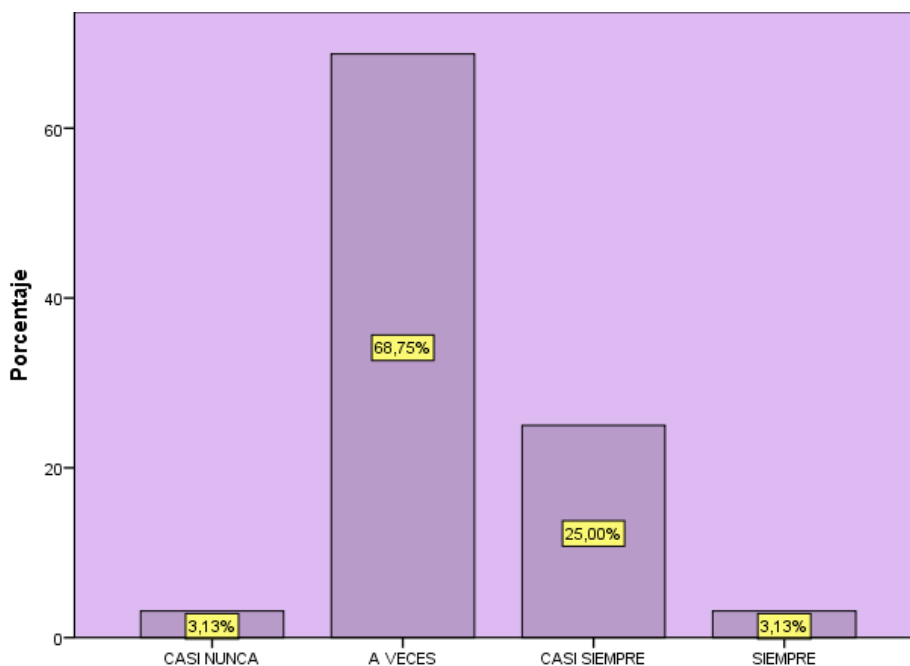


Según las encuestas que se realizaron en la tabla de frecuencia muestra que “a veces” y “casi siempre” obtuvieron el mayor porcentaje indicando que sí, las metas establecidas se realizaron según la planeación programada en la gestión de almacén.

Tabla2: La gestión de calidad es óptima pues las metas establecidas se ejercitan o se cumplen sin postergación: hay una buena planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
A VECES	22	68,8	68,8	71,9
CASI SIEMPRE	8	25,0	25,0	96,9
SIEMPRE	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 2

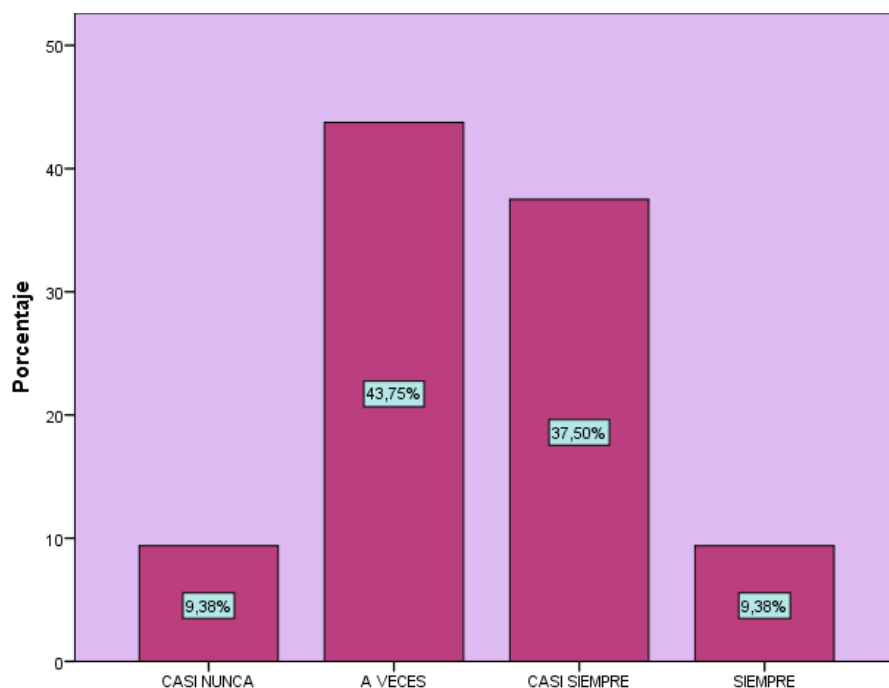


Según las encuestas que se realizaron, en la tabla de frecuencia muestra que “a veces” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, la gestión de calidad es óptima pues las metas establecidas se ejercitan o se cumplen sin postergación: hay una buena planeación.

Tabla 3: Los objetivos se logran pues hay una planeación en la gestión de almacén.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	3	9,4	9,4	9,4
A VECES	14	43,8	43,8	53,1
CASI SIEMPRE	12	37,5	37,5	90,6
SIEMPRE	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 3

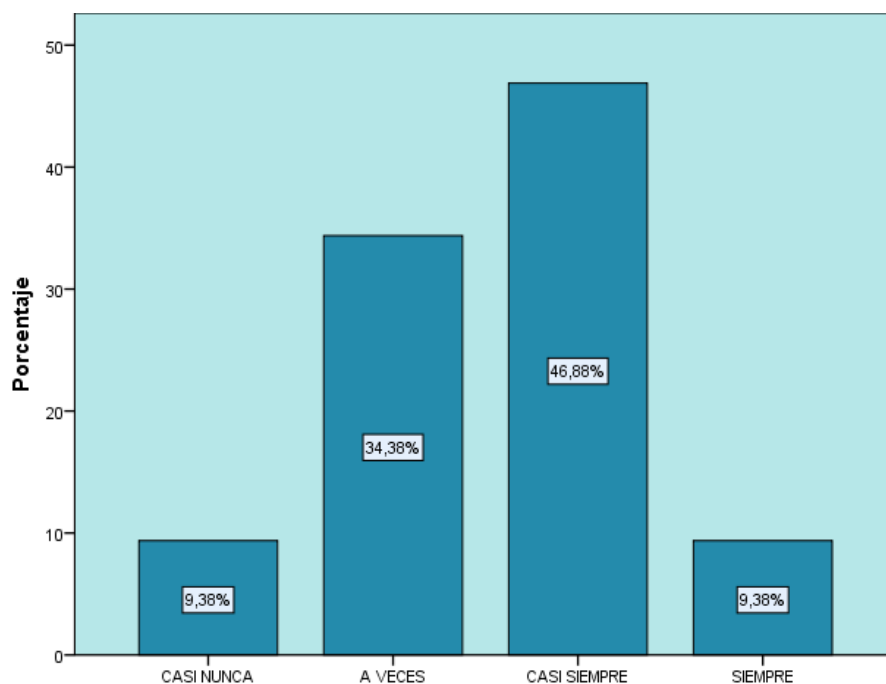


Según las encuestas que se realizaron, la tabla de frecuencia muestra que “a veces” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, los objetivos se lograron pues hay una planeación en la gestión de almacén.

Tabla 4: La gestión de calidad en los almacenes tiene establecidas los objetivos idóneos al servicio prestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	3	9,4	9,4	9,4
A VECES	11	34,4	34,4	43,8
CASI SIEMPRE	15	46,9	46,9	90,6
SIEMPRE	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 4

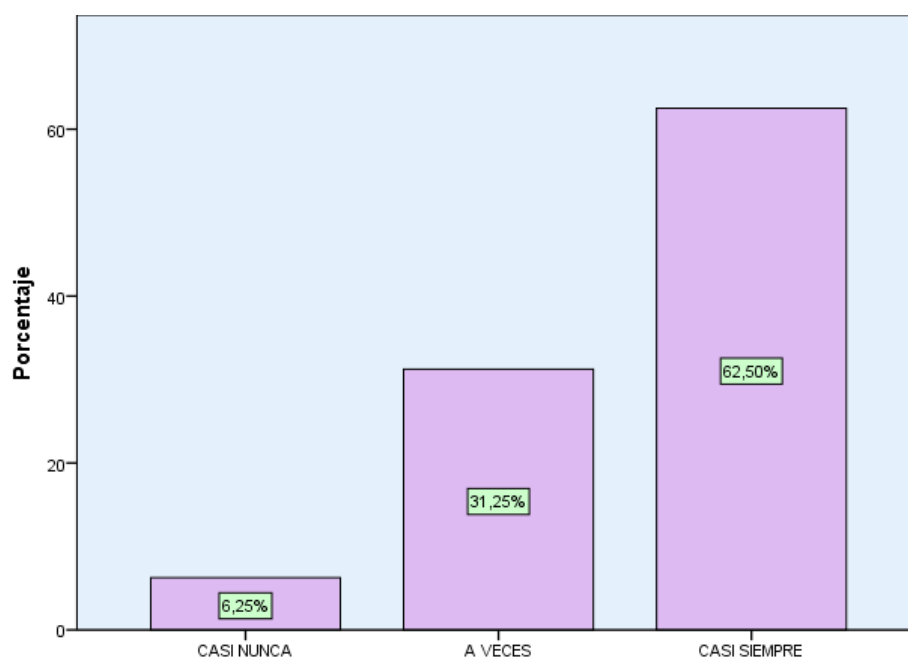


Según la encuesta que se realizó, la tabla de frecuencia muestra que “casi siempre” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, la gestión de calidad en los almacenes tiene establecidos los objetivos idóneos al servicio prestado.

Tabla 5: Las Políticas que regulan la planeación de la gestión de calidad del almacén son elaboradas por la gerencia con el aporte de las jefaturas involucradas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	2	6,3	6,3	6,3
A VECES	10	31,3	31,3	37,5
CASI SIEMPRE	20	62,5	62,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 5

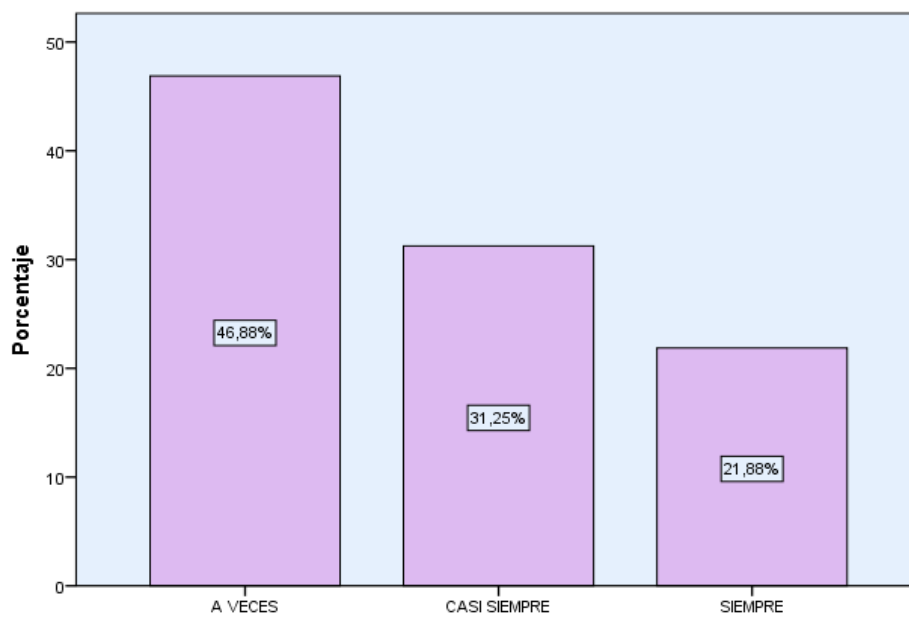


Según la encuesta que se realizó, la tabla de frecuencia muestra que “casi siempre” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, las políticas que regulan la planeación de la gestión de calidad del almacén son elaboradas por la gerencia con el aporte de las jefaturas involucradas.

Tabla 6: La gestión de calidad de los almacenes se planifica en función a las normas ISO.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	15	46,9	46,9	46,9
CASI SIEMPRE	10	31,3	31,3	78,1
SIEMPRE	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 6

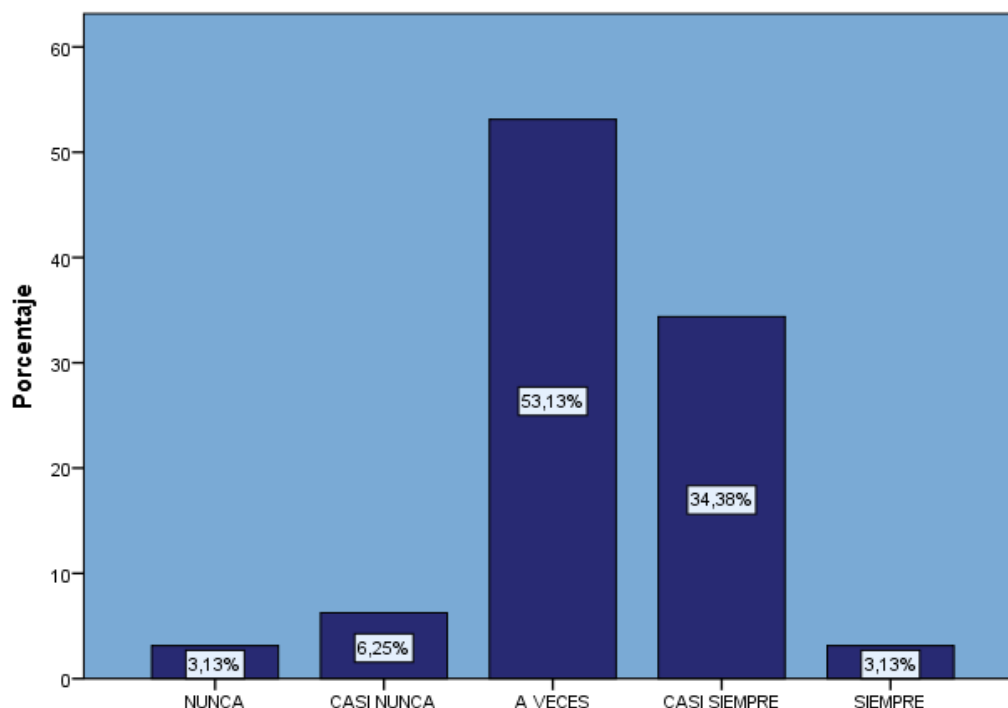


Según la encuesta que se realizó, la tabla de frecuencia muestra que “a veces” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, la gestión de calidad de los almacenes se planifica en función a las normas ISO.

Tabla 7: Los colaboradores han sido capacitados en conocimientos y aplicación en las normas ISO.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
CASI NUNCA	2	6,3	6,3	9,4
A VECES	17	53,1	53,1	62,5
CASI SIEMPRE	11	34,4	34,4	96,9
SIEMPRE	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 7

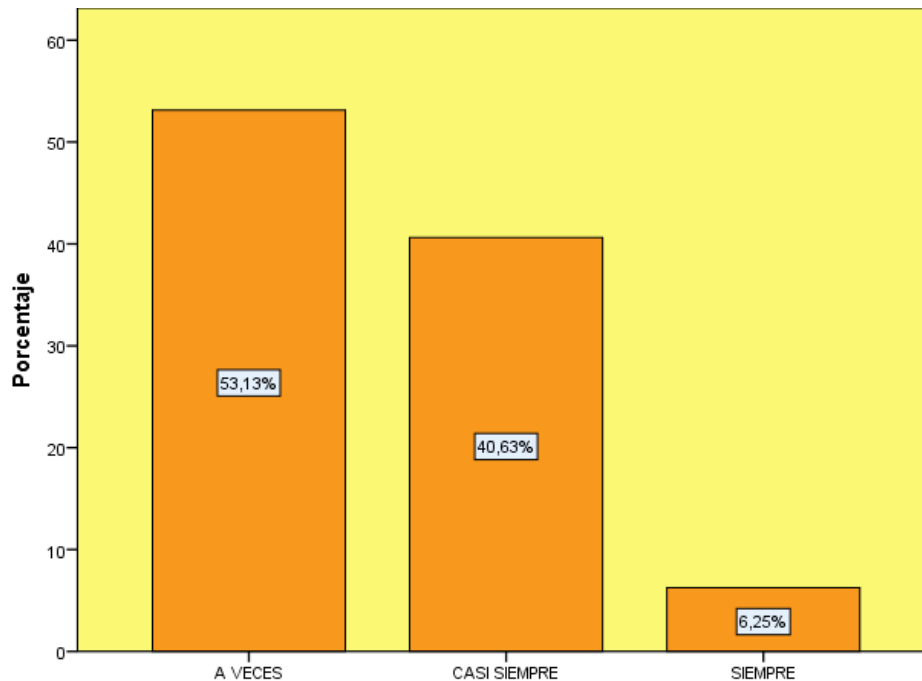


Según la encuesta que se realizó, la tabla de frecuencia muestra que “a veces” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, los colaboradores han sido capacitados en conocimientos y aplicación en las normas ISO.

Tabla 8: Las estrategias hacia la gestión de calidad están planeadas oportunamente: Se han recogido incidencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	17	53,1	53,1	53,1
CASI SIEMPRE	13	40,6	40,6	93,8
SIEMPRE	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 8

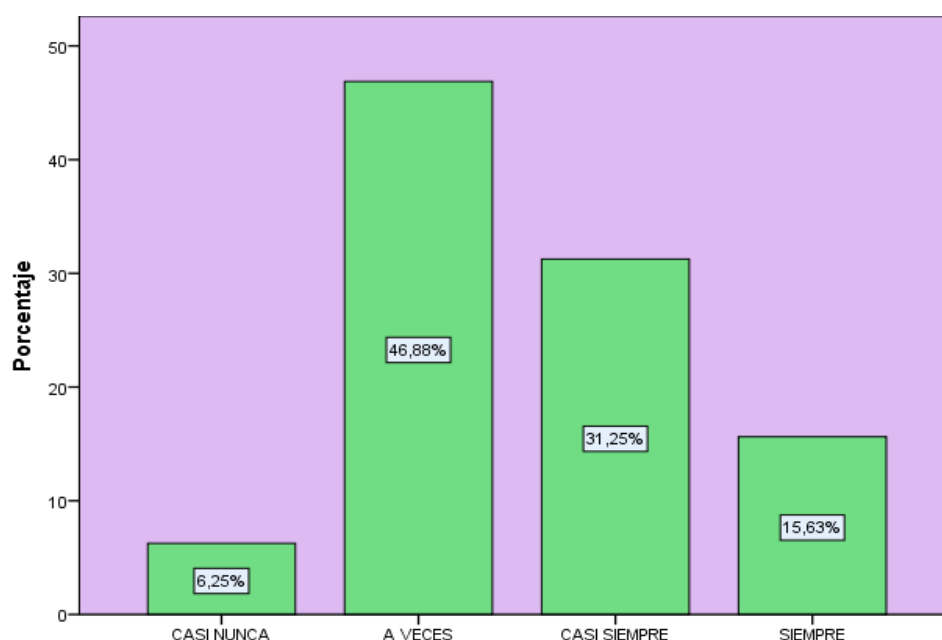


Según la encuesta que se realizó, la tabla de frecuencia muestra que “a veces” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, las estrategias hacia la gestión de calidad están planeadas oportunamente: Se han recogido incidencias.

Tabla 9: Los proyectos planeados para implementar sistemas de reposición han recogido información sobre infraestructura, jerarquía de necesidades y técnicas de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	2	6,3	6,3	6,3
A VECES	15	46,9	46,9	53,1
CASI SIEMPRE	10	31,3	31,3	84,4
SIEMPRE	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 9

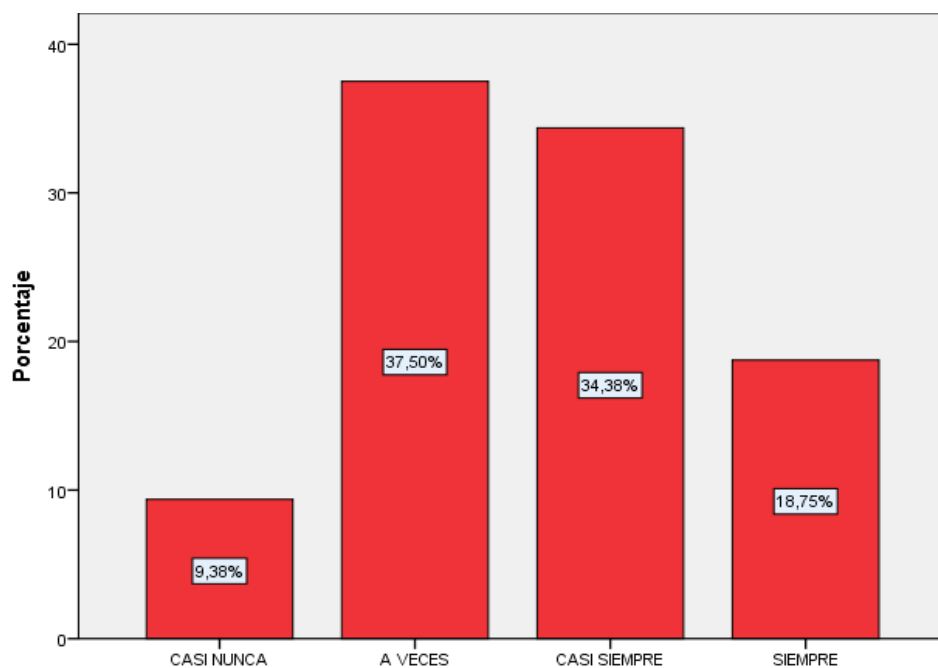


Según la encuesta que se realizó, la tabla de frecuencia muestra que “a veces” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, los proyectos planeados para implementar sistemas de reposición han recogido información sobre infraestructura, jerarquía de necesidades y técnicas de información.

Tabla 10: El Policlínico cuenta con una estructura orgánica que tiene un eficiente diseño de puestos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	3	9,4	9,4	9,4
A VECES	12	37,5	37,5	46,9
CASI SIEMPRE	11	34,4	34,4	81,3
SIEMPRE	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 10

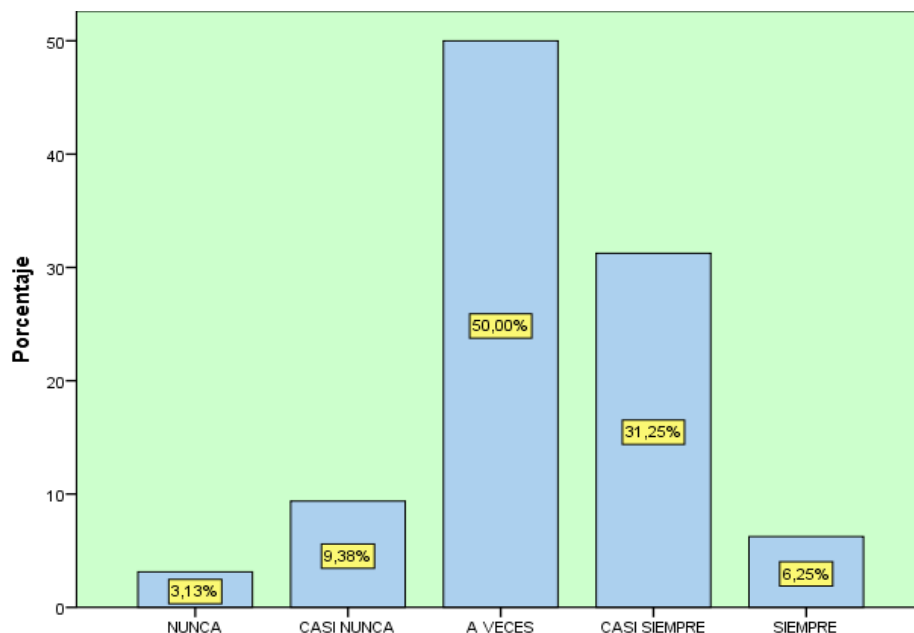


Según la encuesta que se realizó, la tabla de frecuencia muestra que “a veces” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, el Policlínico cuenta con una estructura orgánica que tiene un eficiente diseño de puestos.

Tabla 11: La organización de las tareas, división de trabajo, se ejecutaron sin sobre carga por la pertinente estructura orgánica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
CASI NUNCA	3	9,4	9,4	12,5
A VECES	16	50,0	50,0	62,5
CASI SIEMPRE	10	31,3	31,3	93,8
SIEMPRE	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 11

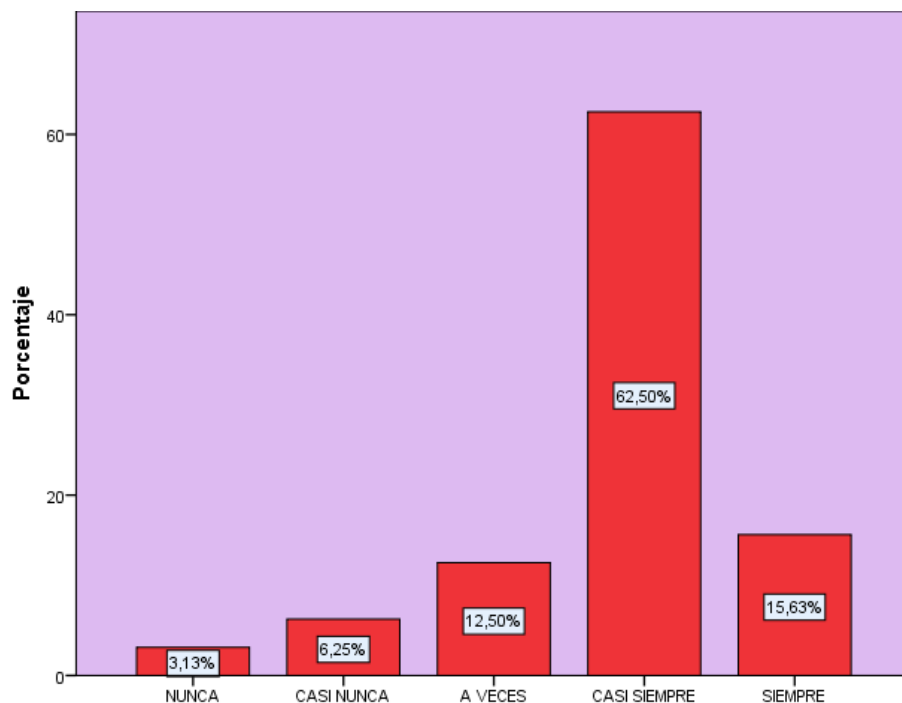


Según la encuesta que se realizó, la tabla de frecuencia muestra que “a veces” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, la organización de las tareas, división de trabajo, se ejecutaron sin sobre carga por la pertinente estructura orgánica.

Tabla 12: Se aplicaron los procedimientos y métodos según organización.

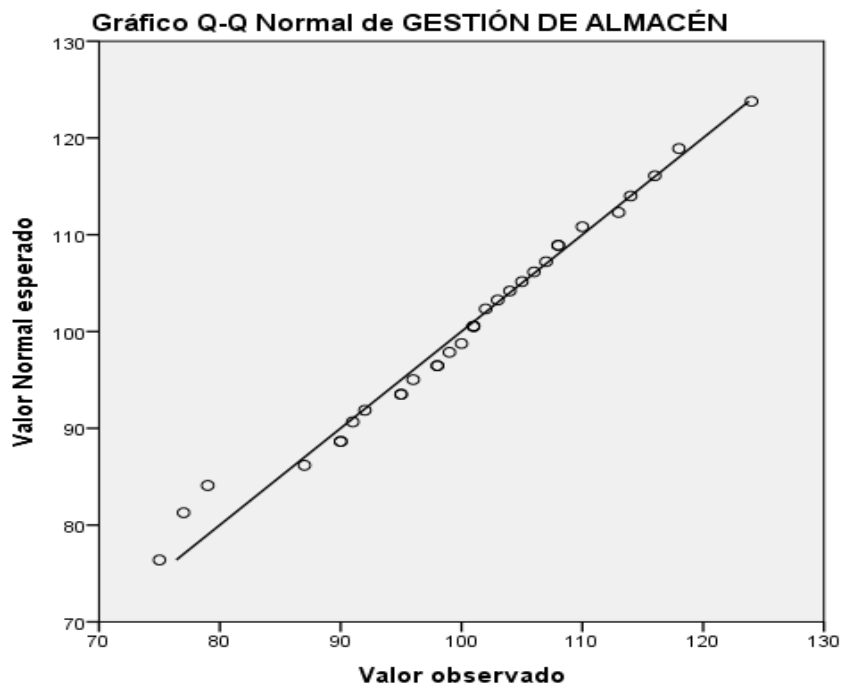
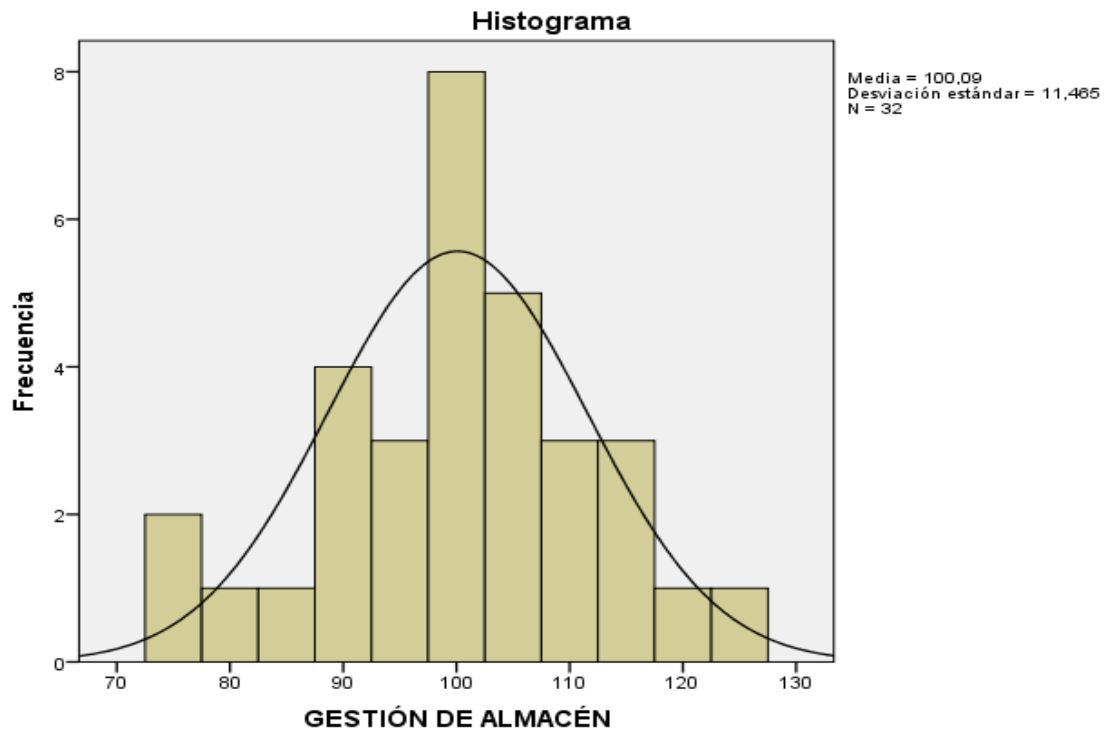
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
CASI NUNCA	2	6,3	6,3	9,4
A VECES	4	12,5	12,5	21,9
CASI SIEMPRE	20	62,5	62,5	84,4
SIEMPRE	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 12



Según la encuesta que se realizó, la tabla de frecuencia muestra que “casi siempre” obtuvo el mayor porcentaje indicando que sí, se aplicaron los procedimientos y métodos según organización.

HISTOGRAMA Y CURVA NORMAL



V. DISCUSIÓN

Esta investigación contribuyó en lograr reconocer el vínculo entre la gestión de almacén y la implementación de sistema de reposición de insumos o materiales en el policlínico Pablo Bermúdez Essalud, Lima 2016. Y de esta manera mejorar los grandes inconvenientes de las reposiciones de stock, la toma de inventarios, el control interno y asimismo un mejor manejo del sistema de despacho, desarrollando una mejora continua para el desarrollo organizacional de la empresa.

Respecto a la hipótesis general: Existió vínculo significativo entre la gestión de almacenes y la implementación de sistema de reposición de insumos o materiales en el policlínico Pablo Bermúdez Essalud, Lima 2016. Los resultados obtenidos permitieron asumir el cumplimiento de la hipótesis, que si existe relación según la correlación de Pearson con que se obtuvieron los resultados gestión de almacén correlación de Pearson1 Sig. (bilateral) 0 N 32 implementación de sistema de reposición de insumos Correlación de Pearson 773 Sig. (bilateral), 000 N 32 que en conclusión muestra que es necesario diseñar controles internos que autoricen constituir funciones y roles de las áreas deficientes de la empresa además de procesos a realizar en cada una de ellas.

Así mismo los resultados permitieron confirmar que en la hipótesis existe relación entre gestión de almacenes y la administración de inventarios del almacén del policlínico Pablo Bermúdez Essalud, Lima 2016. Con una Correlación de Pearson, 795** Sig. (bilateral) ,000 32, N.

Según un estudio de López (2011), citó la teoría del costo de los bienes vendidos y el control interno de inventarios. Según Whittington o Ray y Pany Kurt (2008:442-443), "Desde el punto de vista de un gerente y un auditor, sería difícil exagerar la consideración 53% de una buena gestión de inventario interno y el costo de los bienes vendidos. Pellet. Gestión de efectivo e inventario son importantes en la empresa, pero se presta menos atención a la gestión de inventario, probablemente porque muchos tipos de inventario contienen artículos que son difíciles de robar. (p.52)

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_\alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

56,124 \geq 16,90 Cumple con la condición

Como parte de esto, López (2012) “Control Interno del Ciclo de Inventario y su Impacto en la Rentabilidad de la Ferretería Ángel López”: Al realizar este estudio dentro de una organización, la organización puede implementar efectivamente sus políticas internas. no administrarlo. Esto impidió que la alta dirección tomara medidas correctivas en actividades de desarrollo ineficaces y redujo la rentabilidad de la empresa., dentro de la organización, el incumplimiento de la normativa interna, el incumplimiento de la calidad de los productos adquiridos por los clientes y la inadecuada gestión de inventarios por parte del personal a cargo han reducido significativamente los resultados financieros y la ganancia anual de la región. Por lo tanto, este estudio buscó implementar medidas efectivas de control de inventario para eliminar errores y maximizar la eficiencia. Para lograrlo, el máximo mando de la organización puede actuar sobre las recomendaciones formuladas y los resultados obtenidos, aumentando así los beneficios actuales. (p.174). En la contratación de la segunda hipótesis existe relación entre gestión de almacenes y la atención del pedido comprobante de salida del almacén policlínico Pablo Bermúdez Essalud, Lima 2016.

Según la tesis de Hurtado B, Muñoz A, (2011), “*Plan de mejoramiento y análisis de gestión logística en la organización Herval Ltda*”. Concluyó que no es dueño de su canal de distribución, por hacerlo con terceros como ABB que recogen sus productos y outsourcing que realizan los envíos, a diferencia del policlínico Pablo Bermúdez que utiliza el 100% de su propio personal para la recepción y entrega de sus productos o materiales. Según Irigoín, Y (2015) Dentro de la organización, los errores en las regulaciones internas, las violaciones de la calidad de los productos comprados por los clientes y el control inadecuado del inventario por parte de los gerentes han reducido significativamente los resultados económicos y las ganancias anuales del área.

Irigoín, Y (2015) investigación sobre los resultados de la prueba de hipótesis: control interno de los almacenes de Ferreteria Maconsa S.A.C. Esto tuvo un impacto positivo en la rentabilidad.

Habiendo desarrollado dos objetivos específicos y generales, a continuación, se presenta lo siguiente: Maconsa SAC no cuenta con un sistema de gestión de inventarios. Esto se reflejará en marzo y julio. En marzo de 2015, cuando hubo

una discrepancia entre las operaciones del gerente de almacén y lo que mostraban los contadores, en marzo de 2015 los contables mostraban S / inventario. 182,396,40 y el gerente de logística tiene S /.179,037.90. Hay una diferencia de S /. 3.358.5 (véanse los anexos 1 y 2). La empresa no cuenta con la documentación adecuada para rastrear el inventario, Maconsa no tiene cámaras de seguridad y no existen reglas o regulaciones sobre organización, función o trabajo manual. Maconsa no capacita a los trabajadores en consecuencia. Los inventarios según el análisis a los estados financieros para el año 2015 representaban el 43.44% del total de activos hecho que indica que la empresa tiene un stock elevado, sin embargo, muchas de esas mercaderías se encuentran, malogradas o no existen. La empresa pidió prestado un préstamo bancario en 2015 para obtener capital de trabajo. La utilidad neta del ejercicio para el 2015 pasa de S/. 110,703.00 en el año 2014 a S/. 269,260.00 para el año 2015.

Se determinó que la empresa podría maximizar las ventas aplicando el control de inventario interno para determinar el impacto esperado en el balance. Puede ver que esto se refleja en la tabla 11 para los ingresos por S /. 8 356.555.00 a S/.10.250.655.00 Para aplicar la gestión de ventas adecuada y centrarse en la gestión de inventario interno. Las hipótesis aceptadas y los controles internos de almacén aumentan la rentabilidad de 3% a 4% en 2015, y los ingresos de Maconsa SAC al lograr mayores resultados en solvencia, solvencia y gestión a través de la implementación de lineamientos y funciones organizacionales, incide positivamente en la sexualidad. Instalación segura de equipos, capacitación de personal, compra y empleo de herramientas de gestión de inventarios.

En la contratación de la tercera hipótesis podemos evidenciar que Relación entre gestión de almacenes y el seguimiento sistemático de la reposición de stock del almacén del policlínico Pablo Bermúdez Essalud, Lima 2016.

Coincidimos con López (2011) en la gestión de los rastreadores del ciclo de compras, incluyendo el establecimiento de un proceso formal para la recolección de retroalimentación de los proveedores, especialmente en lo que respecta a las quejas de pago. Un aspecto de la gestión del ciclo de producción es que el supervisor de producción inspecciona el desempeño de diversas actividades y funciones y evalúa la calidad y el desempeño. Los administradores también

deben responder a las recomendaciones de los auditores internos e implementar procesos formales para mejorar las funciones de compra y fabricación y los controles relacionados. El control interno ineficiente al ciclo de inventarios conlleva a una disminución en la rentabilidad de la Ferretería Ángel López ubicada en la ciudad de Ambato, según con los cálculos obtenidos del chi-cuadrado del nivel de significancia frente al chi-cuadrado tabulado, se tiene el siguiente análisis $\chi^2_c \geq \chi^2_\alpha \implies 56,124 \geq 16,90$; Por tanto, debido a que se cumplen las condiciones, se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la nula H_o . Es decir, "Si el control interno sobre el ciclo de inventario no es efectivo, los niveles de inventario bajarán". Beneficio de la ferretería Ángel López en la ciudad de Ambato.

Otro gestor que podemos mencionar es Párraga J, (2012) Factores identificadores en la gestión de casos de inventario de productos: Trapiche Buena Ventura. En su conclusión, señaló que los factores de calidad, técnicos y operativos inciden directamente en la eficiencia de la gestión del almacén de la compañía. Buena Ventura. Los factores cualitativos que influyen en la eficiencia de los gerentes de almacén son las habilidades y conocimientos del personal de almacén para brindar una mejor calidad de servicio y optimizar los tiempos de entrega, y los programas implementados por la empresa para lograrlo. Los determinantes del almacenamiento son los mismos que los del Policlínico Pablo Bermúdez, donde el personal operativo determina la eficiencia del almacenamiento a través de conocimientos y habilidades en organización, distribución, protección, manejo de materiales e inventarios.

La tesis de Monzón C, (2015) "*Administración de inventarios ABC para mejorar la Gestión de almacén de una empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.C.*"

Dicho objetivo ha sido logrado a satisfacción a través del análisis documental de las encuestas se ha podido establecer la relación que existen entre ambas variables al igual que los resultados de las encuestas de la presente investigación en la cual se puede apreciar u observar la igualdad o similitud que hay entre gestión de almacén y la implementación de sistema de reposición de stock en la cual Monzón indica que los encuestados en la administración de los inventarios suman un 53.2% opina que casi siempre y siempre y en gestión de calidad en los almacenes es casi siempre y siempre un total del 56.3% habiendo

una diferencia de 3.1% motivo por el cual podemos decir que si existe una relación entre ambas variables.

Quimis B, Quimis J, (2013) enfatizaron "Lubristock S.A. en Guayaquil, un estudio de factibilidad sobre el establecimiento de un sistema de manejo y manejo de inventarios en la empresa".

Como concluyeron los investigadores: La falta de control que existe en el almacén tiene un impacto negativo en los resultados de una empresa porque no hay suficiente inventario de productos cuyas métricas comerciales son más altas que el aumento de las ventas. Además, se dificulta la conservación del producto, no llegando a la fecha de entrega y en cantidad íntegra, provocando molestias a nuestros clientes. Explicó que los empleados de la empresa, especialmente los del área de almacén, no estaban debidamente capacitados y no podían realizar sus funciones de manera eficaz.

Esta situación se asemejó en algunos aspectos con la actual investigación del proyecto de tesis, en cuanto a la falta o insuficiente stock, la atención de los pedidos son incompletos, pero si hay diferencia con la Compañía Lubristock S.A. en cuanto a la buena gestión de almacén (control), donde el 62.5% opinaron que casi siempre las políticas o gestión de almacén son elaboradas con el aporte de las jefaturas, así también con la administración de los inventarios donde opinaron que a veces el 34.4%, casi siempre 46.9% y siempre el 6.3% quienes administran los inventarios poseen competencias idóneas, para que obtengan una buena gestión de compra y obtengan de manera oportuna sus productos y tener satisfechos a los usuarios o clientes.

En comparación con el autor podemos concluir que la presente investigación no se asemeja con los resultados obtenidos de la farmacia popular "El Rosario", debido a la falta de gestión de almacén (planificación, organización, aplicación, dirección, control) situación parecida con la falta de una implementación de sistema de reposición de stock, un control de inventarios, y además no cuentan con un control de materiales vencidos como lo tiene la presente investigación donde los involucrados, el 31.3% a veces, el 43.8% casi siempre y el 12.5% siempre opino que los materiales vencidos lo realiza la jefatura.

Los resultados obtenidos permitieron asumir el cumplimiento de la cuarta hipótesis Existe relación entre gestión de almacenes, detectar materiales vencidos y gestionar lo del policlínico Pablo Bermúdez Essalud, Lima 2016.

Ocola P, (2015) en su estudio indica que la estadística inferencial se utiliza con base en los resultados de la investigación para comparar las hipótesis, la distribución de los datos observados por la prueba de Kolmogórov-Smirnov y la correlación de las hipótesis observadas por la prueba de Spearman.

Sobre la hipótesis general H_i : La mejora continua está ligada a la calidad de servicio de la plataforma de atención al cliente del Hospital Del Niño en el distrito de Breña. H_0 : La mejora continua no está vinculada a la calidad del servicio de la plataforma de atención al cliente de Hospital del Niño Tabla N ° 12: Análisis de correlación-Hipótesis general, Correlación, Mejora continua, Calidad de servicio Rho de Spearman, Mejora continua Coeficiente de correlación (ambos lados) 1,000. .639 ** .000 N 138138 Calidad de servicio, coeficiente de correlación .639 ** 1.000 Sig. (Bilateral) .000. N138 138 **. La correlación es significativa al nivel 0.01 (ambos lados). Fuente: Base de datos Interpretación: La Tabla N ° 12 muestra que se obtiene el coeficiente de correlación $Rho = 0.639$. Esto indica que existe una correlación positiva razonablemente fuerte entre la variable y la diferencia significativa, pero el cuadrado es 0,000, o menos de 0,05. Por tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0), aceptamos la hipótesis alternativa (H_i) y afirmamos que la mejora continua está relacionada con la calidad de la traducción. Servicio en plataforma de servicio para usuarios del Hospital Del Niño, distrito Breña, 2015.

Si el nivel de confianza es 95%, la probabilidad es menor que 0.05 (valor $p = 0.000 > = 0.05$) y el valor de correlación es 0.639, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se reemplaza la hipótesis nula. (H_i) se acepta. En 2015, la plataforma de atención al cliente del Hospital Del Niño en la comarca de Breña tuvo una relación positiva y muy importante entre la mejora continua y la calidad del servicio. Por otro lado, el control interno tiene un impacto positivo en los resultados económicos, Estupiña (2010) somos: Son los recursos humanos y materiales que trabajan de manera efectiva y eficiente para lograr los objetivos marcados que tiene toda la empresa, directivos y empleados en conjunto. Por tanto, el control interno es la contabilidad de la organización y el cumplimiento

de la normativa interna. (p.9). Respecto a las deficiencias presentadas por la falta de control interno en la empresa Maconsa SAC se encontró lo siguiente; los reportes mensuales de mercadería que arroja contabilidad no coincidieron con el informe realizado por el encargado de logística en los meses de febrero, marzo, abril, Julio, agosto y setiembre por un monto en soles de 8,051.21; esto es fruto de la falta de un control interno adecuado.

Asimismo, (Arteaga C, Olguín V, 2014) El propósito de esta investigación es demostrar el impacto del sistema de control interno del sector logístico en la gestión financiera de la comercializadora CIPSUR EIRL, que ha sido determinante del éxito desde el parque industrial, y el negocio de plásticos sigue creciendo. ese crecimiento se espera en el futuro. Por lo tanto, las capacidades logísticas, las políticas de gestión y los procedimientos adecuados son esenciales para la supervivencia del mercado a largo plazo. Por consiguiente, los resultados obtenidos indican que la situación económica de la empresa está mejorando, como lo evidencia el margen de utilidad en los gráficos No. 23 y 24. La posición financiera también es buena por el alto margen de utilidad. La liquidez muestra signos de aumento. Según tabla, N ° 19, 20, 21. En tanto, la aplicación de entrevistas con los gerentes de logística y los resultados de las encuestas a los empleados confirmaron la insuficiencia del sistema de control interno implementado y motivaron a los empleados a los miembros de la zona. Desarrollar su funcionamiento. Debido a las imperfecciones, la empresa toma malas decisiones y provoca pérdidas a la economía de la empresa.

Este trabajo también ayudará a otras empresas comerciales a considerar la mejora de sus sistemas de gestión de logística interna para administrar eficazmente sus finanzas y garantizar tanto el éxito como la rentabilidad a largo plazo en el mercado.

La tesis de Daniel B. Tomas M, (2004) El estudio para establecer el proceso de gestión de almacén de productos terminados en SNACKS AMÉRICA LATINA se llevó a cabo antes de obtener el título de maestría en administración y se relaciona con la administración de empresas. Se realizó un estudio para determinar las causas más asociadas a la gestión de stocks de producto

terminado de Snacks América Latina (PT). El grupo seleccionado incluye a los responsables del proceso logístico del almacén PT de la empresa. Incluye a quienes controlan los procesos en curso en el área en cuestión. Intentamos llegar a esta definición teniendo en cuenta el concepto de Pareto, que indica que alrededor del 80% de las posibles causas de los problemas suelen concentrarse en tres o cuatro situaciones. Responsable del almacén PT de Latinoamérica. En el Cuadro 1 se presentan los resultados de la selección de causas obtenidos a partir de observaciones y evaluaciones evaluadas respectivamente por el jefe de administración que actualmente opera en el almacén de PT. La Figura 1 resume las causas más importantes del diagrama causa-efecto de los problemas que existen en la gestión del almacén principal de Snacks América Latina.

La imagen del Gráfico 1 consta de un eje vertical que contiene el porcentaje acumulado y un eje horizontal que contiene cada elemento evaluado, dispuestos en orden descendente según el orden establecido en la Tabla 1, y en el orden que se muestra en la tabla 2. Tengo un problema. Se detecta la gestión actual de inventario terminado de Snacks América Latina.

La presente tesis no contrastó con la investigación en mención porque Daniel y Tomas, en el análisis realizado indican la falta de procedimientos según manual de procedimientos, falta de personal, falta de códigos de barra, mala distribución, falta de sistematización, lo que hace la diferencia con el proyecto de la presente investigación que si contó con las herramientas necesarias.

VI. CONCLUSIONES

- 1- De acuerdo con las investigaciones realizadas y por los resultados obtenidos de los involucrados, se manifestó la relación que hay de 79.5% en las políticas de gestión de almacén, con la administración de inventarios, se observó que se puede aportar más para mejorar la solicitud de las compras de insumos o materiales tomando en cuenta los resultados de los inventarios.
- 2- Según los resultados obtenidos en la investigación, y de acuerdo con los participantes, el 63.3% indicó que existe una relación entre gestión de almacén y la atención de pedidos comprobante de salida, teniendo una insatisfacción de 36.7%, esto debido a la falta de insumos o materiales lo cual ocasiona la inconformidad de los usuarios.
- 3- De las herramientas utilizadas en la investigación, se desprendió lo manifestado por los involucrados, donde se obtuvo que hay una relación de un 48.6% entre las políticas de gestión de almacén y el seguimiento sistemático de reposición de stock, lo que nos lleva a concluir que hay un 51.4% de insatisfacción de los usuarios y que se debe mejorar la política de gestión de almacén con respecto al seguimiento de las reposiciones de stock.
- 4- Con esta investigación se dio a conocer que existe también relación entre la gestión de almacén y la administración de inventarios por la diferencia del porcentaje que existió de 56.3% de gestión de almacén con el 53.2% de la administración de inventarios.
- 5- En la presente investigación, no se le dio la debida importancia a los insumos o materiales vencidos, la gestión de almacén y el detectar materiales vencidos tienen una relación según los involucrados de 12.4%, por lo que claro está que el 87.6% desconoce su importancia, lo cual conlleva a definir que el material vencido en los almacenes según los inventarios debe ser retirados inclusive del sistema de gestión para que no interfiera con la reposición de stock y la gestión de compras.

VII. RECOMENDACIONES

1. La Dirección del policlínico Pablo Bermúdez debe tomar en cuenta el área de almacén e incluirlo en su organigrama funcional, por ser un área estratégica para el desarrollo del policlínico. manejar los métodos para calcular los requerimientos tomando en cuenta los inventarios y la existencia máxima y mínima de los materiales, productos o insumos en los establecimientos de salud, a fin de establecer el punto de reposición para prevenir períodos de desabastecimiento y sobre stock.
2. La Dirección del policlínico Pablo Bermúdez para que no se genere un sobre stock, debe tener una planificación, organización, dirección, control, aplicación y evaluación
3. La Dirección del policlínico Pablo Bermúdez debe planificar reuniones trimestrales con las áreas de logística, almacén central y finanzas para que se realice una gestión de almacén por el encargado y coordine o dé solución a la falta de insumos o materiales.
4. La Dirección del policlínico Pablo Bermúdez debe reunirse con el encargado de almacén para que le otorgue la relación de productos o insumos menudos para que se compre por caja chica o fondo fijo de acuerdo con el inventario realizado.
5. La Dirección del policlínico Pablo Bermúdez debe indicar al área de enfermería que le alcance a el encargado de almacén la programación de mensuales de los productos o insumos que van a recibir durante el año, para planificar las estrategias o métodos para calcular la existencia máxima y mínima, a fin de establecer el punto de reposición de stock para prevenir períodos de desabastecimiento y sobre stock.
6. La Dirección del policlínico Pablo Bermúdez debe coordinar con el almacén central para que las reposiciones de stock la realicen cuando el stock del almacén este en un 25%. Aplicar todo tipo de herramientas de gestión de almacenes para optimizar el proceso de adquisición y adquisición de medicamentos.
7. La Dirección del policlínico Pablo Bermúdez debe coordinar con el almacén central para que las transferencias de insumos o materiales se

den en cualquier cadena de enlace o centro asistencial debe ser directo y así se evitaría que algún insumo se venza.

8. El encargado de almacén del policlínico Pablo Bermúdez debe coordinar con el almacén central para que los productos que estén por vencer o vencidos del policlínico y que no sean requeridos por ningún centro asistencial, sean devueltos al almacén central para que, en coordinación con logística, se solicite los productos que estén por vencer el cambio al proveedor o realizar las gestiones para donarlo a otros centros de otras instituciones que lo necesiten.

REFERENCIAS

- Alemán K, (2014) “*Propuesta de un plan de Mejora para Gestión Logística en la empresa constructora Jordán S.R.L. de la Ciudad de Tumbes*”, Universidad privada Antenor Orrego Facultad de Ingeniería Trujillo Perú. repositorio.upao.edu.pe/.../upaorep/.../ALEMÁN_LUPÚ_PLAN_GESTIÓN_LOGIST
- Arteaga C, Olgún V, (2014) “*La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial CIPSUR E.I.R.L – año 2014*”. Tesis para obtener el título Profesional de Contador Público Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo-Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/333/1/ARTEAGA_CARLOS_CONTROL_INTERNO_LOGISTICA.pdf
- Bravo R, García T, 2013 “*Control del Proceso de Reposición para la Gestión de stock y su impacto en el Nivel de Servicio al cliente en una Empresa de Comercialización Masiva*”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú
- Cárdenas R, (2013) “*Análisis y Propuestas de Mejora para la Gestión de Abastecimiento de una Empresa Comercializadora de Luminarias*”, Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Ciencias e Ingeniería Lima, Perú.
- Castellanos A, 2012 “*Diseño de un Sistema Logístico de Planificación de Inventarios para Aprovisionamiento de Distribución del Sector de Productos de Consumo Masivo*”, Universidad Francisco Gavidia Tecnología Innovación y Calidad Dirección de Post Grado y Educación continua, San Salvador.
- Cruz, K, (2015, p. 43, p. 45, p. 73) “*Sistema web en el proceso de gestión de almacenes de la empresa Promant S.R.L. del distrito de San Luis*”, Proyecto de Mejora mediante las Herramientas de la Ingeniería Industrial, En el Funcionamiento de un Almacén de Hilos. Bachiller Universidad Nacional Autónoma de México D F.

- Francisco L, (2014) "*Análisis y Propuestas de Mejora de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*", Para Optar el Grado de Magister en Ingeniería Industrial Pontifica Universidad Católica, ¿San Miguel 2014?
- García C. Alfonso. Almacenes: Planeación, organización y control 3a. ed. Imprenta México: trillas, 2002.
- García, T. (2005). "*Etapas del Proceso Investigador. Población y Muestra. Almendralejo*", España. Direcciones Manual Básico de Logística Integral. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández J, (2010) "*Proyecto de Mejora mediante las Herramientas de la Ingeniería Industrial*", En el Funcionamiento de un Almacén de Hilos. Bachiller Universidad Nacional Autónoma de México D F recuperado de www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/.../Tesis%20Completa.pdf
- Irigoién, Y (2015) "*Control Interno de Almacén y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Ferretera Maconsa S.A.C de la Ciudad de Trujillo-Año 2015*", Tesis para obtener el título profesional de Contador Público Universidad Cesar Vallejo.
- Jorge Sierra y Acosta, María Virginia Guzmán (2015) *Administración De Almacenes Y Control De Inventarios*
- López L, (2011) "*Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería Ángel López*" Tesis para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad Universidad Técnica de Ambato Ecuador.
- Ocola P, (2015) (p. 7, pp. 74, 75, p. 77 p. 104) "*La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de breña, año 2015*". Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración Universidad Cesar Vallejo.
- Párraga J, (2012) "*Factores determinantes en la gestión del almacén de productos caso: Trapiche Buena Ventura*, Tesis para obtener el título de administración de negocios Universidad Nacional del Centro del Perú Facultad de Ciencias Aplicadas Tarma, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta anónima de la gestión de almacén e implementación de sistema de reposición de insumos o materiales.

CUESTIONARIO											
La encuesta distribuida es complemente anónima y se aplicará para realizar la investigación: por lo cual se les pide su colaboración para responder las preguntas con la mayor sinceridad posible. Para contestar marcar con un aspa "X" la respuesta que usted estime correcta, examinando su punto de vista según las alternativas que se presentan a secuencia.											
GESTIÓN DE ALMACÉN E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INSUMOS O MATERIALES											
ESCALA	1	2	3	4	5						
LEYENDA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE						
1. VARIABLE: Gestión de Almacén											
DIMENSIÓN	INDICADORES					1	2	3	4	5	
PLANEACIÓN	Metas										
	1	Las metas establecidas se realizan según la planeación programada en la gestión de									
	2	La gestión de calidad es optima pues las metas establecidas se ejercitan o se cumplen sin postergación : hay una buena planeación									
	Objetivos										
	3	Los objetivos se logran pues hay una planeación en la gestión de almacén.									
	4	La gestion de calidad en los alamacenes tienen establecidas los objetivos ideneos al									
	Políticas										
	5	Las Politicas que regulan la planeación de la gestion de calidad del almacén son									
	6	La gestión de calidad de los almacenes se planifican en función a las normas ISO									
	7	Los colaboradores han sido capacitados en conocimientos y aplicación en las normas									
ORGANIZACIÓN	Estrategias										
	8	Las estrategias hacia la gestión de calidad estan planeadas oportunamente: Se han									
	Proyectos										
	9	Los proyectos planeados para implementar sistemas de reposición han recogido información sobre infraestructura, jerarquia de necesidades y técnicas de información									
	Estructura Ogánica										
	10	El Policlínico cuenta con una estructura orgánica que tiene un eficiente diseño de puestos									
	11	La organización de las tareas, division de trabajo se ejecutan sin sobre carga por la pertinente estructura orgánica									
	Distribución de funciones										
	12	La distribución de funciones es equitativa aun se genere situaciones de gran demanda									
	13	Los colaboradores desconocen nomenclaturas o codigos se les designa funciones de									
APLICACIÓN	Sistemas										
	14	Los procedimientos y metodos que define los sistemas de la organización hacia la gestión									
	Procedimientos y metodos										
	15	Los procedimientos y metodos para mejorar la gestion en el area de alamacenes son									
	Funciones										
	16	La distribución de funciones es equitativas aun se genere situaciones de gran demanda									
	Sistemas										
	17	Los sistemas de comunicación se aplican en la administración, organización, planeación									
	Procedimientos y metodos										
	18	Aplican los procedimientos y metodos según organización.									
DIRECCIÓN	Recursos financieros										
	19	Los insumos y materiales se adquieren sin postergacion pues se cuentan los recursos									
	Recursos físicos										
	20	La infraestructura del area genera que la calidad sea eficiente									
	Recursos matriales y humanos										
	21	Disponen de recursos materiales y humanos el policlinico: Facilitan la gestión									
	Políticas y funciones										
	22	Se cuenta con normas que permiten regular el quehacer diario del area									
	23	Las incidencias del area se resuelven sin postergación, las politicas institucionales así lo									
	Comparación de los resultados de los sistemas y procedimientos con lo deseado										
CONTROL	24	El control que se realiza sobre la gestión es operativo pues se toma en cuenta las situaciones riesgosas, conflictos y debilidades sistematizadas y de conocimiento									
	Control presupuestal										
	25	El control presupuestal es permanente para garantizar la confiabilidad de los gastos									
	26	Los encargados del control presupuestal son los colaboradores de mayor desempeño									
EVALUACIÓN	27	Si un colaborador a violentado el reglamento interno con actos dolosos es objetos de sanciones y se limitan de realizar controles presupuestales									
	Avance en las metas y en los objetivos										
	28	El policlinico mide los avances en las metas y objetivos: cuenta con un comité de expertos									

2. VARIABLE: Implementación de sistema de reposición de insumos o materiales						
ADMINISTRAR LOS INVENTARIOS		Planificación de la toma de inventarios				
	1	La planificación de toma de inventarios se ejecuta con eficiencia: se cuenta con recursos materiales y humanos necesarios				
	2	Quienes administran los inventarios, realizan planificaciones, poseen competencias idóneas que les permite controlar los tiempos				
	3	Los colaboradores del área de almacén se reúnen con los altos mandos para ejecutar una				
	4	Ante una contingencia en el Policlínico el personal es capaz de ejercer, diversos tipos de				
	5	Las acciones en el área de almacén se improvisan: La planificación no marca la pauta por				
			Clases de inventario			
	6	Según sea la demanda se administran los inventarios de diversas maneras :				
	7	Los inventarios se ejecutan por códigos y nomenclaturas claras y entendibles				
	8	Cuando los inventarios se contabilizan al barrer es por la presión de la jefatura				
	9	Ante una contingencia en el Policlínico el personal es capaz de ejercer, diversos tipos de				
	10	Los colaboradores afectados en su desempeño laboral por acciones dolosas están				
			Control de inventario			
	11	El control de inventarios es competencia de todos los colaboradores sin discriminación de jerarquía				
	12	El control de inventarios en su desarrollo se afecta pues se alteran los requerimientos de				
13	El que administra los inventarios se encarga de su control					
14	Los colaboradores poseen las competencias para administrar los inventarios: reciben					
15	Los inventarios se controlan por la presión de las jefaturas					
ATENCIÓN DE PEDIDOS COMPROBANTE DE SALIDA		Requerimiento de materiales				
	16	Se atienden los pedidos y se otorga un comprobante de salida confiable				
	17	Todo requerimiento o insumos es atendido sin postergación				
	18	Quienes evalúan los comprobantes de salida son los mismos colaboradores que se				
			Evaluación del requerimiento y programación del pedido comprobante de salida			
19	Estima usted que hay una evaluación del requerimiento y programación del pedido					
SEGUIMIENTO SISTEMÁTICO DE REPOSICIÓN DE STOCK		Programación general de insumos o materiales				
	20	El seguimiento sistemático de reposición y stock, es competencia solo de jefatura				
			Fecha de reposición de materiales			
	21	La fecha de reposición de materiales se planifica posterior a la revisión del stock				
	22	Se ejecuta el seguimiento de los stock con eficiencia : se conoce a tiempo las necesidades				
23	La fecha de reposición de materiales se improvisa pues no se cumple con el cronograma					
DETECTAR MATERIAL VENCIDO - GESTIONAR		Inventarios				
	24	El personal encargado de realizar los inventarios conocen los códigos y nomenclaturas				
	25	La solicitud de baja de materiales vencidos es potestad solo de la jefatura				
	26	Se recurre a procesos de auditoría cuando se ejecuta el conteo final de material vencido				
			Solicitud de baja de materiales vencidos o rotos			
27	Los colaboradores del área están capacitados para ejercer la baja de materiales vencidos					
28	Las características de algunos productos dificultan la exactitud en el registro de baja de					

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

VARIABLE 01

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	32	100,0
Excluido	0	,0
Total	32	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	28

Estadísticos

GESTIÓN DE ALMACÉN

N	Válido	32
	Perdidos	0

GESTIÓN DE ALMACÉN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 75	1	3,1	3,1	3,1
77	1	3,1	3,1	6,3
79	1	3,1	3,1	9,4
87	1	3,1	3,1	12,5
90	2	6,3	6,3	18,8
91	1	3,1	3,1	21,9
92	1	3,1	3,1	25,0
95	2	6,3	6,3	31,3
96	1	3,1	3,1	34,4
98	2	6,3	6,3	40,6
99	1	3,1	3,1	43,8
100	1	3,1	3,1	46,9
101	3	9,4	9,4	56,3

102	1	3,1	3,1	59,4
103	1	3,1	3,1	62,5
104	1	3,1	3,1	65,6
105	1	3,1	3,1	68,8
106	1	3,1	3,1	71,9
107	1	3,1	3,1	75,0
108	2	6,3	6,3	81,3
110	1	3,1	3,1	84,4
113	1	3,1	3,1	87,5
114	1	3,1	3,1	90,6
116	1	3,1	3,1	93,8
118	1	3,1	3,1	96,9
124	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

ANÁLISIS DE FIABILIDAD VARIABLE 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	28

Estadísticos

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INSUMOS

N	Válido	32
	Perdidos	0

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INSUMOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 80	1	3,1	3,1	3,1
81	2	6,3	6,3	9,4
83	1	3,1	3,1	12,5
84	2	6,3	6,3	18,8
88	1	3,1	3,1	21,9
92	4	12,5	12,5	34,4
94	1	3,1	3,1	37,5
95	3	9,4	9,4	46,9
97	1	3,1	3,1	50,0
98	4	12,5	12,5	62,5
99	1	3,1	3,1	65,6
100	1	3,1	3,1	68,8
102	2	6,3	6,3	75,0
104	1	3,1	3,1	78,1
106	1	3,1	3,1	81,3
108	2	6,3	6,3	87,5
111	1	3,1	3,1	90,6
112	2	6,3	6,3	96,9

117	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

CORRELACIÓN VARIABLE 1 y CORRELACIÓN VARIABLE 2

Correlaciones

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	V1
D1	Correlación de Pearson	1	,527**	,479**	,405*	,528**	,351*	,724**
	Sig. (bilateral)		,002	,005	,022	,002	,049	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
D2	Correlación de Pearson	,527**	1	,714**	,541**	,667**	,409*	,803**
	Sig. (bilateral)	,002		,000	,001	,000	,020	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
D3	Correlación de Pearson	,479**	,714**	1	,699**	,692**	,508**	,850**
	Sig. (bilateral)	,005	,000		,000	,000	,003	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32

D4	Correlación de Pearson		,405*	,541**	,699**	1	,570**	,240	,721**
	Sig. (bilateral)		,022	,001	,000		,001	,185	,000
D5	Correlación de Pearson		,528**	,667**	,692**	,570**	1	,534**	,849**
	Sig. (bilateral)		,002	,000	,000	,001		,002	,000
	N		32	32	32	32	32	32	32
D6	Correlación de Pearson		,351*	,409*	,508**	,240	,534**	1	,540**
	Sig. (bilateral)		,049	,020	,003	,185	,002		,001
	N		32	32	32	32	32	32	32
Gestión de almacén	Correlación de Pearson		,724**	,803**	,850**	,721**	,849**	,540**	1
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N		32	32	32	32	32	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Correlaciones

		D7	D8	D9	D10	V2
D7	Correlación de Pearson	1	,675**	,635**	,663**	,836**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32
D8	Correlación de Pearson	,675**	1	,754**	,568**	,865**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,001	,000
	N	32	32	32	32	32
D9	Correlación de Pearson	,635**	,754**	1	,553**	,796**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,001	,000
	N	32	32	32	32	32
D10	Correlación de Pearson	,663**	,568**	,553**	1	,767**
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,001		,000
	N	32	32	32	32	32
V2	Correlación de Pearson	,868**	,865**	,796**	,767**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

HIPÓTESIS GENERAL

Correlaciones

		GESTIÓN DE ALMACÉN	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INSUMOS
GESTIÓN DE ALMACÉN	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 32	,773** 32
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INSUMOS	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,773** 32	1 32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Correlaciones

		GESTIÓN DE ALMACÉN	ADMINISTRAR LOS INVENTARIOS	ATENCIÓN DE PEDIDOS COMPROBANTE DE SALIDA	SEGUIMIENTO SISTEMÁTICO DE REPOSICIÓN DE STOCK	DETECTAR MATERIAL VENCIDO - GESTIONAR
GESTIÓN DE ALMACÉN	Correlación de Pearson	1	,795**	,633**	,486**	,124
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,005	,499
	N	32	32	32	32	32
ADMINISTRAR LOS INVENTARIOS	Correlación de Pearson	,795**	1	,680**	,534**	,091
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,002	,620
	N	32	32	32	32	32
ATENCIÓN DE PEDIDOS COMPROBANTE DE SALIDA	Correlación de Pearson	,633**	,680**	1	,584**	,235
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,195
	N	32	32	32	32	32
SEGUIMIENTO SISTEMÁTICO DE REPOSICIÓN DE STOCK	Correlación de Pearson	,486**	,534**	,584**	1	,266
	Sig. (bilateral)	,005	,002	,000		,141
	N	32	32	32	32	32
DETECTAR MATERIAL VENCIDO - GESTIONAR	Correlación de Pearson	,124	,091	,235	,266	1
	Sig. (bilateral)	,499	,620	,195	,141	
	N	32	32	32	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Resumen de procesamiento de casos

	GESTIÓN DE ALMACÉN	IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INSUMOS
Longitud de serie o secuencia	32	32
Número de valores perdidos en el gráfico	0	0
Perdido por el usuario	0	0
Perdido por el sistema	0	0

Los casos no están ponderados.

Parámetros de distribución estimados

	GESTIÓN DE ALMACÉN	IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INSUMOS
Distribución normal Ubicación	100,00	96,81
Escala	11,465	9,872

Los casos no están ponderados.

Cronograma de Actividades para la elaboración del Proyecto de Tesis

ACTIVIDADES		FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Reunión de coordinación															
2	Presentación del esquema del proyecto de tesis															
3	Selección del tema de investigación, contextualización del problema															
4	Pautas para búsqueda de información, Bibliografía															
5	Problema de investigación, objetivos generales y específicos															
6	Antecedentes, justificación y limitaciones															
7	Marco teórico y marco conceptual															
8	Diseño de investigación, hipótesis, operacionalización de variables															
9	Presentación de Primer avance															
10	Población, muestra, muestreo y unidades de análisis															
11	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.															
12	Valides confiabilidad. Análisis estadístico de datos															
13	Ética aspectos administrativos y referencias bibliográficas															
14	Presentación del borrador proyecto de tesis segundo avance															
15	Revisión del proyecto de tesis por el jurado															
16	Levantamiento de observaciones															
17	JORNADA DE INVESTIGACIÓN N°2: Sustentación del Proyecto de investigación.															

Fuente: Elaboración propia

TÍTULO: “GESTIÓN DE ALMACÉN E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INSUMOS EN EL ALMACÉN POLICLÍNICO PABLO BERMÚDEZ ESSALUD 2016”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES					
			Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala de Medición	
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Qué relación existe entre la gestión de almacenes y la implementación de sistema de reposición de insumos materiales en el policlínico Pablo Bermúdez-ESSALUD, Lima 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Qué relación existe entre la gestión de almacenes con la administración de inventarios en el policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de almacenes y la atención de pedidos comprobante de salida en el policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de almacenes y el seguimiento sistemático de la reposición de stock en el policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de almacenes detectar materiales vencidos y gestionar lo del almacén en el policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Identificar la relación entre gestión de almacenes y la implementación de reposición de insumos en el policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre gestión de almacenes y la administración de inventarios del almacén del policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016</p> <p>Designar la relación entre gestión de almacenes y la atención de pedido comprobante de salida del almacén del policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016</p> <p>Establecer la relación entre gestión de almacenes y el seguimiento sistemático de la reposición de stock del almacén del policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016</p> <p>Definir la relación entre gestión de almacenes y detectar materiales vencidos y gestionar lo del almacén del policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la gestión de almacenes y la implementación de sistema de reposición de insumos en el policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación entre gestión de almacenes y la administración de inventarios del almacén del policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016</p> <p>Existe relación entre gestión de almacenes y la atención de pedido comprobante de salida del almacén del policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016</p> <p>Existe Relación entre la gestión de almacenes y el seguimiento sistemático de la reposición de stock del almacén en el policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016.</p> <p>Existe la relación de gestión de almacenes y la de detectar materiales vencidos y gestionar lo del almacén en el policlínico Pablo Bermúdez – EsSalud 2016</p>	GESTIÓN DE ALMACÉN	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Metas • Objetivos • Estrategias • Políticas • Proyectos 	1,2 3,4 5,6 7,8 9	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Orgánica • Distribución de funciones • Sistemas • Procedimientos y métodos 	10, 11 12,13 14,15	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Sistemas • Procedimientos y métodos 	16 17 18.	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros • Recursos físicos • Recursos materiales y humanos 	19 20 21	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Control	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y funciones • Comparación de los resultados de los sistemas y procedimientos con lo deseado • Control presupuestal 	22 23 24 25 26 27	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Avance en las metas y en los objetivos 	28	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INSUMOS	Administrar los inventarios	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la toma de inventarios • Clases de inventario • Control de inventario 	29,30,31 32,33,34 35,36,37 38,39,40 41,42,43	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca

				Atención a Pedidos Comprobante de salida	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de materiales • Evaluación del requerimiento y programación del pedido comprobante de salida 	44 45 46 47	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Seguimiento sistemático de la reposición de stock	<ul style="list-style-type: none"> • Programación general de insumos o materiales • Fecha de reposición de materiales 	48 49 50 51	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Detectar materiales vencidos – gestionar	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarios • Solicitud de baja de materiales vencidos o rotos 	52 53 51 55 56	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO	ITEMS
GESTIÓN DE ALMACÉN	Según García (2010) La gestión de almacenes es como la administración moderna, es dirigir los recursos físicos materiales y humanos y requiere de la planificación, organización, aplicación, dirección, control y evaluación. A este círculo se le llama gestión administrativa. Es un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección. (García A, p. 20)	La variable gestión de almacenes se midió a través de un cuestionario, se describió en base a sus 6 dimensiones: Planificación, organización, aplicación, dirección, control, evaluación y sus indicadores: Metas, objetivos, políticas, estrategias, proyectos, estructura orgánica, distribución de funciones, sistemas, procedimientos y métodos, funciones. Recursos financieros. Recursos físicos, recursos materiales y humanos, políticas y funciones. Comparación de los resultados de los sistemas y procedimientos con lo deseado, control presupuestal y avance en las metas y en los objetivos.	Planificación	Metas	CUESTIONARIO	1,2,
				objetivos		3,4,
				Políticas,		5, 6,7
				estrategias		8
			Organización	Proyectos		9
				Estructura Orgánica		10, 11
				Distribución de funciones		12,13
				Sistemas		14
			Aplicación	Procedimientos y metodos		15
				Funciones		16
				Sistemas		17
			Dirección	Procedimientos y metodos		18
				Recursos financieros		19
				Recursos físicos		20
Control	Recursos materiales y humanos	21				
	Políticas y funciones	22, 23				
	Comparación de los resultados de los sistemas y procedimientos con lo deseado	24				
Evaluación	Control presupuestal	25,26, 27				
	Avance en las metas y en los objetivos	28				
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO	ITEMS
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INVENTARIOS	Según Gajardo O.(2012) La gestión del Stock o reposición de insumos de una institución o industria es a través de un sistema informático, que no genera sobre stock ni productos que se venzan.	La variable la implementación de reposición de inventarios se midió a través de un cuestionario, se describió en base a sus 4 dimensiones: Administrar los inventarios, atención a pedidos comprobante de salida, seguimiento sistemático de la reposición de stock, detectar materiales vencidos, gestionar seleccionando profesionales con capacidad y se generó un entorno organizativo e indicadores: capacidad, compromiso, acción, valor profesional, motivación y políticas de retención.	Administrar los inventarios	Planificación de la toma de inventarios	CUESTIONARIO	28,30, 31, 32, 33
				Clases de inventario		34, 35, 36, 37, 38
				Control de inventario		39, 40, 41, 042, 43
			Atención a Pedidos Comprobante de salida	Requerimiento de materiales		44, 45, 46
				Evaluación del requerimiento y programación del pedido comprobante de salida		47
			Seguimiento sistemático de la reposición de stock	Programación general de insumos o materiales		48
				Fecha de reposición de materiales		49, 50, 51
			Detectar materiales vencido - gestionar	Inventarios		52, 53, 54
				Solicitud de baja de materiales vencidos o rotos		55, 56

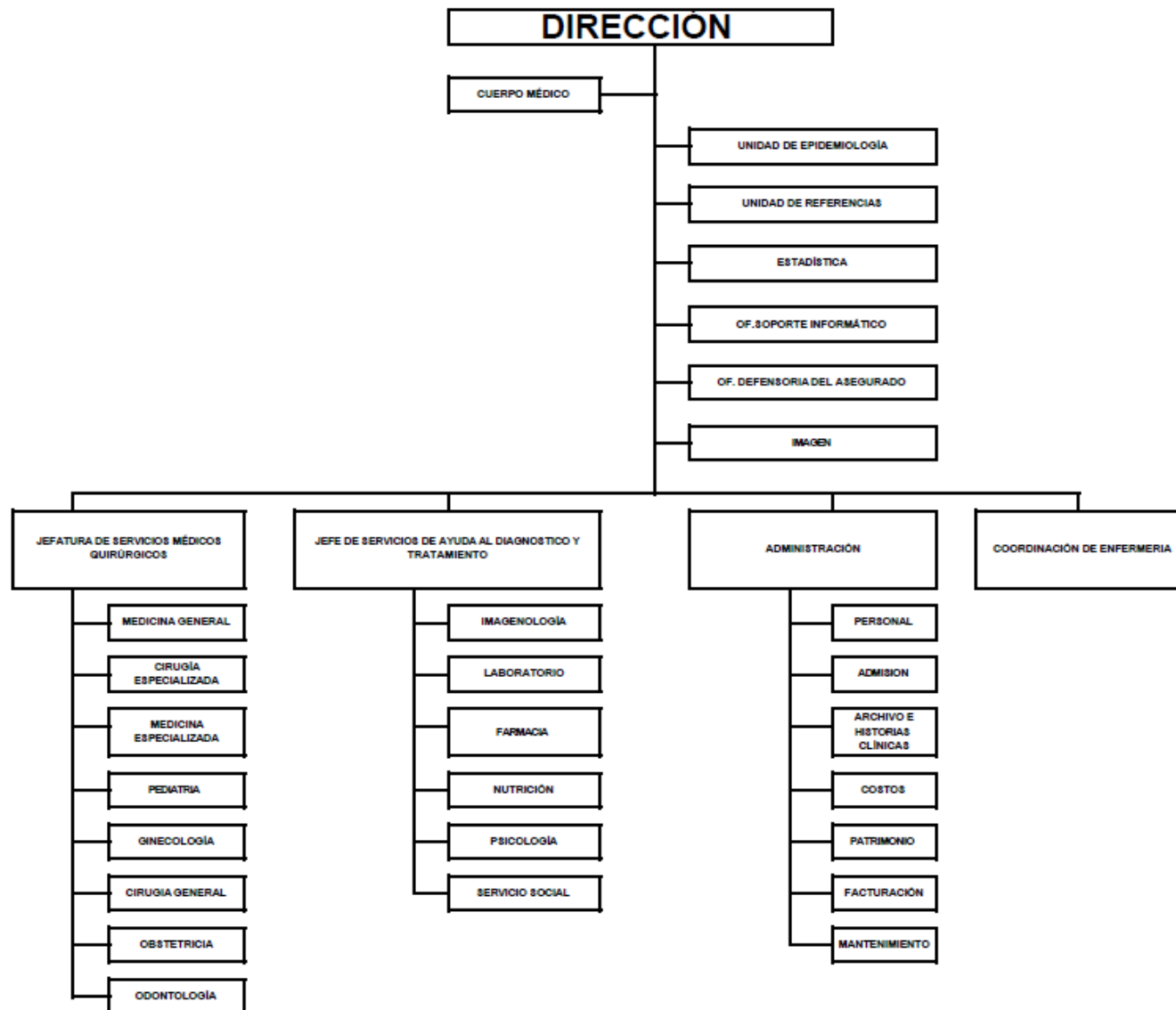
TABLA DE ESPECIFICACIONES V1

VARIABLE	DIMENSIONES	CANT. DE IND	INDICADOR		ITEMS
GESTIÓN DE ALMACÉN	Planificación		Metas	1	Las metas establecidas se realizan según la planeación programada en la gestión de almacén.
				2	La gestión de calidad es optima pues las metas establecidas se ejercitan o se cumplen sin postergación : hay una buena planeación
			objetivos	3	Los objetivos se logran pues hay una planeación en la gestión de almacén.
				4	La gestión de calidad en los almacenes tienen establecidas los objetivos ideneos al servicio prestado
			Políticas,	5	Las Políticas que regulan la planeación de la gestión de calidad del almacén son elaboradas por la gerencia con el aporte de las jefaturas involucradas .
				6	La gestión de calidad de los almacenes se planifican en función a las normas ISO
				7	Los colaboradores han sido capacitados en conocimientos y aplicación en las normas ISO
			estrategias	8	Las estrategias hacia la gestión de calidad estan planeadas oportunamente: Se han recogido incidencias
			Proyectos	9	Los proyectos planeados para implementar sistemas de reposición han recogido información sobre infraestructura, jerarquia de necesidades y técnicas de información
	Organización		Estructura Orgánica	10	El Policlínico cuenta con una estructura orgánica que tiene un eficiente diseño de puestos
				11	La organización de las tareas, division de trabajo, se ejecutan sin sobre carga por la pertinente estructura orgánica
			Distribución de funciones	12	La distribución de funciones es equitativa aun se genere situaciones de gran demanda
				13	Los colaboradores desconocen nomenclaturas o codigos se les designa funciones de menos trascendencia
			Sistemas	14	Los procedimientos y metodos que define los sistemas de la organización hacia la gestión de calidad, son el resultado de capacitaciones e interacciones de excelencia
	Aplicación		Procedimientos y metodos	15	Los procedimientos y metodos para mejorar la gestion en el area de almacenes son propuesta solo por la jefatura
			Funciones	16	Los colaboradores que desconocen nomenglaturas o codigos se les designe funciones de menos trascendencias
			sistemas	17	Los sistemas de comunicación se aplican en la administración, organización, planeación en su área.
	Dirección		Procedimientos y metodos	18	Aplican los procedimientos y metodos según organización.
			Recursos financieros	19	Los insumos y materiales se adquieren sin postergación pues se cuentan con los recursos financieros
			Recursos físicos	20	La infraestructura del área genera que la calidad sea eficiente
	Control		Recursos materiales y humanos	21	Disponen de recursos materiales y humanos el policlínico: Facilitan la gestión
			Políticas y funciones	22	Se cuenta con normas que permiten regular el quehacer diario del área
				23	Las incidencias del área se resuelven sin postergación, las políticas institucionales así lo estipulan
			Comparación de los resultados de los sistemas y procedimientos con lo deseado	24	El control que se realiza sobre la gestión es operativo pues se toma en cuenta las situaciones riesgosas, conflictos y debilidades sistematizadas y de conocimiento oportuno
			Control presupuestal	25	El control presupuestal es permanente para garantizar la confiabilidad de los gastos
			26	Los encargados del control presupuestal son los colaboradores de mayor desempeño laboral	
			27	Si un colaborador a violentado el reglamento interno con actos dolosos es objetos de sanciones y se limitan de realizar controles presupuestales	
	Evaluación		Avance en las metas y en los objetivos	28	El policlínico mide los avances en las metas y objetivos: cuenta con un comité de expertos

TABLA DE ESPECIFICACIONES V2

VARIABLE 2	DIMENSIONES	CANT. DE INE	INDICADOR	ITEMS	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INVENTARIOS	Administrar los inventarios	3	Planificación de la toma de inventarios	1	La planificación de toma de inventarios se ejecuta con eficiencia: se cuenta con recursos materiales y humanos necesarios
				2	Quienes administran los inventarios, realizan planificaciones, poseen competencias idóneas que les permite controlar los tiempos
				3	Los colaboradores del área de almacén se reúnen con los altos mandos para ejecutar una planificación real
				4	Ante una contingencia en el Policlínico el personal es capaz de ejercer, diversos tipos de inventarios: por propiedad o característica.
				5	Las acciones en el área de almacén se improvisan: La planificación no marca la pauta por ser inapropiada
			Clases de inventario	6	Según sea la demanda se administran los inventarios de diversas maneras :
				7	Los inventarios se ejecutan por códigos y nomenclaturas claras y entendibles
				8	Cuando los inventario se contabilizan al barrer es por la presión de la jefatura
				9	Ante una contingencia en el Policlínico el personal es capaz de ejercer, diversos tipos de inventarios: por propiedad o característica.
				10	Los colaboradores afectados en su desempeño laboral por acciones dolosas están inhabilitados de realizar la planificación de inventarios
			Control de inventario	11	El control de inventarios es competencia de todos los colaboradores sin discriminación de jerarquía
				12	El control de inventarios en su desarrollo se afecta, pues alteran los requerimientos de área
				13	El que administra los inventarios se encarga de su control
				14	Los colaboradores poseen las competencias para administrar los inventarios: reciben capacitación oportuna
				15	Los inventarios se controlan por la presión de las jefaturas
	16	Se atienden los pedidos y se otorga un comprobante de salida confiable			
	17	Todo requerimiento o insumos es atendido sin postergación			
	18	Quienes evalúan los comprobantes de salida son los mismos colaboradores que se encargan de las entregas			
	Atención a Pedidos Comprobante de salida	2	Requerimiento de materiales	19	Estima usted que hay una evaluación del requerimiento y programación del pedido comprobante de salida.
			Evaluación del requerimiento y programación del pedido comprobante de salida		
	Seguimiento sistemático de la reposición de stock	2	Programación general de insumos o materiales	20	El seguimiento sistemático de reposición y stock, es competencia solo de jefatura
			Fecha de reposición de materiales	21	La fecha de reposición de materiales se planifica posterior a la revisión del stock
				22	Se ejecuta el seguimiento de los stock con eficiencia : se conoce a tiempo las necesidades
	Continua	2	Inventarios	23	La fecha de reposición de materiales se improvisa pues no se cumple con el cronograma de abastecimiento
				24	El personal encargado de realizar los inventarios conocen los códigos y nomenclaturas que permiten detectar con efectividad los materiales vencidos
			Solicitud de baja de materiales vencidos o rotos	25	La solicitud de baja de de materiales vencidos es potestad solo de la jefatura
				26	Se recurre a procesos de auditoría cuando se ejecuta el conteo final de material vencido
				27	Los colaboradores del área están capacitados para ejercer la baja de materiales vencidos
28				Las características de algunos productos dificultan la exactitud en el registro de baja de materiales	

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL POLICLINICO PABLO BERMUDEZ



POLICLÍNICO PABLO BERMÚDEZ



Declaratoria de Autenticidad

Yo PEDRO MOISES ZAPATA CORNEJO, identificado con D.N.I N°06239838, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifiesto el producto académico que lleva como título "GESTIÓN DE ALMACEN E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE REPOSICIÓN DE INSUMOS EN EL ALMACÉN POLICLÍNICO PABLO BERMÚDEZ ESSALUD 2016" para alcanzar el título profesional de licenciado en administración.

Por ende, paso a informar:

1. He referenciado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, además he procedido adecuadamente en la transcripción de las citas textuales y parafraseo, en el marco de los preceptos de redacción preestablecidas.
2. No he empleado ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
3. El trabajo de investigación mencionado no ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
4. Tengo conocimiento de que la investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
5. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, me sujetamos a las penas que decretan el proceder disciplinario.

Lima, 07 DE AGOSTO DE 2017



PEDRO MOISES ZAPATA CORNEJO

DNI 06239838