



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

La gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lic. Ballena Milian, María Luisa (ORCID: 0000-0002-0977-4163)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0003-3447-2535)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2019

## Dedicatoria

A mis padres María Luisa e Isidro por su inmenso amor, porque son mi inspiración para esforzarme por lograr mis objetivos. Y por todas las enseñanzas y valores transmitidos.

A mis hermanos Ciro, Wilson, Juan, Eddy, Jim, Diana y Jeny por su amor y respaldo en este logro.

A mi esposo César, por su amor, comprensión y apoyo incondicional para alcanzar y lograr mis metas.

## Agradecimiento

A Dios por la vida, por ser mi escudo protector y fortalecerme con su luz en este largo camino, y por cada bendición para lograr mis objetivos.

A mis padres por ser mi motivo y mi mayor inspiración, porque a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan constantemente a trazar mi camino.

A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida, porque con su amor, motivación y respaldo me permitió concluir con una etapa más en mi vida y seguir impulsando el logro de mis objetivos.

A mis hermanos por su motivación para seguir en la lucha de cumplir con mis objetivos.

Y por supuesto a mi Asesora de Tesis Dra. Cecilia, porque fue un gran apoyo con su paciencia, conocimientos y experiencia para orientarme y guiarme en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **BALLENA MILIAN, MARIA LUISA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

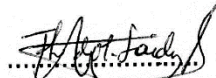
**LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS, CASO SENAMHI, JESÚS MARÍA, 2017**

Fecha: 17 de agosto de 2019

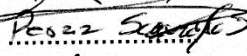
Hora: 8:00 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Segundo Pérez Saavedra

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Revisar estilo APA  
.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

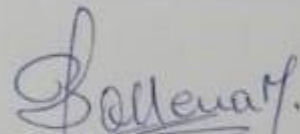
### Declaratoria de autenticidad

Yo, MARIA LUISA BALLENA MILIAN, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "La Gestión de Almacenes en las entidades Públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017", en 53 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de agosto de 2019.



María Luisa Ballena Milian

DNI: 16628755

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: "La gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017", en cumplimiento del reglamento de grados y títulos, para optar el grado Académico de Magister en gestión pública, en la Universidad César Vallejo.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

Primer capítulo, presenta realidad problemática, antecedentes, fundamentación teórica, justificación, problema, y objetivos.

En el segundo capítulo, se aborda el marco metodológico, metodología de estudio, tipos de estudio, diseño, escenario de estudio, participante, técnica e instrumentos de recolección de datos y procedimientos.

En el tercer capítulo, se muestra la descripción de los resultados

El cuarto capítulo contiene la discusión de resultados.

El quinto capítulo contiene las Conclusiones.

En el Sexto capítulo se señalan las recomendaciones de la presente investigación

Finalmente en el Capítulo Séptimo las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

	Página
Carátula.....	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Página del Jurado .....	4
Declaratoria de autenticidad.....	5
Presentación.....	6
Índice.....	7
Índice de tablas.....	8
Índice de figuras .....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
<b>I. Introducción.....</b>	<b>11</b>
<b>II. Método.....</b>	<b>28</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	28
2.2. Escenario de estudio .....	29
2.3. Participantes.....	30
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	34
2.5. Procedimiento.....	37
2.6. Método de análisis de información.....	41
2.7. Aspectos éticos.....	41
<b>III. Resultados .....</b>	<b>41</b>
<b>IV. Discusión.....</b>	<b>48</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>50</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>52</b>
<b>VII. Referencias.....</b>	<b>53</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo 1: Matriz de categorización de datos.....	46
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	47

Anexo 3: Matriz de triangulación de datos.....	53
Anexo 4: Matriz de desgravación de entrevista.....	59
Anexo 5: R.J. 335-90-INAP/DNA (Manual de administración de almacenes para el sector público nacional).....	65
Anexo 6: Autorización de la institución.....	77
Anexo 7: Inscripción del proyecto.....	78

### **Índice de tablas**

	Página
Tabla 1: Entrevistados y preguntas específicas.....	35
Tabla 2: Clasificación de preguntas por tres estamentos.....	36
Tabla 3: Matriz de categorización apriorística.....	40

### **Índice de figuras**

	Página
Figura 1: Procedimientos de la gestión de almacenes .....	13
Figura 2: El proceso de almacenamiento.....	22



## **RESUMEN**

El presente trabajo de Investigación titulado: “La Gestión de Almacenes en las entidades Públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017”, tiene como objetivo explicar la gestión de almacenes en una Entidad del Estado, caso SENAMHI.

La investigación de acuerdo a su naturaleza tiene un enfoque cualitativo basado en una estructura descriptiva e interpretativa, con una estructura teórica basada en la gestión de almacenes, y la importancia de los procesos y procedimientos para la óptima administración del almacén. El diseño de la investigación fue un estudio de caso de una entidad pública, los participantes fueron trabajadores de las distintas áreas usuarias y de la dirección de abastecimiento; en la recopilación de datos se utilizó la técnica de entrevista y como instrumento la guía de entrevista.

La investigación concluye que el almacén es una de las áreas más importantes de toda entidad pública o privada, en él se almacenan los activos fijos y las existencias de las entidades, una buena gestión del almacén a través de los procesos de almacenamiento y distribución, y los inventarios físicos de los bienes o existencias va a permitir un abastecimiento eficiente y eficaz a los consumidores internos y externos. Se recomienda mayor énfasis en la elaboración de “Normas y procedimientos para la gestión de almacenes”, capacitar al personal involucrado, realizar los inventarios selectivos de manera más fluida, ubicar un ambiente adecuado y equipado para el almacén, actualizar los saldos en el SIGA, y dar de baja a los bienes que ya están obsoletos, vencidos o extraviados.

Palabras clave: Gestión de almacenes, almacén, distribución, almacenamiento, inventarios.

## **ABSTRACT**

This research work entitled: "Warehouse Management in Public entities, SENAMHI case, Jesús María, 2017", aims to explain the management of warehouses in a State Entity, SENAMHI case.

Research according to its nature has a qualitative approach based on a descriptive and interpretive structure, with a theoretical structure based on warehouse management, and the importance of processes and procedures for optimal warehouse management. The research design was a case study of a public entity, the participants were workers from the different user areas and from the supply management; In the data collection the interview technique was used and as an instrument the interview guide.

The investigation concludes that the Warehouse is one of the most important areas of any public or private entity, in it the fixed assets and the stocks of the entities are stored, a good management of the warehouse through the processes of storage and distribution, and The physical inventories of the goods or stocks will allow an efficient and effective supply to internal and external consumers. Greater emphasis is recommended in the elaboration of "Standards and procedures for warehouse management", train the personnel involved, carry out selective inventories more fluidly, locate an adequate and equipped environment for the warehouse, update balances in the SIGA, and deregister assets that are already obsolete, expired or lost.

**Keywords:** Warehouse management, warehouse, distribution, storage, inventories.

## **I. Introducción**

El Almacén es una de las Áreas más importante y estratégica en las entidades públicas y privadas, en él se guardan los bienes o existencias que la organización adquiere de manera provisional, para el buen abastecimiento a los consumidores internos y externos, de modo que esta pueda seguir operando eficientemente. En el almacén se realizan los procesos de almacenamiento y distribución para el buen funcionamiento de la organización; en estos últimos tiempos ha mejorado la gestión de almacenes, los gestores se han preocupado de elaborar las directivas correspondientes como el Manual de procedimientos, la capacitación del personal.

Generalmente las entidades públicas necesitan buscar estrategias que motiven a los colaboradores a prosperar constantemente, utilizando métodos eficientes para cumplir sus funciones en el trabajo y que se adecúen a la realidad de cada país, para así conseguir los objetivos planteados. Los pasos a seguir para alcanzar la meta trazada son: evaluar continuamente cada área que conforma la gestión del almacén y encontrar oportunidades de mejora. Pero, existen casos en los que los almacenes no reciben la importancia debida o son descuidadas, por la razón de que se considera que las labores allí desarrolladas no aportan valor agregado al producto, principalmente al ser comparados con los procesos de producción. (R.J. 335-90-INAP-DNA, 1990)

A nivel internacional, los objetivos de la modernización a través de los procesos de cambio han llevado al sector público mexicano, a desafiar la perspectiva de una sociedad en requerimiento de mejores servicios dirigidos a satisfacer sus menesteres; la urgente adecuación estructural en el aparato estatal, la sobrerregulación; y las necesidades para afirmar la rendición de cuentas y la transparencia en la administración de los recursos gubernamentales. Así en el marco de cambios las acciones para simplificar adquieren mayor relevancia en el rediseño propuesto por el gobierno federal, de modernizar los procesos de control y evaluación de la gestión pública. Así mismo indica que los factores de éxito en el desarrollo de una organización dependen del abastecimiento de los materiales o equipos requeridos, en la calidad y cantidad solicitada, precios razonables y en el tiempo oportuno. (Instituto Nacional de Administración Pública, 2002, p.248).

A nivel nacional, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones indica que el control de bienes es una preocupación común que acarrea como resultado: ineficientes niveles de satisfacción, procesos no claros, stock no fiable, métodos no definidos, los recursos no son

fiables ni seguros. Asimismo, no se utilizan los parámetros en beneficio y vinculación del personal. Las reposiciones de stock se dan sin sustento estadístico usando solo indicador consumo. No existe fusión entre los diversos procedimientos logísticos tales como: los consumos, recepciones, expediciones y picking, falta de seguimiento a la información entre equipos de trabajo (Huamán, 2017, p.20).

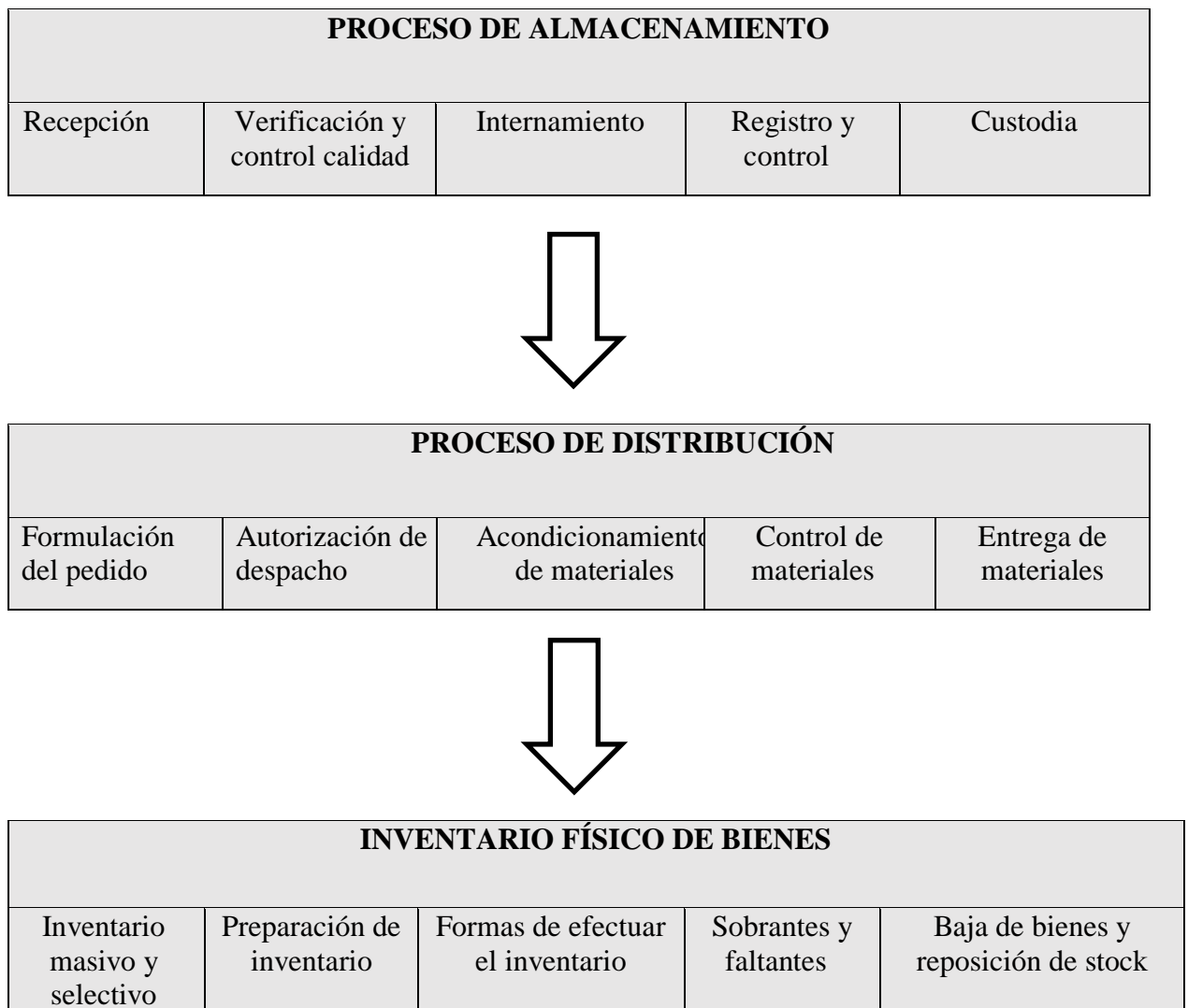
Asimismo, para el caso de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa SEDAPAR S.A., el incremento de la demanda poblacional de agua potable, viene requiriendo que las labores administrativas, operacionales y productivas de la entidad de saneamiento siempre se realicen de manera más eficiente y óptima. Por consiguiente todas estas labores tienen la obligación de disponer de los medios e insumos necesarios, en la calidad y tiempo adecuado, existe la apreciación del personal que labora en el área donde se desarrollan dichos sistemas de la EPS SEDAPAR, que los procedimientos de la administración de almacenes y el control de inventarios no vienen desarrollándose eficiente y eficazmente, el presente estudio busca determinar la percepción de los clientes internos de la EPS SEDAPAR e indicar las opciones de solución pertinentes, por lo que es indispensable medir a través de ellos, el grado de eficiencia lograda en cada una de las dimensiones del objetivo del presente estudio. (Gallegos, 2017, p.16)

El Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI es un organismo público especializado fundado en 1969, ubicado en el distrito de Jesús María. En esta institución la gestión de almacenes está centrada básicamente en aspectos administrativos que restan importancia a los procesos de almacenamiento, distribución, y a la toma de inventarios físicos, baja de bienes, reposiciones de Stock y el registro y control de las existencias, por lo que se evidenció la falta de organización general en el Almacén. El control de existencias en los Almacenes de toda entidad pública cumple una función importante de custodiar y resguardar las existencias a través de los inventarios, para llevar a cabo una distribución óptima a las áreas usuarias o cliente interno, esto nos permitirá el adecuado uso de los inventarios.

Por consiguiente, la elaboración de este trabajo de investigación nace justamente de la necesidad de resolver los problemas que afectan en la actualidad la administración de los almacenes; ocasionando falencias en la recepción, en la verificación y control de calidad, en el registro y control, en la custodia, en la formulación de pedidos, autorización de despacho,

acondicionamiento de materiales, control de materiales, entrega de materiales, en la toma de inventario físico.

Es importante tomar acciones, para aminorar o eliminar las insuficiencias que presenta actualmente el almacén del SENAMHI, pues, de lo contrario, se incrementarían las deficiencias antes mencionados, acarreado como consecuencia el aumento de los costos operacionales. Por ello, se planteó como objetivo comprender la gestión de almacenes en las entidades del Estado, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.



*Figura 1.* Procedimientos de la gestión de almacenes

Elaboración propia

El presente trabajo de investigación se respalda en investigaciones de distintos autores tanto internacionales como nacionales: se detalla los antecedentes internacionales de Elizalde (2018) quién elaboró su artículo “Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios”, para lo cual desarrolló una investigación documental, donde exploró el razonamiento teórico proyectado por los autores del área, para examinar el estado de las categorías propuestas. Logrando fortalecer la administración de inventarios físicos, para medir el valor de integración y colaboración en una cadena de suministro. Llegando a la conclusión, que toda institución pública o privada independientemente de su tamaño, tiene la obligación de almacenar sus productos o mercancías en un ambiente seguro, adecuado y en el tiempo oportuno, y controlar los niveles de los bienes y existencias a través de la toma de inventario físico general e inventario físico selectivo, de esta manera va a realizar una distribución eficiente al cliente o áreas usuarias, ajustándose a las exigencias y necesidades que obliga el mercado.

(Martínez, Palmero y Gonzales, 2017) desarrollaron el artículo científico: “La mejora en las condiciones de almacenamiento del almacén de insumos de la empresa TRASCUPET, UEB CENTRO”, su objetivo fue plantear mejorar sus condiciones de almacenamiento de los productos en custodia del almacén, implementando un diseño del sistema de iluminación, organización del almacén, acondicionamiento y compra de equipos, capacitación al personal involucrado. Los autores concluyeron:

- (a) “Con la aplicación de la Tecnología de Almacenamiento se obtienen las principales deficiencias que presenta el almacén de insumos de la Empresa TRASCUPET UEB Centro, repercutiendo de manera negativa en la eficiencia de sugerencia”.
- (b) “Las soluciones propuestas están enfocadas a mejorar las condiciones de almacenamiento basados en el diseño del sistema de iluminación y de nuevas distribuciones espaciales en el local, lo que le permite a la entidad optar por la categorización del local que brinde la capacidad de custodiar todos los bienes o existencias de la organización”.

Bedor (2016) diseñó su tesis de maestría “Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa Industria Ecuatoriana de Cables Incable S.A. de la Ciudad de Guayaquil”, su propósito fue analizar la incidencia de las devoluciones de mercadería en la fase de almacenamiento, uso una metodología deductiva, de tipo descriptivo, para desarrollar el sistema de almacenamiento según la rotación o movimientos de los productos; cuya población estuvo conformada por

15 colaboradores del área de almacén, ventas y producción. Para recabar información se usó como técnicas la entrevista. El autor concluyó:

- a) La bodega INCABLE S.A de productos terminados, es muy pequeña para el presupuesto de ventas asignado.
- b) No se toma en cuenta la rotación de los productos, y éstos son almacenados de acuerdo a sus características.
- c) Los faltantes de mercadería o productos cambiados despachados al cliente, debido a la saturación de la bodega, ocasionan las devoluciones registradas en el 2014, además de no contar con un lugar asignado para la realización del picking.
- d) La clasificación ABC, determinó a qué producto se le debe dar prioridad al momento de almacenar, considerando mediante la demanda el espacio promedio que debe asignarse a cada producto.

A nivel nacional detallaremos los siguientes antecedentes: Choquehuanca (2018) desarrolló su tesis de maestría “Gestión de almacenes en una empresa logística Lima 2016-2017”, tuvo como finalidad examinar la productividad de la administración del almacén en una compañía logística. La investigación fue de tipo sustantiva, de diseño descriptivo comparativo no experimental, desarrollada bajo el enfoque positivista y empírico, cuya población fue el total de los pedidos de compra recepcionados y revisados. La técnica para la recaudación de información fue el análisis documental y como instrumento el check list. El autor concluyo:

- a) Hay diferencias relevantes en la productividad de la administración del almacén, ya que, en el año 2016 tuvo un 45% de productividad frente al 61.30% en el periodo 2017, por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se descarta la hipótesis nula.
- b) Con respecto a la dimensión recepción de mercancías se evidencia diferencias relevantes, ya que el año 2016 tuvo una productividad del 42% frente a un 67% del periodo 2017.

Asimismo, se demostró diferencias significativas con respecto a la dimensión almacenamiento donde el rendimiento del periodo 2016 fue de 38.6% frente a un 55% del periodo 2017. Del mismo modo, con respecto a la dimensión distribución se reflejó diferencias significativas por lo que, en el año 2016 se tuvo un rendimiento de 53.6% frente a un 62% en el periodo 2017. Por tanto, se aceptan las premisas del investigador y se rechazan las posibilidades nulas.

Gallegos (2017), elaboró su tesis de maestría : “La gestión de almacenes y el control interno de inventarios SEDAPAR S.A. Arequipa Metropolitana 2016”, su objetivo fue detallar el nivel de administración de almacenes en SEDAPAR S.A., desarrolló un trabajo descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, de método hipotético lógico. Utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. De una población de 230 trabajadores del almacén, tomaron una muestra de 144, seleccionados de manera aleatoria.

La investigadora llegó a la conclusión de que es regular el grado de administración de almacenes en SEDAPAR S.A, donde observa que la planificación y la organización son las dimensiones de menor nivel con respecto a la gestión, es lo que transmite el personal de la empresa de saneamiento, a pesar de que estas son dimensiones estratégicas en cuanto a la administración de almacenes.

Huamán (2017) diseñó su tesis de maestría: “Gestión de almacén en el ministerio de transporte y comunicaciones, Lima 2017”, su objetivo fue diagnosticar la orientación de la administración del almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el periodo 2017. El trabajo es de modelo básico descriptivo simple, no experimental de corte transversal y se sostuvo bajo el paradigma positivista. Utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario en escala likert dirigida a 12 trabajadores del área de almacén y a 108 clientes. El autor concluyó:

- a) Con respecto a la gestión de almacén el 70% de los encuestados es decir 84 presentan un nivel regular. Un 18.33% es decir 22 encuestados presentan un nivel deficiente y un 11.67% de los encuestados es decir 14 personas evidencian un nivel eficiente.
- b) Sobre la dimensión proceso de almacenamiento 108 encuestados es decir el 90% presentan un nivel regular, un 10% es decir 12 encuestados evidencian un nivel deficiente, y un 0% expresan un nivel eficiente.
- c) con respecto a la dimensión proceso de distribución se percibió que el 90.8% es decir 109 encuestados expresaron un nivel regular, un 6.7% es decir 8 encuestados expresaron un nivel deficiente y un 2.5% es decir 3 encuestados expresaron un nivel eficiente.
- d) En cuanto a la situación del inventario físico se observó que 78 es decir el 65% de los encuestados manifestaron un nivel Regular. Un 24.17% o sea 29 encuestados manifestaron Deficiente. Un 10.83% o sea 13 encuestados expresaron un nivel Eficiente



e) En cuanto a la baja de bienes se observó que 91 encuestados es decir el 75.8% mostraron un nivel regular. Un 15.8% o sea 19 de ellos un nivel deficiente y el 8.3% es decir 10 de ellos un nivel eficiente.

f) Respecto a la situación de la reposición de stock se observa que 91 de ellos o sea el 75.8% presentaron un nivel regular. 19 de ellos es decir 15.8% expresaron un nivel Eficiente y

g) El registro y control de existencias 104 de ellos o sea el 86.7% presentaron un nivel eficiente, 14 de ellos es decir 1.7% presentaron un nivel deficiente y 2 de ellos es decir el 1.7% expresaron un nivel regular.

García (2017) desarrolló su tesis de maestría: “Gestión de almacenes en la unidad ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017”. Su objetivo fue determinar el nivel de la administración de almacenes. El estudio es de carácter sustantivo, su nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal. Cuya población estuvo compuesta por 48 trabajadores del área de logística. Para recabar información utilizó un cuestionario como instrumento y una encuesta como técnica. La investigadora concluyó: Existen evidencias para afirmar que 33,3% (16) de los trabajadores encargado de los almacenes de los centros de salud percibieron el nivel de la gestión de almacenes como eficiente, el 64,6% (31) lo percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente. Gran parte de los trabajadores que percibieron el nivel de la gestión de almacenes como regular, se debe principalmente al desconocimiento de los lineamientos plasmados en el Manual de Administración de almacenes para el sector público, lo que indica que el personal encargado de los almacenes realiza su labor empíricamente acondicionando sus herramientas de gestión para cumplir con la labor encomendada.

La administración de almacén tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos fases de flujo como son: el almacenamiento y la distribución física de existencias, con el soporte de la toma de inventarios físicos, constituyendo por ende a la gestión eficiente de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización. Se considera para este trabajo de investigación los siguientes aportes teóricos con respecto a la categoría y sub categorías de la gestión de almacenes:

La categoría del estudio es la Gestión de Almacenes, Bureau (2011), menciona que la gestión de almacenes es una función de abastecimiento encargada de la recepción, almacenamiento y movimiento de las existencias en custodia del almacén, hasta el consumo o distribución de los mismos, así como el procedimiento de los documentos generados. La

gestión de almacén se encarga de disponer la toma de decisiones en la administración de la producción (p.63).

Por su parte Anaya (2011) puntualizó: Cumplimiento del trabajo para alcanzar la excelencia en la atención al usuario, simplificación de stocks, políticas eficientes de distribución. Desarrollar una planificación eficiente y eficaz en el almacén con respecto al uso de los recursos, en la cantidad, calidad y tiempo oportuno de acuerdo a la necesidad. (p.92)

Asimismo, Mora (2011, p.6) lo señaló como: “Las actividades que se desarrollan en un lugar planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales. Existen dos fines principales: el almacenamiento y la manipulación de bienes; las funciones del proceso de almacenamiento son: recepción, almacenaje, picking, y despacho”.

De igual forma, Espinal A. (2010) informa que: La administración de almacenes es un procedimiento esencial que busca reglamentar los movimientos por medio de la oferta y la demanda, perfeccionar los gastos de distribución y cumplir con las necesidades de los procedimientos beneficiosos.

Voysest y Vreca (2009) lo definieron como: Son las acciones fundamentales de la cadena de abastecimiento, por ser la faz notable del usuario. Su función principal es el servicio al cliente es la venta física de existencias y la atención de consultas con respecto a sus pedidos y reclamos de los despachos de productos. Algunas organizaciones tienen una división de atención al cliente incorporado al almacén de productos. (p.387).

Richards, (2011), señala que la tecnología ha avanzado a buen ritmo, y como resultado los almacenes han evolucionado, las oportunidades para mejorar la eficiencia y eficacia dentro del almacén son constantes. Las crecientes demandas de las presiones internas y de los clientes para reducir los costos y mejorar el servicio puede ser un desafío significativo para los gerentes de almacén y logística.

Mauleón sostiene que la gestión de almacenes: Es un proceso clave que busca reglamentar los flujos entre la oferta y la demanda, mejorar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de algunos procesos productivos. La óptima gestión de la materia prima proporcionada al proceso de producción, el trabajo en proceso o WIP (work in process, por sus siglas en inglés) que brinda flexibilidad a las operaciones de producción, y los productos terminados para preparar y garantizar el cumplimiento de los pedidos de los clientes (2006, p.4).

Administrar almacenes es el arte de operar los procesos de almacenamiento y distribución del almacén de manera eficiente, las actividades relacionadas son: La estructura técnica básica, el marco operativo y organizativo y el control del sistema de coordinación.

Hompel y Schmidt 2007) manifiesta que la gestión de almacén eficiente representa un know-how experto y exacto de los procesos, técnicas y operaciones factibles. Sin embargo, no existen normas universales y de aplicación general.

En palabras de Anaya (2008), la administración adecuada en los almacenes es indispensable, puesto que en ellos se realiza una secuencia de procesos de entrada concernientes a: la adecuación, recepción, procesos de almacenaje, tránsito, control y ubicación de productos recibidos los cuales deben de tener un correcto almacenamiento para que se conserven, seleccionen, identifiquen y controlen oportunamente los procesos de salida como la preparación y entrega de pedidos conforme a las necesidades de los clientes, de lo contrario es notorio ver que incurren en costos operacionales, lo que perjudica la rentabilidad de la empresa (Como cita Huguet, Pineda y Gómez, 2016, p. 90)

Según la Resolución Jefatural No. 335-90-INAP/DNA (1990, p.1), el almacén es un espacio físico elegido en base a técnicas y criterios apropiados, para la custodia de las existencias. En él se desarrollan procesos técnicos de la logística como el almacenamiento y distribución. Los jefes de almacén tienen la responsabilidad de: asistir, comprobar y firmar la conformidad del ingreso de bienes, resguardar y vigilar los bienes en garantía, velar por la protección y conservación del almacén y organizar la oportuna reposición de stock, realizar la disposición de las existencias de acuerdo a lo planificado, y emitir reportes de los movimientos de bienes.

(Chiavenato, 2014, p.38) señala que la teoría general de la administración analiza a las organizaciones en relación a las seis variables principales: tareas, estructura, personas, tecnología, ambiente y competitividad. El proceder de estas variables es organizado y complicado, cada uno incide en los otros.

#### ¿Qué es el Sistema de Abastecimiento?

Es la relación de políticas, normas, técnicas, métodos, procedimientos técnicos orientados a la gestión eficiente del proceso de abastecimientos o logística comprendiendo la adquisición y distribución de bienes, servicios, así como el control patrimonial y están orientados a la solución global de la administración de bienes y servicios, asegurando de esta manera los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública. Decreto Ley 22056, (1977, p. 1).

Kondou, M. et al (2018) “El sistema de gestión de almacenes”, incluye una unidad de memoria que contiene información de pedidos de tipos, cantidades y destinos de envío de artículos; unidad de cálculo de frecuencia de co-ocurrencia que calcula diferentes tipos de artículos sobre la base de la información del pedido; unidad de evaluación de frecuencia de recogida simultánea que calcula la información de existencias, y unidad de instrucción que emite el stock de los artículos almacenados.

¿Qué es la cadena de suministros?

Consiste en el movimiento de materiales a través de una serie de actividades desde los proveedores iniciales hasta los clientes finales.

Waters (2003) manifiesta que las organizaciones no trabajan de forma aislada, pero cada una actúa como cliente cuando compra materiales de sus propios proveedores, y luego actúa como proveedor cuando entrega materiales a sus propios clientes.

¿Qué es el Almacén?

Ambiente físico elegido bajo normas y métodos apropiados, dirigidas a la salvaguardia y conservación de los bienes económicos. Conformada por procesos y procedimientos de almacenamiento y distribución.

Tipos de almacén, el tipo de almacén con que cuente una empresa es el principal factor para configurar los procesos que componen la gestión de almacenes:

**La organización**, los almacenes pueden estar centralizados o descentralizados, cuanto a la conformación interna, los almacenes pueden estar constituidos por locales únicos o por una serie de locales separados o secciones comunicadas. La disponibilidad de un local único obliga a tener reunidos todos los materiales, por lo que su control se hace más difícil, especialmente si tal local resulta muy grande y contiene columnas o estanterías que dificultan la visibilidad.

**Movimiento de material**, almacenes con transporte mecanizado (fijo, semi-fijo, móviles) más o menos elevado y almacenes sin mecanización.

**El techo**, aquellos que se pueden tener en la intemperie sin necesidad alguna de protección con la condición de que la estancia sea durante corto tiempo, y bajo particulares sistemas de protección, los que tienen que ser puestos ha cubierto (y aquí se distinguen aún en condiciones de conservación.)

**Según las Operaciones**: Almacén de recepción de los materiales, espera de los bienes y control de calidad, desembalaje de los productos, almacenamiento propiamente dicho.

**Tipo de Material**: Almacén de bienes fungibles o de consumo y Partes Componentes, almacén de alimento y/o víveres, Almacén de Productos en Proceso, almacén de materiales de construcción ,destinados a las obras en ejecución y/o proyectos de gran envergadura, almacén de

materias primas y suministros diversos destinados a la producción, almacén de productos terminados, almacén de herramientas. Decreto Ley 22056, (1977, p. 51)

Angie, C., Eddies, U. (2016, p.40). La gestión de almacenes es una función fundamental del sistema de distribución representando una brecha entre la oferta y la demanda de cualquier negocio. Se ha hecho mucho énfasis en el esfuerzo humano, avance tecnológico que ha brindado un mejor desempeño en los procedimientos de la gestión de almacenes, este avance va desde el punto de innovación y mejora de equipos de manipulación y almacenaje hasta los sistemas de control computarizados. La optimización logística es una actividad determinante para la competitividad de la empresa, aplicando técnicas que faciliten la estrategia de planificación para la toma de decisiones.

Hedler (2015) La literatura sobre la evaluación del desempeño del almacén ha sido ignorada en gran medida (Dotoli et al., 2009; Johnson y McGinnis, 2011). Si bien hay puntos de referencia ampliamente aceptados para individuales funciones de almacén como la preparación de pedidos, se sabe poco sobre la eficiencia general de almacenes (Johnson y McGinnis, 2011).

Gu, M. et al. (2010) presentan una reseña sobre diseño y evaluación de desempeño de almacenes. Los autores abordan importante futuro de instrucciones para la comunidad de investigación sobre la administración del almacén, indicando que el rendimiento total del almacén y los modelos de evaluación son en sí mismos un desafío de desarrollo considerable.

En efecto, encontramos muy pocos artículos que analizan las relaciones de rendimiento del almacén y proponen marcos para evaluar el desempeño global.

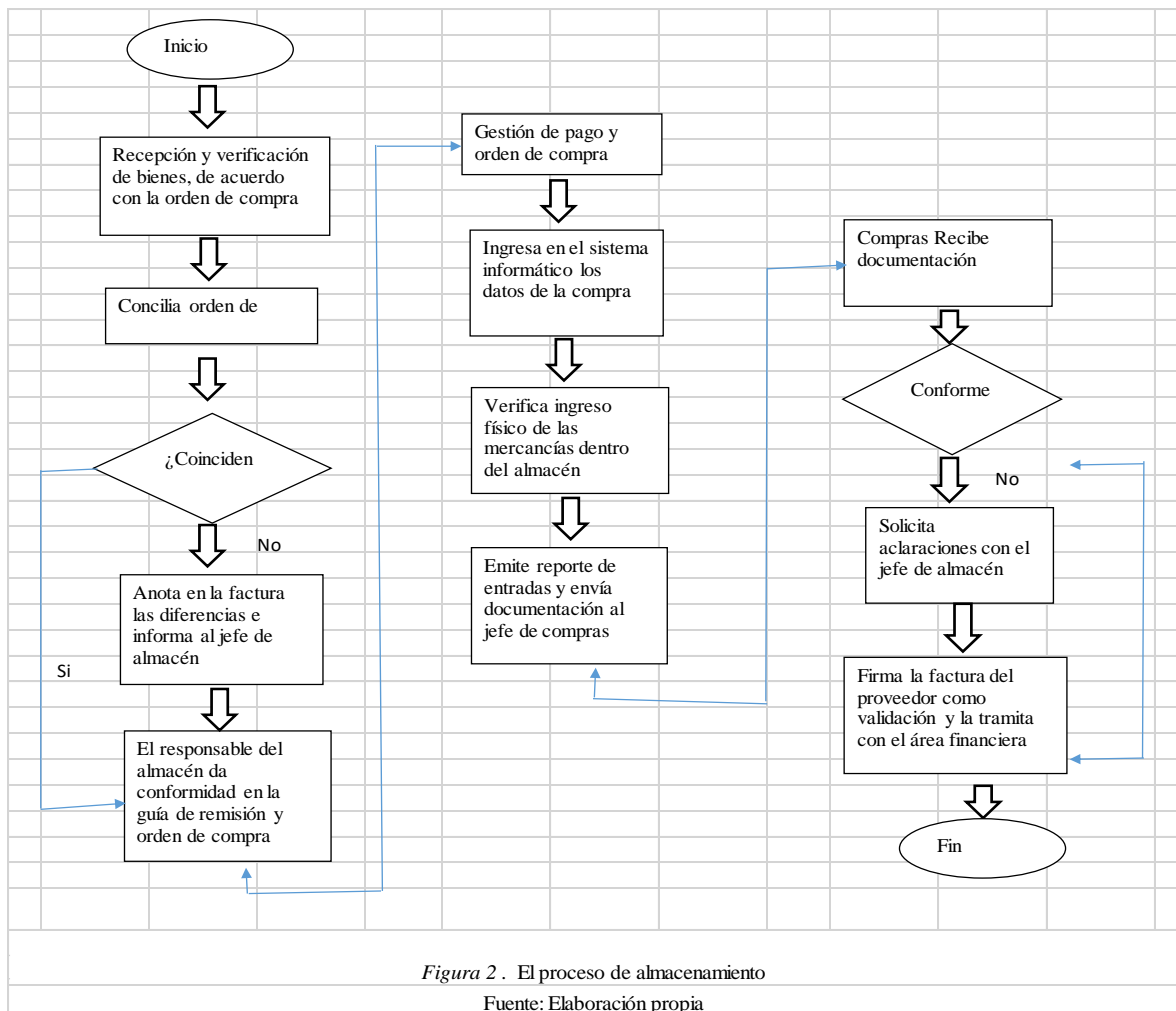
Por todo lo expuesto en citas anteriores y para este trabajo de investigación se puntualiza, que la administración de almacén en todos sus aspectos está consolidada en una serie de procedimientos tales como el proceso de almacenamiento y el proceso de distribución, y la toma del inventario físico, que a nivel de organización deben cumplirse, para alcanzar el éxito en las actividades planeadas.

Para fines de esta investigación detallaremos las sub categorías, que son los procesos de almacenamiento y distribución, y el inventario físico.

### **Proceso de almacenamiento**

Es un procedimiento técnico del sistema de abastecimiento, las acciones referentes a este proceso, están destinadas a la colocación y custodia temporal de bienes en un espacio físico, en vía de satisfacer las necesidades de los usuarios. Son fases de almacenamiento:

- a) Recepción, serie de actividades que se realizan cuando los bienes ingresan al almacén y termina con su ubicación en el espacio físico asignado
- b) Verificación y control de calidad, las acciones que se efectúan en esta fase son desarrolladas en un lugar independiente de la zona de almacenaje.
- c) Internamiento, abarca actividades para la disposición de los bienes en el ambiente designado.
- d) Registro y control, una vez que los bienes se encuentran en el área de almacenaje, se llevará a cabo el registro manual de ingreso en el bincard o tarjeta de control; cuando se trate de donaciones y transferencias se procederá a registrar en el sistema con la respectiva elaboración de la nota de entrada al almacén (NEA).
- e) Custodia, es el conjunto de actividades desarrolladas con el objetivo de conservar las propiedades físicas y numéricas de los bienes en custodia. (R.J. N° 335-90-INAP-DNA, 1990, p.4).



## **Proceso de distribución**

Es el procedimiento técnico de abastecimiento, de naturaleza técnico-administrativa, referidas a las acciones destinadas a satisfacer las necesidades del usuario. Según Rushton (2000) la logística se ocupa de los flujos físicos y de información a partir de materias primas hasta la distribución final del producto terminado. Por lo tanto la oferta y La gestión de materiales representan esos flujos a través del proceso de producción, mientras que la distribución representa esos flujos desde el punto de producción final.

### Fases del proceso de distribución

- a) Formulación del pedido, se formula de acuerdo a la programación del cuadro de necesidades, conciliados con la probabilidad financiera de la organización y la disposición de existencias en almacén, se inicia con la elaboración del documento fuente que es el pedido de comprobante de salida (PECOSA) a cargo del área usuaria, el órgano de abastecimiento es el responsable de establecer un calendario para la presentación de pedidos, de las áreas usuarias que tengan requerimientos de bienes con uso constante, las PECOSAS serán remitidos al director o jefe de abastecimiento para recabar la respectiva autorización de despacho.
- b) Autorización de despacho, se dispondrá la atención de bienes que figuran en el cuadro de necesidades, se autorizará pedidos no programados sólo en el caso que se deriven de situaciones de emergencia visadas por el director de administración o quien haga sus veces en la entidad, y se atenderá con cargo a los stocks de seguridad.
- c) Acondicionamiento de materiales, el responsable del almacén recepcionará las PECOSAS debidamente autorizadas y dispondrá de las existencias para la entrega correspondiente, en el caso que la distribución de bienes sea fuera del perímetro de la ciudad, será necesario coordinar el tipo de y el destino de la carga o transbordo para que se tomen las medidas correspondientes.
- d) Control de materiales, se establecerá un control de salida de materiales, el que será encargado al personal de seguridad o vigilancia, o una persona que para tal función se designe, el encargado del transporte de los bienes, presentará al salir del almacén el pedido comprobante de salida (PECOSA) a la persona encargada del control de salidas de materiales, quien verificará si en contenido de los bultos está de acuerdo con el documento; la distribución de bienes fuera de la entidad utilizando medios de transporte, el transportista presentará en los puestos de vigilancia de la entidad copia de la PECOSA para el control respectivo.
- e) Entrega de Materiales, es responsabilidad del encargado del almacén que la dependencia de destino devuelva el pedido comprobante de salida (PECOSA) debidamente firmada y en forma oportuna, dando la conformidad de la recepción de bienes. Así también los bienes despachado fuera del perímetro local, esté amparada por una cobertura de seguro. (R.J. N° 335-90, 1990, p.6).

## **Inventario físico**

Constatación física de los bienes almacenados, permite verificar el estado de conservación, las condiciones de seguridad, el stock disponible de las existencias. La presión sobre los inventarios, el servicio y los márgenes de primera línea exigen con urgencia una solución rápida pero sostenible. Especialmente el manejo de la volatilidad y la variabilidad de bienes es un desafío clave para la organización de almacenes. (Packowski, 2014, p.24).

1. Existen dos tipos de inventario:

a) Inventario masivo, o inventario general, comprende la confirmación física de todas las existencias en custodia del almacén, se desarrolla culminando las actividades del almacén por un lapso de uno o dos días, esta verificación se realiza al menos una vez al año de acuerdo a la normativa de almacenes, requiere del uso de un sistema adecuado y proporciona el sustento gubernamental de la situación económica de la entidad. R.J. 335-90-INAP-DNA. (1990).

b) Inventario selectivo, se refiere a la elección de un determinado conjunto de bienes, se efectúa regularmente o cada vez que se necesite verificar que los registros de stock se conservan correctamente; Se constata que los bienes almacenados coincidan con los registros del sistema integral de gestión administrativa como son la tarjeta de existencias valoradas de almacén, resumen del movimiento de almacén, y de forma manual a través de las tarjetas de control visible de almacén. R.J. 335-90-INAP-DNA. (1990).

El inventario físico consta de las siguientes fases:

2. Preparación y formas de efectuar el inventario, la dirección de abastecimiento es responsable de organizar los procedimientos, para llevar a cabo la constatación de los bienes almacenados. Previo al inventario, tiene que organizarse el ambiente del almacén, y disponer de los medios o instrumentos para hacer entrega al equipo de verificadores que llevarán a cabo la ejecución del Inventario.

3. Existen dos (2) métodos de desarrollar el inventario:

-Al barrer, este inventario está a cargo de verificadores o por la comisión de inventario, iniciando en un lugar específico del almacén, cumpliendo con la verificación de todas las existencias aprovisionadas, sin excepción alguna, este método será utilizado cuando se realice un inventario masivo de almacén.



-Por selección, este método se basa en verificar un grupo de bienes seleccionados, por azar o por alguna inclinación en particular, esta modalidad se utilizará para efectuar el inventario selectivo. R.J. N° 335-90-INAP-DNA (1990, p.7)

4. Sobrantes: Si en el momento de realizar el inventario se constata que existen bienes sobrantes, se realizará lo siguiente:

a) Determinar su origen: bienes no registrados en los bincard o tarjetas de control, en el sistema o existencias valoradas, entrega de bienes en cantidades menores a lo descrito y autorizado en la PECOSA, entrega de un bien por otro parecido.

b) Si los sobrantes de almacén fueron ocasionados por puntos mencionados en el literal a) éstos serán incorporados al sistema integrado de gestión administrativa a través de una nota de entrada (NEA).

c) En caso que los sobrantes sean originados por error en la entrega de bienes por otros semejantes, quiere decir que la cantidad de bienes sobrantes debe coincidir con la cantidad de bienes faltantes, procediendo a realizar el reajuste correspondiente en el sistema integrado de gestión administrativa (SIGA), procediendo a anular la salida del bien excedente, la misma que será fundamentada por la comisión de inventario a través de un informe técnico; para deslindar responsabilidades, luego se continuará con el registro de la salida del bien faltante.

5. Faltantes: Si en la conciliación de existencias del inventario físico resulte bienes faltantes, la comisión de inventario determinará lo siguiente:

a) Faltante por robo: Establecerá la documentación necesaria de todas las indagaciones correspondiente al faltante o robo.

b) Faltante por merma, serán admitidos de acuerdo a las normas técnicas correspondientes, y serán evaluados por la comisión verificadora de acuerdo a los casos pertinentes.

c) Faltante por negligencia, la custodia de los bienes es responsabilidad del jefe de almacén y servidores que se encuentren a cargo, por lo tanto la obligación de los faltantes por hurto es a través de un proceso administrativo. R.J. N° 335-90-INAP-DNA (1990, p.7)

#### 6. Baja de bienes

Cuando en la ejecución de inventario general, se detectan bienes para baja se tomará en cuenta lo siguiente:

- Bienes consumibles dañados que estén en un estado inservible.

- Merma ocasionada por la volatilización o por acción de animales depredadores.

- Bienes extraviados por hurto.
- Bienes vencidos, no actos para el consumo.

La baja de bienes será aprobada mediante resolución directoral según lo decretado en el artículo 4o., inciso b), del Decreto Ley No. 22867 (1980).

#### Reposición de Stock

Comprende un conjunto de acciones de naturaleza técnico-administrativa, inherentes a la función de almacén, que tiene por finalidad el mantener la continuidad del abastecimiento, reemplazando las existencias distribuidas, a fin de que se encuentren disponibles en cualquier momento y asegurar así que lleguen a los usuarios en la oportunidad conveniente. (R.J. 335-90-INAP-DNA, 1990, p.8)

Por lo expuesto y para efectos de esta investigación se entiende que debemos de utilizar al máximo los espacios, por lo que, su mal uso afectará los costes de mantenimiento, además, se debe disminuir o eliminar procesos deficientes que ocasionan retrasos y duplicidad de funciones. También debemos tener en cuenta que las existencias deben estar almacenadas lo más accesible posible al usuario o cliente de acuerdo a sus exigencias, con la finalidad de optimizar los procesos. (R.J. 335-90-INAP-DNA, 1990, p.8)

La presente investigación se soportó bajo la Teoría de las restricciones que fue desarrollada principalmente por Eliyahu Goldratt a inicio de los 80. Actividades que realizan procesos de reflexión, a través del método de la causa y efecto, para mejorar y entender lo que sucede. Los factores limitantes se denominan restricciones o "cuellos de botella". El TOC es una metodología integral de gestión y mejora, además de ser un modelo sistémico de gestión, que significa que ve a la organización como un "sistema o conjunto de principios" y no como el resumen de piezas. Todo sistema productivo de las organizaciones genera un gasto y un tiempo de respuesta.

La necesidad de determinar las limitaciones de forma global, considerando los procesos de la cadena de abastecimiento, para enlazar la misión en las partes más débiles y fortalecerlas, transformándolas en fructíferas. Solís y Chávez, (2010).

El TOC busca la optimización de los procedimientos creándole un mayor valor. Para ello también busca la mejora del tiempo de respuesta. La disminución de inventarios va a mejorar la duración de la respuesta.

El punto de partida de TOC es: "... en toda cadena de valor sometida a incertidumbre, la tasa máxima de generación de valor está determinada por un sólo eslabón: el eslabón limitador". La gran mayoría de las empresas están lejos de alcanzar la tasa máxima de generación de

valor acorde con los recursos actualmente disponibles, es decir, están lejos de la óptima explotación de sus recursos limitadores. (Solís y Chávez, 2010).

Por consiguiente, se formulan los siguientes problemas de investigación:

**Problema general**

¿Cómo se desarrolla la gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017?

**Problemas específicos**

¿Cómo es el proceso de almacenamiento en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017?

¿Cómo es el proceso de distribución en una entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017?

¿Cómo es la toma de inventario físico en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017?

La gestión de los almacenes de toda entidad pública cumple una función importante de custodiar y resguardar las existencias a través de los inventarios, para llevar a cabo una distribución óptima a las áreas usuarias o cliente interno, esto nos permitirá el adecuado uso de los inventarios; y por ende el buen uso de los recursos públicos; según (Gunasekaran, Lai y Cheng, 2008, p.148) describen que la gestión de almacenes contribuye a una efectiva administración de la cadena de abastecimiento debido a que está directamente implicada en el intercambio de información y bienes, entre proveedores y clientes, incluyendo fabricantes, distribuidores y otras empresas que participan en el funcionamiento de la cadena de suministro.

Por consiguiente la elaboración de este trabajo de investigación es importante y se justifica, para ampliar nuestros conocimientos sobre la gestión actual de los almacenes y las dificultades que la atañan, además de brindar antecedentes que beneficien a los interesados en el tema, teniendo en cuenta que el almacén es un área muy importante para desarrollo y logro de metas de una organización, aportando al realce de los esfuerzos por mejorar la gestión pública y los procesos por resultados en el marco de la Política Nacional de reforma y Modernización del estado.

Definitivamente, esta realidad requiere de una rápida atención para aminorar o eliminar las insuficiencias que presenta actualmente el almacén del SENAMHI, pues, de lo

contrario, se incrementará las deficiencias antes mencionados, acarreado como consecuencia el aumento de los costos operacionales.

En base a la problemática esbozada se plantean los siguientes objetivos:

### **Objetivo general**

“Comprender la gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017”.

Bernal (2010), señala que los objetivos son los motivos del estudio, los mismos que deben ser claros y precisos para lograr alcanzar el objetivo planteado.

Vargas (2011) manifiesta que el objetivo es una meta de conocimiento que nos va permitir construir el propósito del proyecto; el mismo que siempre va a iniciar con un verbo referente a la construcción de enriquecer el campo del conocimiento nuevo: Comprender, identificar, conocer, encontrar, describir, entre otros.

Cumplir con describir la gestión de almacenes, va a lograr crear un amplio conocimiento, en particular a las personas involucradas en este proceso.

### **Objetivos específicos**

#### **Comprender el proceso de almacenamiento en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.**

El proceso de almacenamiento es un procedimiento técnico del sistema de abastecimiento, las acciones de este proceso consiste en la custodia temporal de bienes en un determinado espacio o lugar.

#### **Comprender los proceso de distribución en una entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.**

Procedimiento técnico del sistema de abastecimiento, referido a la satisfacción de necesidades del cliente o usuario.

#### **Comprender la toma de inventario físico en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.**

Es la constatación física de los bienes, que verifica sus condiciones de conservación y seguridad, además de controlar el stock disponible de la existencias.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de estudio**

El presente trabajo de investigación está enfocado en la metodología cualitativa, la cual se detalla:

Según (Vargas, 2011, p. 20), señala que la metodología cualitativa, consta de métodos, observables, procedimiento, habilidades y mecanismos concretos de la lógica, para observar la realidad de modo intrínseco. Esta metodología genera resultados de categorías y una relación sistémica entre las partes y el todo de la realidad estudiada, su estudio está fundamentado en la calidad.

Tamayo (2014, p. 57) manifiesta que se identifica aplicando un planteamiento que se adapte a la realidad y el objetivo de la investigación.

Supo J. (2015), menciona que la investigación cualitativa implica descubrir las variables y, posteriormente construir el instrumento para lo cual se requiere de la experiencia del investigador, una vez construido el instrumento requiere su validación.

#### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es No Experimental, porque su objetivo será observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

Hernández, Fernández y Batista, (2014, p.40). Manifiestan que el enfoque cualitativo se guía por argumentos relevantes de estudios; la investigación cualitativa desarrolla preguntas y premisas antes y después de la recolección y el análisis de la información. Estas actividades frecuentemente sirven para investigar cuáles son las preguntas más importantes del estudio; para luego desarrollarlas. El trabajo de las preguntas es activo en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación.

### **2.2. Escenario de estudio**

La gestión de Almacenes en las entidades públicas, caso Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú-SENAMHI, Jesús María, 2017.

El SENAMHI es un organismo público especializado fundado en 1969, ubicado en el distrito de Jesús María. Es un organismo adscrito del sector del Ministerio del Ambiente, realiza

investigaciones científicas en las áreas de meteorología, hidrología, agro meteorología y asuntos ambientales en beneficio del país. Encargada de la vigilancia atmosférica mundial y de proveer productos y servicios meteorológicos, hidrológicos y climáticos confiables y oportunos.

El SENAMHI tiene como misión el proveer productos y servicios meteorológicos, hidrológicos y climáticos confiables y oportunos.

### **2.3. Participantes:**

#### **Sujeto 1**

Profesión: Contador Público

Perfil Profesional: Especialista en gestión pública

Experiencia: 14 años

Preguntas realizadas:

1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?
6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?

#### **Sujeto 2**

Profesión: Economista

Perfil Profesional: Especialista logístico

Experiencia: 20 años de experiencia

Preguntas realizadas:

1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento?
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?
11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?
12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?

### **Sujeto 3**

Profesión: Licenciado en Administración

Perfil Profesional: Especialista en gestión pública

Experiencia: 15 años

Preguntas realizadas:

1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento?
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?
11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?

12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?

#### **Sujeto 4**

Profesión: Contador Público

Perfil Profesional: Especialista en auditoría interna

Experiencia: 25 años

Preguntas realizadas:

2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?
6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?
11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?

#### **Sujeto 5**

Profesión: Economista

Perfil Profesional: Asistente administrativo

Experiencia: 10 años

Preguntas realizadas:

3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?



11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?

12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?

### **Sujeto 6**

Profesión: Licenciada en Administración

Perfil Profesional: Especialista en almacenes y SIGA

Experiencia: 10 años

Preguntas realizadas:

1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?

2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?

3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?

4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?

5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?

6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?

7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?

8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?

9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?

10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?

11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?

12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?

### **Sujeto 7**

Profesión: Ingeniero de sistemas

Perfil Profesional: Especialista en Almacenes

Experiencia: 10 años

Preguntas realizadas:

1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, ¿cuál es su procedimiento?
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?
6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?
11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?

#### **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

En el presente trabajo se desarrolló la técnica de Entrevista y como instrumento de recolección de datos la guía de entrevista.

Según Janesick (1998) citado en Hernández (2014) declara que es la reunión para dialogar e intercambiar información entre dos (2) o más personas, el entrevistador y el entrevistado u otras. La entrevista, es una herramienta en la cual se logra una comunicación a través de las preguntas y respuestas, logrando analizar situaciones con respecto a un tema en particular.

Ryen (2013) Grinnell y Unrau (2011) citado en Hernández (2014) manifiestan que las entrevistas pueden ser estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas. En las estructuradas, el entrevistador desarrolla su función de acuerdo a una guía de preguntas específicas, y es quien ejecuta la entrevista. Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas

adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. Regularmente en la investigación cualitativa, las primeras entrevistas son abiertas y de tipo “piloto”, y van estructurándose conforme avanza el trabajo de campo.

Hernández (2014, p. 403) indica que las entrevistas, son instrumentos que sirven para reunir datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad.

**Tabla 1. Entrevistados y preguntas específicas**

Personas entrevistadas	Preguntas específicas											
Sujeto 1 (Especialista en Gestión Pública)	1. En su opinión ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?	2. En su opinión ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	3. En su opinión ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	4. En su opinión ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	5. En su opinión ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	6. En su opinión ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	7. En su opinión ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	8. En su opinión ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	9. En su opinión ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?			
Sujeto 2 (Especialista Logístico)	1. En su opinión ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?	2. En su opinión ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	4. En su opinión ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	8. En su opinión ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	9. En su opinión ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	10. En su opinión ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?	11. En su opinión ¿Por qué cre que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	12. En su opinión ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?				
Sujeto 3 (Especialista logístico)	1. En su opinión ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?	2. En su opinión ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	3. En su opinión ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	5. En su opinión ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	7. En su opinión ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	8. En su opinión ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	9. En su opinión ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	10. En su opinión ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?	11. En su opinión ¿Por qué cre que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	12. En su opinión ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?		
Sujeto 4 (Área usuaria)		2. En su opinión ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	3. En su opinión ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	5. En su opinión ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	6. En su opinión ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	8. En su opinión ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	10. En su opinión ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?	11. En su opinión ¿Por qué cre que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?				
Sujeto 5 (Área usuaria)			4. En su opinión ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	5. En su opinión ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	7. En su opinión ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	10. En su opinión ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?	11. En su opinión ¿Por qué cre que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	12. En su opinión ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?				
Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	1. En su opinión ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?	2. En su opinión ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	3. En su opinión ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	4. En su opinión ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	5. En su opinión ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	6. En su opinión ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	7. En su opinión ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	8. En su opinión ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	9. En su opinión ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	10. En su opinión ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?		
Sujeto 7 (Almacén)	1. En su opinión ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?	2. En su opinión ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	3. En su opinión ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	4. En su opinión ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	5. En su opinión ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	6. En su opinión ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	7. En su opinión ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	8. En su opinión ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	9. En su opinión ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	10. En su opinión ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?	11. En su opinión ¿Por qué cre que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	

**Tabla 2. Clasificación de preguntas a tres estamentos**

Objetivo general: Comprender la gestión de almacenes	Preguntas al estamento especialistas	Preguntas al estamento almacén	Preguntas al estamento área usuaria
<b>O1:</b> Comprender el proceso de almacenamiento	1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento?	1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento?	
	2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?
	3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?
	4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	
<b>O2:</b> Comprender el proceso de distribución	5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	
	6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?
	7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	
	8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?
<b>O3:</b> Comprender la toma del inventario físico	9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	
	10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, describalo?	10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, describalo?	10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, describalo?
	11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?
	12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera optima, que recomendaciones daría?		

## **2.5. Procedimiento**

Para el presente trabajo se ha empleado como técnica la entrevista y como instrumento la guía de entrevista (anexo 2), con el propósito de obtener respuestas de los entrevistados que nos ayude a comprender el objetivo planteado de la actual investigación referente a la gestión de almacenes en las entidades públicas.

### **Recolección de datos**

El objetivo de este estudio de metodología cualitativa es comprender la gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SEHNAMHI, 2017; para lo cual se ha tomado como técnica la entrevista para recolectar la información, la misma que se ha desarrollado en base a tres (3) estamentos: E1 Especialistas, E2: áreas usuarias, E3: almacén (área directamente involucrada). La entrevista se llevó a cabo en distrito de Jesús María. Previa coordinación con los participantes; el ambiente en la que se llevó a cabo fue el adecuado, las entrevistas tuvieron una duración de 30 a 90 minutos en cada caso y en distintas fechas, en algunos casos las entrevistas fueron interrumpidas, hubo buena disposición de los entrevistados con respecto a las preguntas.

Hernández (2014) expresa que la recolección de datos es primordial, y se inicia en el momento que se ingresa al escenario, y por el simple hecho de observar lo que ocurre se recoge y analiza datos. La recolección de datos en el caso de seres humanos, se da en la vida diaria: cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan. Además señala que el investigador es quien obtiene la información y por ende es el instrumento de recolección de datos en el proceso cualitativo.

### **Las categorías**

Son definiciones analíticas desarrolladas por el investigador, estas deben guardar una relación estrecha con los datos. Hernández (2014).

#### **A. Categoría 1: La Gestión de almacenes**

Es un proceso clave que busca reglamentar los flujos entre la oferta y la demanda, mejorar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de algunos procesos productivos. Packowski, (2014, p.369).

#### **Sub Categoría A: El proceso de Almacenamiento.**

Consiste en la ubicación temporal de los bienes en un lugar determinado, inicia con la fase de recepción en el momento que los bienes ingresan al almacén y termina con la ubicación de los mismos en el lugar designado. Comprende las siguientes fases: Recepción,

verificación y control, internamiento, registro-control y custodia. RJ. N° 335-INAP/DNA (1990)

### **Sub Categoría A2: El proceso de Distribución**

Conjunto de actividades de naturaleza técnico-administrativa, referidas a la directa satisfacción de necesidades. Consta de las fases: Formulación de pedido, autorización de despacho, acondicionamiento y control de materiales, entrega de materiales.

### **Sub Categoría A3: El inventario físico**

La industrialización es un importante medio de modernización, por tanto, la gestión del inventario es importante, para la eficiencia de la gestión de los recursos disponibles y una buena gestión financiera. La porción invertida en activos corrientes se llama capital de trabajo y el inventario constituye la mayor proporción de eso por lo tanto, los inventarios requieren una gestión eficiente. (Bose, 2016)

Es la verificación física que consiste en constatar la existencia o presencia real de los bienes almacenados, apreciar su estado de conservación o deterioro y condiciones de seguridad. Existen dos tipos de inventario: Inventario masivo e inventario selectivo.

El inventario físico consta de las siguientes fases:

#### **Preparación de inventario y formas de efectuar el inventario:**

Son condiciones previas del inventario: el ordenamiento del almacén, preparación de la documentación correspondiente, equipo de verificadores, medios o instrumentos.

Formas de efectuar el inventario:

Al barrer, el equipo de verificadores procede a efectuar el inventario empezando por un punto determinado del almacén, continuando con el control de todos los bienes almacenados, sin excepción alguna, esta modalidad se utilizará para efectuar el inventario masivo de almacén.

Por selección, consiste en constatar la veracidad de las existencias del grupo de bienes sobre los cuales se tiene interés, sin importar su ubicación, esta forma se utilizará para realizar el inventario de tipo selectivo.

**Sobrantes y faltantes de inventario:** Si en el proceso de verificación se establece bienes sobrantes se procederá:

a) Determinar su origen: documentos fuentes no registrados en las tarjetas de existencias valoradas, bienes entregados en menor cantidad a la autorizada en el respectivo comprobante de salida, entrega de un bien similar en lugar del que figura como sobrante.

b) En el caso que los orígenes de los sobrantes de almacén se deban a las dos (2) primeras causas indicadas en el literal anterior, éstos se incorporan en los registros de existencias formulados con la respectiva nota de entrada al almacén (NEA).

c) Cuando los sobrantes tienen su origen en la entrega de un bien similar en lugar del sobrante, implica que la misma cantidad del bien sobrante debe figurar como faltante en bien similar entregado, en este caso se procederá a realizar el ajuste en la respectiva tarjeta de existencia valorada de almacén anulando la salida del bien sobrante, la misma que será sustentada con el informe de la comisión de verificación.

La comisión de verificación actuará en la forma siguiente:

a) Faltante por robo: Organizará un expediente de las investigaciones realizadas acompañadas de la denuncia policial correspondiente.

b) Faltante por merma, tratándose de bienes, sólidos o líquidos, que por su naturaleza se volatizan, será aceptada siempre y cuando esté dentro de la tolerancia establecida en norma técnica respectiva.

c) Faltante por negligencia, el jefe de almacén y el servidor o servidores a cargo de la custodia son responsables tanto pecuniaria como administrativamente de la pérdida.

#### **Baja de bienes:**

a) Se dará de baja a los bienes que como resultado del Inventario Físico General estén considerados para tal proceso.

b) Son objeto de baja: Los bienes fungibles siniestrados que se encuentren en completo estado de inutilidad;

La merma producida en las existencias por efecto de volatilización o por acción de animales depredadores; Los bienes perdidos por robo o sustracción; y, Bienes que por vencimiento o su estado de descomposición no son recomendables para consumo.

c) De acuerdo a lo establecido en el artículo 4º., inciso b), del Decreto Ley No. 22867, la baja será aprobada mediante resolución por el Director General de Administración o funcionario equivalente en la entidad.

**Reposición de Stock:** Comprende un conjunto de acciones de naturaleza técnico-administrativa, inherentes a la función de almacén, que tiene por finalidad el mantener la continuidad del abastecimiento, reemplazando las existencias distribuidas, a fin de que se encuentren disponibles en cualquier momento y asegurar así que lleguen a los usuarios de manera oportuna, citado en la R.J. N° 335-90.

**Tabla 3. Matriz de categorización apriorística**

**La gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.**

Ámbito temático	Problema de Investigación	Pregunta General	Objetivo General	Objetivos específicos	Categoría	Sub categoría	Información de:						
							Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7
Modernización y Reforma del Estado	La eficiencia de la gestión de almacenes en las entidades públicas, es importante para la mejora de la gestión pública, para este trabajo de investigación se puntualiza, que está consolidada en una serie de procedimientos tales como el proceso de almacenamiento, el proceso de distribución y el inventario físico, que a nivel de organización deben cumplirse, para alcanzar el éxito en las actividades planeadas. En la actualidad se evidencia que en algunos casos está centrada básicamente en aspectos administrativos que restan importancia a los procesos.	¿Cómo se desarrolla la gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, 2017 ?	Comprender la gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, 2017	Comprender el proceso de almacenamiento en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017	La Gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, 2017	Proceso de almacenamiento							
				Comprender el proceso de distribución en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.		Proceso de distribución							
				Comprender la toma de inventario físico en las entidades públicas, caso SENAMHI, 2017.		Inventario físico							



## **2.6. Método de análisis de información**

Se realizará mediante técnicas de recolección de datos como la entrevista, a un estamento conformado por siete (7) informantes, a través del análisis de grabación a cada una de las personas del estamento, desgravación de cada entrevista, construcción de la matriz de triangulación, comparación de los puntos de vista y redacción de las conclusiones.

## **2.7. Aspectos éticos**

El estudio de investigación será desarrollado con total responsabilidad por parte de la investigadora, respetando los criterios de calidad, logrando un trabajo confiable y seguro en el desarrollo y resultado de sus procesos, garantizando la transferibilidad y confirmabilidad de la investigación.

## **III. Resultados**

Bernal (2010) explica que los resultados consisten en desarrollar los hallazgos vinculados con el problema de investigación, los objetivos, los supuestos o preguntas formuladas, y las teorías planteadas en el marco teórico.

El presente estudio de investigación tuvo como escenario el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI, en el distrito de Jesús María; está basado en la descripción del resultado técnico que es a través de la entrevista, utilizando como instrumento la guía de entrevista; desarrollada a personal especialista y áreas usuarias, en un total de siete (7) sujetos o participantes, donde se ha evidenciado los resultados que a continuación se detallan:

OEI. Comprender el proceso de almacenamiento	Personas entrevistadas				
Preguntas en común	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento?	Muy importante lo que indica este sujeto respecto a que el área de abastecimiento debe participar también en el proceso de verificación y control de los bienes, al igual que el almacén, y en casos sea necesario la participación de los técnicos o especialistas cuando la adquisición de bienes o equipos que por su naturaleza así lo requieran.	Manifiesta que el proceso de verificación y control de bienes en el proceso de almacenamiento se ejecuta de la manera adecuada, de acuerdo a procedimientos establecidos.	La verificación de los bienes en el proceso de almacenamiento se inicia con la etapa de recepción, verificando los bienes de acuerdo a lo establecido en la orden de compra; el Control de los bienes empieza con el internamiento de los bienes al almacén registrando en las tarjetas de control visible (Bincard), y las salidas a través de las PECOSAS (Pedido de Comprobante de Salida) e inventarios periódicos, el control debe ser mas exhaustivo contrastando el físico de bienes con el SIGA.	Las actividades de verificación y control de bienes se ejecutan durante la recepción de los bienes en el área de almacén al contrastar la orden de compra con los bienes recibidos, la conformidad del área usuaria, el registro del bien en la tarjeta de control visible, la actualización de la tarjeta de kardex en el sistema.	La verificación de los bienes se contrasta con las especificaciones técnicas, verificando características, color, dimensiones, modelo, vencimiento. El control de bienes se da en la recepción verificando que se encuentre en perfectas condiciones y validando las características de acuerdo a la guía de remisión y la orden de compra.
Análisis	La verificación y control de bienes es la optimización de la gestión de almacenes, de acuerdo sujetos con respecto a la fase de verificación y control de bienes en el proceso de almacenamiento, se puede observar que coinciden en la ejecución de procedimientos o actividades, además que hacen hincapié de la actualización física y los datos informáticos que se encuentran en el SIGA. RJ 335-90-INAP/DNA (1990)				
Conclusión	La fase de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento son de suma importancia para desarrollar una buena gestión del almacén, custodiando bienes en buenas condiciones y que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas por el área usuaria. Si bien es cierto que cumplen con las actividades del proceso es importante que realicen un control mas exhaustivo en coordinación con el sistema integrado de gestión administrativa (SIGA)				

OEI. Comprender el proceso de almacenamiento	Personas entrevistadas					
Pregunta en común	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Area usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	Indica que el ambiente de almacén no es adecuado para la custodia de bienes, en especial para suministros como son los útiles de escritorio y equipos tecnológicos y científicos, también señala que existe hacinamiento de los bienes custodiados, poniendo en riesgo el uso eficiente de los recursos.	Indica que el SENAMHI cuenta con un ambiente adecuado y organizado para el buen almacenamiento de bienes, y que permite la buena organización de los bienes en genera.	Señala que el ambiente del almacén no es el adecuado, en especial el almacén de útiles, el espacio es muy reducido y en muchas ocasiones se almacenan en los pasadizos; falta mayor iluminación y ventilación; no cuenta con los equipos necesarios para el buen almacenamiento y custodia de los bienes.	No cumple con la seguridad y prevención de riesgos, el local del almacén es muy reducido para la buena custodia de los bienes, además que existen dos locales y están muy distantes, lo que ocasiona retrasos en la atención de los pedidos.	Definitivamente no cumple con un ambiente y equipos necesarios para un buen almacenamiento, y los equipos deshumedecedores adquiridos no son suficientes para la cantidad de bienes almacenados.	No se cuenta con un ambiente adecuado, lo que ocasiona un deficiente control y custodia de los bienes. Además no hay una buena implementación de equipos que permitan llevar a cabo las actividades del almacén.
Análisis	Un factor importante a considerar es la selección y organización del local del almacén, que permita adecuado desarrollo de las actividades inherentes al mismo, así también contará con los equipos necesarios para la conservación y control de los bienes en custodia. Claramente se puede observar que lo indicado por cuatro de los sujetos entrevistados, es que el almacén no cuenta con el ambiente adecuado, además que no dispone de equipos necesarios para el buen almacenamiento o custodia de los bienes, y los que existen no abastece la necesidad del área del almacén. (R.J.335-90-INAP/DNA)					
Conclusiones	La normativa vigente señala que el almacén debe disponer de las áreas necesarias para la optimización de la gestión del almacén. (Resolución Jefatural N° 335-90-INAP/DNA)					

OEI. Comprender el proceso de	Personas entrevistadas					
Preguntas en común	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	El registro y/o pedido de un bien, carece de criterio lógico orientada a la eficiencia presupuestaria y financiera, falta de personal capacitado para realizar los pedidos eficientemente en el momento de registrar el pedido en el SIGA, es importante concientizar a los responsables para el buen cumplimiento de esta fase que va a permitir brindar una información confiable al MEF y a futuras auditorías externas.	Por lo indicado por el entrevistado no se observa que haya un eficiente control y registro de bienes, mucho tiene que ver con la contratación de personal no calificado para desarrollar las funciones en el almacén, además que hay dos locales del almacén por lo que se debería contar con un personal estable en el local de Surco para que pueda asistir al jefe del almacén.	Existe desconocimiento sobre las funciones y procedimientos para esta fase de registro y control, además del sistema de gestión administrativa (SIGA), en este software se encuentra todos los accesos y datos para un buen control y registro de los bienes.	Indica que no existe un registro y control eficiente, la alta rotación de personal hace que no haya una verificación óptima de los bienes, no hay una buena coordinación con las áreas involucradas. No hay directiva y procedimientos para la buena gestión del almacén; también es importante que se contrate profesionales con experiencia idóneos para el desarrollo de las funciones del almacén.	La fase de registro y control de bienes no se realiza eficientemente, ya que el procedimiento inicia con el registro físico en las tarjetas de control y posteriormente en forma digital en el kardex del SIGA, sin embargo en algunas ocasiones no se actualizan los saldos en el sistema ocasionando diferencia entre las existencias físicas y los reportes del sistema.	Si existe un eficiente registro y control de bienes, el procedimiento inicia con la recepción de bienes, luego se hace la verificación de la orden de compra en el sistema SIGA, y para finalizar se genera la PECOSA y se entrega al área usuaria para las firmas correspondientes y conformidad de la recepción del bien.
Análisis	Huanán (2017) manifiesta que el control de bienes es una preocupación común que ocasiona ineficientes niveles de satisfacción, procesos no claros, stock no fiable, métodos no definidos, los recursos no son fiables ni seguros; no existe unión entre los diversos procedimientos logísticos, falta de seguimiento a la información entre equipos de trabajo. El aporte brindado por cinco (5) de los sujetos entrevistados en relación al registro y control de bienes, es deficiente por muchos factores, desconocimiento, el personal involucrado en este proceso no está capacitado, no hay suficiente personal para desarrollar estas actividades, no se actualizan los saldos del sistema de acuerdo al saldo físico de bienes, se debe actualizar la data del SIGA de acuerdo al catálogo del MEF.					
Conclusión	La deficiencia principal de esta fase de registro y control de bienes, es el recurso humano que no está capacitado para desarrollar las actividades concernientes a este proceso, no hay comunicación entre los involucrados, falta de organización para las acciones correspondientes.					

OEI: Comprender el proceso de almacenamiento	Personas entrevistadas				
Preguntas en común	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes)	Sujeto 7 (Almacén)
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	Para una eficiente custodia de los bienes se debería de instalar cámaras internas de vigilancia dentro del almacén las 24 horas, que el personal encargado del almacén despache oportunamente los bienes que hayan ingresado en el día, a fin de no stockearse con los bienes acumulados en el espacio reducido en el que se encuentran, buscar un ambiente mas amplio para el almacén.	Para desarrollar una custodia de bienes de manera eficiente de tomarse en cuenta el SIGA para registrar y controlar el movimiento de los bienes a través de los pedidos para su requerimiento y pecosa para su atención, el almacén debe custodiar los bienes en el tiempo necesario para evitar el hacinamiento, todos los ingresos y salidas de bienes debe canalizarse a través del almacén como corresponde.	No existe "Normas y procedimientos para la asignación, uso, cuidado y entrega de los bienes". Si no se cuenta con una directiva clara, bien diseñada, no se puede regular la administración de los bienes custodiados en el almacén.	Se debe contar con un sistema de videovigilancia en el almacén, mejorar las condiciones de los ambientes donde se ubica el almacén, asignar personal que realice exclusivamente la actualización del sistema de kardex, realizar tomas de inventarios focalizados de los bienes custodiados y capacitar al personal involucrado en el proceso.	Es importante la elaboración de lineamientos y directivas de almacén, y capacitar al personal para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la gestión del almacén, de esa manera la custodia de bienes será eficiente y permitirá cumplir con las metas establecidas por la entidad.
Análisis	Martínez, Palmero y Gonzales (2017) desarrollaron el artículo científico que tuvo como objetivo plantear mejorar sus condiciones de almacenamiento de bienes en custodia del almacén, implementando un diseño del sistema de iluminación, organizar el almacén, compra de equipos.				
Conclusiones	De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, es necesario la vigilancia a través de video cámaras, creo que debe contar con un área física adecuada, con el suficiente espacio, iluminación y equipos necesarios que permitan efectuar de manera eficiente la conservación, manipulación, protección y control de los bienes en custodia. En primer lugar se observa que es necesario la elaboración de normas y procedimientos para la gestión del Almacén, la instalación de cámaras de vigilancia dentro y fuera del almacén, personal idóneo para el desarrollo eficiente de las funciones del almacén, el local del almacén debe cumplir con lo establecido en la normativa de la gestión de almacenes, asignar personal exclusivamente para la actualización del kardex en el SIGA, además de depurar bienes que ya no están activos de acuerdo a lo establecido por el MEF.				

OE2: Comprender el proceso de distribución	Personas entrevistadas				
Preguntas en común	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacén y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	La formulación de pedido la realizan las áreas usuarias, en esta fase se observan errores al formular el pedido, con respecto a los códigos, clasificadores, y es materia de observación para el órgano rector que es el MEF así como la Auditoría Externa. Se recomienda capacitar de manera constante al personal que elabora los pedidos. Definitivamente no es la más adecuada.	La formulación del pedido está diseñado en el SIGA que es un software informático para almacenes del Estado. El pedido lo solicita el área usuaria, el jefe de almacén verifica el pedido de acuerdo a su stock y atiende con el formato PECOSA. Sin embargo falta más capacitación a las áreas usuarias para que el procedimiento se realice sin errores. No creo que sea la adecuada.	El área usuaria solicita su pedido a la administración, luego es derivado a abastecimiento y luego pasa al almacén para ser atendido siempre y cuando exista stock de los materiales. No es la adecuada por el mismo motivo que no se cuenta con un documento de gestión bien detallado o un manual de procedimientos.	Las áreas usuaria realizan los pedidos de sus necesidades, a través de la oficina de administración y abastecimiento para ser atendidos por el almacén. No es adecuada considerando que durante la fase de programación y formulación del presupuesto las áreas usuarias registran una programación similar a los años anteriores sin considerar las necesidades reales, por consiguiente cuando se formula el pedido, el objetivo es ejecutar los saldos presupuestales. Debe evitarse que las áreas usuarias direccionen las especificaciones técnicas de los bienes de acuerdo a marca. Hay que depurar el catálogo SIGA contrastándolo con el MEF.	El área usuaria tiene que solicitar sus bienes con clasificador y código correcto, sino el pedido es nulo y genera retraso en la elaboración de peticiones, causando muchos inconvenientes en el almacén; además el encargado del SIGA tiene que actualizar la data, muchos códigos ya fueron bloqueados por el MEF pero siguen apareciendo en el SIGA. La formulación del pedido no es eficiente.
Análisis	Según el manual de almacenes del sector público, la formulación del pedido esta basado al cuadro de necesidades, y a la disponibilidad financiera y stock del almacén, la formulación de la PECOSA corresponde a área usuaria y la autorización al jefe de abastecimiento, una vez suscrito por el jefe del área solicitante, las PECOSAS serán remitidos al director o jefe de abastecimiento para recabar la respectiva autorización de despacho.				
Conclusión	De acuerdo a lo indicado por los sujetos entrevistados, indican que la fase de formulación del pedido no es la adecuada, se observa constantes errores en los códigos y clasificadores, insisten en la falta de capacitación a las áreas usuarias, el área usuaria generalmente basan sus pedidos a años anteriores, sin considerar las necesidades reales además de las previas coordinaciones con almacén para ver la disponibilidad, esto ocasiona un sobrestock de los bienes, se hace hincapié que es urgente la creación de normas y procedimientos.				

OE2: Comprender el proceso de distribución	Personas entrevistadas			
Preguntas en común	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	Para la autorización del despacho de bienes, debería no ser mayor a 3 días hábiles una vez llegado el bien, para tener una fluidez en la información autorizado por el responsable de almacén en coordinación con el área usuaria, teniendo como documentos sustentatorios las PECOSAS y otros documentos de los expedientes administrativos otorgados por Abastecimiento.	Primero lo autoriza abastecimiento, luego el jefe del almacén atiende los pedidos, y si no hay en stock el pedido se devuelve a abastecimiento quien verifica si el área usuaria tiene disposición presupuestaria para proceder a realizar la compra.	Se formulan en base a los respectivos cuadros de necesidades, conciliados con el presupuesto y el stock de bienes en almacén, luego área usuaria emite el Pedido Comprobante de salida (PECOSA), abastecimiento establece un calendario de pedidos para las áreas usuarias cuyo consumo de bienes sea constante, los pedidos de bienes que no son de consumo regular se efectuaran de acuerdo al cuadro de necesidades, y la autorización para la atención está a cargo del jefe de Abastecimiento, y luego es atendido por el jefe del almacén.	En caso de oficinas zonales, el pedido va directamente a la oficina de abastecimiento para el visto y autorización, luego pasa para el visto del jefe de almacén y se procede al despacho correspondiente. En el caso para las áreas usuarias de la sede central primero pasan por administración, luego las derivan a abastecimiento y luego pasa al almacén para la atención correspondiente.
Análisis	Angie, C., Eddies, U. (2016) el proceso de distribución obliga a mantener controladas una serie de variables, las cuales pueden ayudar a la mejora de la gestión de dicho proceso y aportar una información de gran valor para organización.			
Conclusión	La autorización del despacho de bienes es autorizado por la administración en el caso de los requerimientos no programados, que se deriven de situaciones de emergencia; y se atenderá con cargo a los stocks de seguridad. Los sujetos entrevistados manifiestan la importancia de establecer fechas para la autorización de despachos para evitar los tiempos prolongados, está claro que la autorización, primero son autorizados por abastecimiento en el caso de los bienes programados en el cuadro de necesidades, y en el caso de los no programados son autorizados por la administración; y se procede a la formulación de la PECOSA a cargo del área usuaria.			

OE2: Comprender el proceso de distribución	Personas entrevistadas				
Preguntas en común	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	El uso de instrumentos tecnológicos, equipos de punta, lectores de barra, nuevos softwares para innovar hacia lo positivo, para la aplicación de la transferencia y eficacia de los bienes de la Entidad.	Primero un buen ambiente para el almacén, adquisición de anaqueles y depósitos adecuados para los repuestos meteorológicos, adquisición de deshumecedores, adquisición de equipos de seguridad para la protección del personal del almacén, capacitación a las áreas usuarias para programar sus compras y sus pedidos, Inventarios mensuales selectivos.	El control físico de los bienes debe estar siempre de la mano con el registro de control en el sistema informático de tal manera que coincidan los stock, y se pueda obtener información confiable de los estados contables para la buena administración de la entidad.	Se debe contar con un ambiente óptimo para la conservación de los bienes en custodia, registrar diariamente el movimiento de los bienes en el kardex, verificar la existencia física de los mismos, conciliar mensualmente la información del almacén con contabilidad.	El almacén debe contar con ambientes óptimos, materiales para la protección de los productos, stickers de señalización, para la conservación de los mismos se aplica la higiene y seguridad, además de las normas especiales sobre su mantenimiento y cuidado de cada producto, ubicación en zonas idóneas, que estén fácilmente localizables, medios de transporte adecuados, canastas, carretillas, otros.
Análisis	Anaya (2008), la administración adecuada en los almacenes es indispensable, puesto que en ellos se realiza una secuencia de procesos de entrada y salida, el control y ubicación de productos recibidos los cuales deben de tener un correcto almacenamiento para que se conserven y controlen oportunamente los procesos de salida como la preparación y entrega de pedidos conforme a las necesidades de los clientes.				
Conclusión	De acuerdo al aporte de cinco (5) sujetos indican que para un buen acondicionamiento y control de materiales es necesario contar con un ambiente adecuado y equipamiento necesario para la custodia eficiente de bienes, equipos de seguridad para el personal del almacén, capacitación al personal del almacén y a las áreas usuarias, inventarios mensuales selectivos, conciliar mensualmente con contabilidad, registrar física y en el sistemas el movimiento de ingreso y salidas, y la elaboración de normas y procedimiento para la gestión eficiente del almacén.				

OE2: Comprender el proceso de distribución	Personas entrevistadas					
Preguntas en común	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
8. En su opinión ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	Este proceso no se desarrolla eficientemente, ya que los procedimientos burocráticos impiden la fluidez y rápido acceso al bien, existen bienes en almacén que tienen meses en custodia y que el área usuaria no le da la importancia.	Esta fase de distribución si se realiza con eficiencia, cuenta con el soporte informático que permite la atención oportuna a las áreas usuarias y la oportuna reposición del stock.	Esta fase no es eficiente, porque la atención no es programada, los pedidos para la distribución de los bienes se realizan cuando los usuarios no tienen materiales para el desarrollo de sus trabajos, esto genera un retraso en la atención y distribución de bienes. La entrega de bienes o materiales, como proceso de distribución debe ser programada en la mayor parte, porque las necesidades de las áreas usuarias en su mayor parte son recurrentes.	Esta fase de distribución aún no se desarrolla con eficiencia, porque hay retraso para la atención de los bienes, por ejemplo desde enero que se solicitó la adquisición de toner a la fecha no nos entregan, los cambios de personal o de gestión retrasa la atención del pedido.	Durante la toma de inventario se han encontrado productos desfasados, víveres y materiales vencidos como galletas y tintas, o productos sin rotación que aún se siguen comprando. Por ello, en mi opinión el proceso de distribución no se está desarrollando con eficiencia.	El proceso de distribución si se realiza con eficiencia, se entrega lo necesario y requerido por las áreas usuarias, se coordina el área usuaria para que retire sus bienes solicitados a la brevedad y no permanezca mucho tiempo en el almacén evitando la aglomeración de bienes en el almacén.
Análisis	Rushton (2000), manifiesta que la logística se ocupa de los flujos físicos y de información a partir de materias primas hasta la distribución final del producto terminado. Por lo tanto la oferta y La gestión de materiales representa esos flujos a través del proceso de producción, mientras que la distribución representa esos flujos desde el punto de producción final.					
Conclusión	De acuerdo a las respuestas de los entrevistados se observa que este proceso no se desarrolla con eficiencia, no hay fluidez en la entrega o distribución de bienes, existen bienes en custodia por un lapso de meses y que por temas de procedimientos burocráticos no son distribuidos en el tiempo que corresponde, la atención de pedidos no se programa recién cuando el área usuaria lo solicita es cuando abastecimiento realiza la compra ocasionando una deficiente distribución, hay pedidos que están muchos meses sin ser tramitados, a veces son por temas presupuestarios, existen productos obsoletos, vencidos y que en el sistema están como si existiera stock, por tanto cuando realizan las áreas usuarias sus pedidos no son atendidos a la brevedad por que el sistema difiere del físico.					

OE3: Comprender la toma de inventario físico	Personas entrevistadas				
Preguntas en común	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	El inventario físico es importante para llevar un control y verificación de bienes de manera eficiente.	El inventario físico constituye un procedimiento que permite verificar físicamente, codificar y registrar los bienes muebles con que cuenta cada entidad a una determinada fecha, con el fin de verificar la existencia de los bienes y contrastar su resultado con el registro contable.	El inventario físico es un método de control de bienes, debiendo ser programado y no programable, es importante porque logra determinar las existencias de faltantes y sobrantes y si las condiciones de almacenamiento son los adecuados.	Realizar inventarios físicos es importante porque permite comprobar la existencia de los bienes, comparar los registros con la información contable, determinar los faltantes y sobrantes, y sustentar las regularizaciones de los bienes con los que cuenta la entidad en una determinada fecha.	El inventario físico permite tener stocks actualizados, mejorar la organización de productos, además permite tener un mayor conocimiento de los productos.
Análisis	El inventario es la constatación física de los bienes almacenados, verificar su estado de conservación, condiciones de seguridad, stock disponible. La presión sobre los inventarios, el servicio y los márgenes de primera línea exigen urgentemente una solución rápida pero sostenible. Especialmente el manejo de la volatilidad y la variabilidad es un desafío clave. (Packowski, 2014).				
Conclusión	La toma de inventarios físicos en toda organización es de vital importancia, para identificar la situación real del almacén; el inventario nos permite verificar el stock real de bienes, verificar si hay faltantes y sobrantes, y lo más importante es tomar las acciones pertinentes para una buena gestión. Las personas entrevistadas manifiestan que el inventario físico permite llevar una verificación y control eficiente de los bienes, identificar faltantes y sobrantes, stock físico de los bienes, determinar los bienes para baja, detectar si hay bienes que no fueron ingresados, y verificar que la información existente en físico coincide con la información del SIGA y de contabilidad.				

O3: Comprender la toma de inventario físico	Personas entrevistadas					
Preguntas en común	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
10. ¿Cree usted que los inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?	El inventario físico es deficiente, constituye un gran reto para la entidad y la existencia de faltantes, toda vez que la entidad posee estaciones (computadoras) que están distribuidas a nivel nacional y en zonas de altura o muy lejanas.	Este procedimiento no se realiza de manera eficiente, se requiere apoyo de personal externo especializado y debido a restricciones presupuestales el apoyo de personal es mínimo y las contrataciones demoran; por lo que el inventario no se realiza muchas veces en los primeros días del año, se realiza después de varios días de empezado el año. Si bien es obligatorio realizar el inventario físico una vez al año, se debe programar realizar por lo menos dos veces al año.	No creo que sean los adecuados, toda vez que existen faltantes y sobrantes.	Los inventarios físicos no se realizan de manera adecuada y oportuna, por que entonces no existirían faltantes y sobrantes, el almacén estaría siempre abastecido, los stock de bienes en físico contrastados con el stock del sistema SIGA deberían coincidir.	Anualmente durante el I trimestre, se conforma una comisión integrada por personal de la entidad para la toma de inventario, sin embargo esta acción es ejecutada por personal subalterno que no tiene conocimiento del procedimiento a seguir. En tal sentido, la información obtenida no es confiable, ya que los reportes finales tienen información incompleta o errónea. También se contrata anualmente durante el II semestre un servicio externo para la toma de inventario, no obstante al verificar las cifras finales se han encontrado diferencias entre la información presentada por el proveedor y la existencia física de los bienes. En mi opinión no se está realizando adecuada y oportunamente la toma de inventario.	No existe un inventario adecuado y oportuno, porque no se cuenta con los kardex actualizados, existen innumerables diferencias físico VS sistema, también hay bienes para baja que deben ser tramitados a la brevedad posible.
Análisis	Elizalde (2018), elaboró su artículo Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios, para lo cual desarrolló una investigación documental, donde exploró el razonamiento teórico proyectado por los autores del área, para examinar el estado de las categorías propuestas. Logrando fortalecer la administración de inventarios, para medir el valor de integración y colaboración en una cadena de suministro.					
Conclusión	No existe una adecuada toma de inventario físico, es notorio al observar que hay faltantes, sobrantes, que los stocks físicos no concuerdan con la información del SIGA, por lo tanto no se cuenta con información confiable. De acuerdo al aporte de los seis (6) sujetos, el inventario físico de bienes no se realiza adecuadamente, es necesario contar con personal interno capacitado para que elaboren los inventarios físico como mínimo dos (2) veces al año, y puedan brindar información confiable, contratar personal externo para la realización del inventario físico de bienes en su totalidad porque por la naturaleza de los equipos están a nivel nacional y en lugares inhóspitos, personal del almacén debe realizar constantemente los inventarios selectivos para un mayor control de los bienes faltantes, sobrantes, para baja.					

OE3: Inventario físico	Personas entrevistadas					
Preguntas en común	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacens y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	No existe un buen control de los bienes que entran y salen del almacén, no son atendidos mediante sistema informático o SIGA llamese a través de pedidos para su requerimiento y pecosa para su atención. Debe evitarse las entregas con manuscritos o sin documentos correspondientes.	Los faltantes existentes son por pérdida o robo, mal despacho de bienes que se entrega un producto por otro, entrega tardía de bienes; recepción de bienes sin documentos es decir a veces hay proveedores u otros que entregan bienes sin documentación completa por lo que no se registra en el SIGA y por ende se consideran como sobrantes. La única forma de corregir esta situación, es realizar inventarios más periódicos y que sean realizados por personal ajeno al almacén, prohibir almacenar bienes si no cuenta con documentación o documentación incompleta.	Los faltantes y sobrantes es por que no existe un buen control de sus ingresos y salidas, muchas veces entregan un producto por otro, y a veces no cuentan bien.	La falta de control de los ingresos y salidas, entrega de bienes o existencias sin el debido documento sustentatorio, creo que se debe hacer hincapié en la elaboración de directivas para que sirva como guía a las actividades concernientes a la buena administración de los bienes en el almacén, así habría un control eficiente, además de tomar en cuenta que el personal debe estar capacitado.	Existen faltantes y sobrantes porque no han emitido pecosas para la salida de los bienes, se entrega bienes con otro código, se ingresan donaciones sin notas de entrada (NEA), entre otros. Las acciones correctivas debería ser la capacitación al personal que labora en el almacén y áreas usuarias que elaboran los pedidos, establecer procedimientos, efectuar acciones de verificación a nivel físico y de sistemas.	Entrega de bienes sin pecosa y posterior regularización, se recomienda validar dos veces en caso de despachos grandes. Las acciones correctivas que se deben tomar a futuro serían: Todo bien debe ser entregado previa firma de pecosa, no debe salir sin su documento de salida; verificar los despachos siempre con respecto a la calidad y cantidad de los bienes.
Análisis	Según el manual de almacenes, cuando en el inventario se verifica la existencia de faltantes y sobrantes, tiene que determinarse su origen, para tomar las acciones correspondientes. La falta de control o la ineficiencia de la toma de inventario, la entrega de bienes sin documentos, el ingreso de bienes al almacén sin su debida NEA, la entrega de bienes con códigos errados, la entrega de bienes con cantidades incompletas, o en demasía, la falta de capacitación al personal involucrado, la falta de control en la actualización del SIGA y el stock físico de bienes.					
Conclusión	En relación a los faltantes y sobrantes, es por la falta de control de los bienes en los ingresos y salidas, las acciones a tomarse en cuenta es con respecto a que los bienes no deben salir si no es con su PECOSA, no se deben recepcionar a los proveedores bienes con documentación o cantidades incompletas, verificar siempre la recepción y despacho de bienes, realizar los pedidos como corresponde con códigos y clasificadores correspondientes, capacitación al personal para que se tomen las medidas correctivas inmediatas, actualizar la información del SIGA verificado con el físico y contabilidad.					

OE3: Inventario físico	Personas entrevistadas					
Preguntas en común	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacens y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	No existe un buen control de los bienes que entran y salen del almacén, no son atendidos mediante sistema informático o SIGA llamese a través de pedidos para su requerimiento y pecosa para su atención. Debe evitarse las entregas con manuscritos o sin documentos correspondientes.	Los faltantes existentes son por pérdida o robo, mal despacho de bienes que se entrega un producto por otro, entrega tardía de bienes; recepción de bienes sin documentos es decir a veces hay proveedores u otros que entregan bienes sin documentación completa por lo que no se registra en el SIGA y por ende se consideran como sobrantes. La única forma de corregir esta situación, es realizar inventarios más periódicos y que sean realizados por personal ajeno al almacén, prohibir almacenar bienes si no cuenta con documentación o documentación incompleta.	Los faltantes y sobrantes es por que no existe un buen control de sus ingresos y salidas, muchas veces entregan un producto por otro, y a veces no cuentan bien.	La falta de control de los ingresos y salidas, entrega de bienes o existencias sin el debido documento sustentatorio, creo que se debe hacer hincapié en la elaboración de directivas para que sirva como guía a las actividades concernientes a la buena administración de los bienes en el almacén, así habría un control eficiente, además de tomar en cuenta que el personal debe estar capacitado.	Existen faltantes y sobrantes porque no han emitido pecosas para la salida de los bienes, se entrega bienes con otro código, se ingresan donaciones sin notas de entrada (NEA), entre otros. Las acciones correctivas debería ser la capacitación al personal que labora en el almacén y áreas usuarias que elaboran los pedidos, establecer procedimientos, efectuar acciones de verificación a nivel físico y de sistemas.	Entrega de bienes sin pecosa y posterior regularización, se recomienda validar dos veces en caso de despachos grandes. Las acciones correctivas que se deben tomar a futuro serían: Todo bien debe ser entregado previa firma de pecosa, no debe salir sin su documento de salida; verificar los despachos siempre con respecto a la calidad y cantidad de los bienes.
Análisis	Según el manual de almacenes, cuando en el inventario se verifica la existencia de faltantes y sobrantes, tiene que determinarse su origen, para tomar las acciones correspondientes. La falta de control o la ineficiencia de la toma de inventario, la entrega de bienes sin documentos, el ingreso de bienes al almacén sin su debida NEA, la entrega de bienes con códigos errados, la entrega de bienes con cantidades incompletas, o en demasía, la falta de capacitación al personal involucrado, la falta de control en la actualización del SIGA y el stock físico de bienes.					
Conclusión	En relación a los faltantes y sobrantes, es por la falta de control de los bienes en los ingresos y salidas, las acciones a tomarse en cuenta es con respecto a que los bienes no deben salir si no es con su PECOSA, no se deben recepcionar a los proveedores bienes con documentación o cantidades incompletas, verificar siempre la recepción y despacho de bienes, realizar los pedidos como corresponde con códigos y clasificadores correspondientes, capacitación al personal para que se tomen las medidas correctivas inmediatas, actualizar la información del SIGA verificado con el físico y contabilidad.					

#### **IV. Discusión**

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014) señalan que la etapa de la discusión comprende los hallazgos y las limitaciones identificadas producto de los resultados obtenidos.

##### **Objetivo 1: Comprender el proceso de almacenamiento en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017**

El objetivo uno consiste en el proceso de almacenamiento y este a su vez está conformado por las siguientes fases: Recepción, verificación y control de calidad, internamiento, registro y control, custodia.

Huamán (2017) manifiesta que el control de bienes es una preocupación común que ocasiona ineficientes niveles de satisfacción, procesos no claros, stock no fiable, métodos no definidos, los recursos no son fiables ni seguros; no existe unión entre los diversos procedimientos logísticos, falta de seguimiento a la información entre equipos de trabajo.

Una de las debilidades percibidas en la presente investigación referente al objetivo, el almacén no cuenta con las directivas y lineamientos para la gestión del almacén, que sirva como guía de los procesos de almacenamiento y sus fases.

Claramente se puede observar que no se le da la debida importancia a la gestión del almacén, y esto sucede a menudo en las entidades públicas, el desabastecimiento y sobreabastecimiento, la ausencia de coordinación con los involucrados sobre la cantidad de stock para poder realizar un pedido de compra.

##### **Objetivo 2: Comprender el proceso de distribución en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.**

Este objetivo está comprendido por cinco fases: Formulación de pedido, autorización de despacho, acondicionamiento de materiales, control de materiales, entrega de materiales.

Angie y Eddies (2016) declaran que el proceso de distribución exige a mantener controladas una serie de variables que ayuden a mejorar la gestión de dicho proceso y aportar una información de gran valor para organización.

Según el manual de almacenes del sector público (RJ. 335-90-INAP/DNA), la formulación del pedido está basado al cuadro de necesidades, y a la disponibilidad financiera de la institución y el stock del almacén. La autorización del despacho de bienes es autorizado por la administración en el caso de los requerimientos no programados, que se deriven de situaciones de emergencia.

Se percibió que la entidad no cuenta con un ambiente adecuado, ya que el almacén no solo custodia suministros tales como útiles de escritorio, si no también equipos tecnológicos y científicos según la naturaleza de la entidad que son equipos de mucho cuidado y que podrían



sufrir complicaciones antes de la puesta en uso. Además, no cuenta con el equipamiento necesario, y los existentes no tienen la capacidad necesaria que se requiere para la conservación y mantenimiento de los bienes, no tiene una buena iluminación y ventilación.

### **Objetivo 3: Comprender la toma de inventario físico en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.**

Con respecto a este objetivo se mencionan las siguientes fases: Tipos de inventarios, preparación de inventario, formar de efectuar e inventario, sobrantes de inventario, faltantes del almacén y baja de bienes.

Packowski (2014) manifiesta que el inventario es la constatación física de los bienes almacenados, verificar su estado de conservación, condiciones de seguridad, stock disponible.

Se debe hacer hincapié en la toma de inventarios generales y selectivos, deben ser desarrollados por personal capacitado para que elaboren una verificación confiable, que permita a la entidad identificar la situación real del almacén.

En el tema de uso de la tecnología cuenta el software oficial de las instituciones públicas que es el SIGA (sistema integral de gestión administrativa). Automatizar un mal proceso puede hacerlo en un tiempo reducido, pero no significa que se desarrolle eficientemente; la data del SIGA no está actualizado, debe ser contrastado con el físico de los bienes almacenados y con la data de contabilidad; es uno de los problemas más relevantes, ocasionando retraso en la atención de los pedidos.

Con referencia a los sobrantes y faltantes, se percibe que la falta de control en la elaboración de documentos no es adecuada.

R.J. 335-90-INAP/DNA (1990). Según el manual de almacenes, cuando en el inventario se verifica la existencia de faltantes y sobrantes, tiene que determinarse su origen, para tomar las acciones correspondientes.

### **V. Conclusiones**

La presente investigación tiene como objetivo general, Comprender la gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, 2017. Por tanto se reitera la importancia de la gestión de almacenes, para lograr una productividad óptima en la organización, por lo que se debe dar énfasis en la obtención de resultados beneficiosos que logre que el almacén sea un área estratégica para concretar los objetivos trazados. De acuerdo a los resultados se concluye, que existe deficiencia en la administración de almacenes y se detalla:

En la actualidad la gestión de almacenes en las entidades públicas es deficiente, no hay mayor control por que no se le da la importancia correspondiente.

**Objetivo 1: Comprender el proceso de almacenamiento en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017**

Se percibe que la gestión de almacenes en el SENAMHI se ha centrado básicamente en aspectos administrativos, que restan importancia a los procesos de almacenamiento, distribución e inventario físico, la falta de organización general en el almacén no permite el desarrollo del proceso de almacenamientos y sus fases de recepción, verificación y control, internamiento, registro-control y custodia.

En el presente estudio se logró explicar la situación actual del almacén de bienes y existencias a través de los resultados de las entrevistas, permitiendo identificar y estudiar cada uno de los procesos del almacén. Se observó que la institución no cumple con un ambiente adecuado para el almacén, cuenta con varios almacenes que se les identifica de acuerdo a los productos o materiales; almacén de útiles de escritorio, materiales de limpieza, ferretería, equipos meteorológicos, equipos hidrológicos, los mismos que requieren de un cuidado especial por su naturaleza. Se observó el hacinamiento de los bienes custodiados, poniendo en riesgo el correcto uso posterior para el que fue adquirido, las condiciones no son seguras, los espacios disponibles son reducidos.

No cuenta con manuales de procedimientos para los procesos, que faciliten a los operadores del almacén y demás involucrados el manejo y funcionamiento correcto de los procesos.

**Objetivo 2: Comprender el proceso de distribución en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.**

El proceso de distribución consta de las siguientes fases: Formulación del pedido, autorización de despacho, acondicionamiento de materiales, control de materiales y entrega de materiales.

No se cuenta con la documentación correspondiente para la verificación de entrega de las existencias, ya sea de salida o de entrada (pecosas y neas), y algo muy importante es la falta de optimización de recursos humanos.

Se entiende que el acondicionamiento y control de materiales no es el adecuado, el ambiente del almacén es reducido, además que con cuenta con el equipamiento de seguridad correspondiente.

**Objetivo 3: Comprender la toma de inventario físico en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.**

Se advierte que no existe una adecuada toma de inventario; de acuerdo a la recolección de datos de los entrevistados, el inventario físico de bienes no se realiza adecuadamente, es necesario contar con personal interno capacitado para que elaboren los inventarios físico como mínimo dos (2) veces al año, y puedan brindar información confiable, contratar personal externo para la realización del inventario físico de bienes en su totalidad, porque por la naturaleza de los equipos están a nivel nacional y en lugares inhóspitos, personal del almacén debe realizar constantemente los inventarios selectivos para un mayor control de los bienes faltantes, sobrantes, para baja.

Según el manual de almacenes, cuando en el inventario se verifica la existencia de faltantes y sobrantes, tiene que determinarse su origen que puede ser por la falta de control o ineficiencia de la toma de inventario, entrega de bienes sin documentos, ingreso de bienes al almacén sin su debida NEA, entrega de bienes con códigos errados, entrega de bienes con cantidades incompletas, o en demasía, la falta de capacitación al personal involucrado, la falta de control en la actualización del SIGA, luego tomar las acciones correspondientes.

La baja de bienes es una debilidad de la institución, porque en la actualidad aún existen bienes vencidos, obsoletos que ocasionan desorganización en almacén, porque según el sistema se visualiza stock y cuando son solicitados y se verifica con el físico recién se evidencia la falta de provisión.

## **VI. Recomendaciones**

Se recomienda darle prioridad a la elaboración de lineamientos y procedimientos, para que sirva como guía de soporte al desarrollo de los procesos del almacén: Almacenamiento, distribución y toma de inventario físico de bienes, para optimizar la gestión del almacén; y en cumplimiento de la normativa del manual de administración de almacenes para el sector público nacional aprobado con R.J. N° 335-90-INAP/DNA.

Se recomienda y se hace hincapié que es importante que el ambiente del almacén sea el adecuado para cumplir con el desarrollo eficiente de las fases del proceso almacenamiento; teniendo en cuenta que las existencias deben estar almacenadas lo más cercano posible de acuerdo a su necesidad y con la finalidad de optimizar los procesos, ciñéndose a la R.J. N° 335-90-INAP/DNA.

Es recomendable proceder a sincerar los saldos del almacén con los saldos contables, para brindar una información confiable y óptima, además de cumplir con eficiencia el proceso de distribución en su fase de entrega de materiales.

Cumplir con la toma de inventario físico una vez al año de acuerdo a la normativa de administración de almacenes, y desarrollar inventarios selectivos de manera más continua, para un mejor control de bienes o existencias, evitando bienes sobrantes o faltantes, y en cumplimiento de la R.J. 335-90-INAP-DNA.

Se recomienda realizar el informe técnico para la baja de bienes por concepto de mermas, vencimientos, o por negligencia.

Se sugiere proceder al ingreso de bienes donados a través de convenios, o bienes por transferencia, a través de las notas de entra al almacén (NEA).

Se recomienda la capacitación pertinente, a todo el personal involucrado con la gestión del almacén.

## VII. Referencias

- Anaya, J. (2008). *Almacenes, Análisis, Diseño y Organización*. (1ª. ed.). Madrid: Esic.
- Anaya, J. (2011). *Logística integral, La gestión operativa de la empresa (4ª. ed.)*. España.: ESIC
- Angie, C., Eddies, U. (2016). *Optimización de la cadena de distribución del conglomerado pymes del sector cárnico de Bogotá, D.C - Gestión de Almacenes*. Revista De Ingeniería, Matemáticas y Ciencias De La Información, 3(6)  
doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2016.v3.n6.a13>
- Bedor, D. (2016). *Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa Industria Ecuatoriana de Cables Incable S.A. de la Ciudad de Guayaquil* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4549/1/T-UCSG-POS-MAE-108.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª. Ed.), Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bianchi, C., Mena, J. (2004). *Defending the local market against foreign competitors: The example of chilean retailers*. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 32(10), 495-504. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/210933851?accountid=37408>
- Bogdan, R., Biklen, S. (1992). *Qualitative research for education: An introduction to theory and method*. 2.nd ed. Boston: Allyn andBacon; 1992.11.
- Bose, Ch. (2006). *Inventory management*. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=9E146G0f6agC&printsec=frontcover&dq=book+on+problematic+warehouse+management&hl=es>
- Bureau, V. (2011). *Logística Integral*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Choquehuanca, H. (2018). *Gestión de almacenes en una empresa logística, Lima 2016-2017* (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14217/Choquehuanca\\_HHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14217/Choquehuanca_HHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2014) *Teoría General de la Administración*
- Donayre, R. (2017). *Gestión de almacén en una empresa constructora en el Distrito de San Isidro-Lima 2017* (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8593/Donayre\\_FR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8593/Donayre_FR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Elizalde, L. (2018). *Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (noviembre 2018). Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Embros, J., Norrman, A., & Eriksson, E. (2018). *Adapting warehouse operations and design to omni-channel logistics*. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 48(9), 890-912. Consulted in doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJPDLM-01-2017-0052>
- Espinal, A. (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (tic)*. *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/859040352?accountid=37408>
- Flick, U. (1998). *An introduction to qualitative research: theory, method and applications*. London: Sage; 1998.
- Gallegos, Y. (2017). *Gestión de almacenes y el control interno de inventarios Sedapar S.A. Arequipa Metropolitana 2016* (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16335/Gallegos\\_CYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16335/Gallegos_CYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, E. (2017). *Gestión de almacenes en la unidad ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru, Independencia, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15237/Garc%3%ADa\\_BER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15237/Garc%3%ADa_BER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hedler, F. (2015). *Global warehouse management: a methodology to determine an integrated performance measurement*. Other. Université Grenoble Alpes, 2015. English.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a. ed.). México: MCGRAW-HILL.
- Hompel, M. y Schmidt, T. (2007). *Warehouse Management Automation and Organization of Warehouse and Order Picking Systems*. Verlag Berlin Heidelberg : Springer
- Huamán, I. (2017). *Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8732/Huam%3%AIn\\_ANL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8732/Huam%3%AIn_ANL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Huguet, J., Pineda, Z., Gómez, E. (2016). *Mejora del sistema de gestión del área de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial*. Revista. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, 5(17), 89-108
- Instituto Nacional de Administración Pública, México (2002). *Administración de recursos materiales en el sector público*. Recuperado de <http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/14452.pdf>
- Kondou, M., Kamoshida, R., Yoshitake, H., Kazama, Y. y Takahashi, E. (2018). Wipo publishes patent of hitachi transport system for Warehouse management system and warehouse management method (japanese inventors). (2018, Sep 03). *US Fed News Service, Including US State News*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2098594837?accountid=37408>
- Martínez, G., Palmero, Y. y Gonzales, L. (2017). *Mejora en las condiciones de almacenamiento del almacén de insumos de la empresa TRANSCUPET, UEB CENTRO* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200009)
- Manual de referencia estilo APA Universidad César Vallejo. (2017). Lima: Fondo Editorial UCV.
- Mora, L. (2011). *Gestión Logística Integral*. ECOE Ediciones. Bogotá.
- Mulcahy, D. y Sydow, J. (2008). *A Supply Chain logistics program for Warehouse Management*. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=A+Supply+Chain+logistics+program+for+Warehouse+Management&oeq=chrome..69i57j69i60j0.14545j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Packowski, J. (2005). *LEAN Supply Chain Planning. The New Supply Chain Management Paradigm for Process Industries to Master Today's VUCA World*. Retrieved from <https://www.google.com/search?q=LEAN+Supply+Chain+Planning+Josef+Packowski+The+New+Supply+Chain+Management+Paradigm+for+Process+Industries+to+Master+Today%27s+VUCA+World.&aqs=>
- Portal de transparencia del SENAMHI. Recuperada de <https://www.senamhi.gob.pe/>
- R.J. No. 335-90-INAP/DNA (1990). Aprueban Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional.
- Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información (2019) Vol. 6 / Núm. 11 / pág. 45-71. Desarrollo de un sistema de gestión de almacenamiento para empresas productoras de vino(caso-bodegas añejas ltda). Recuperada de <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2019.v6.n11.a56>

- Richards, G. (2011). *Warehouse Management: A Complete Guide to Improving Efficiency and minimizing costs in the modern warehouse*. Retrieved from [https://www.google.com/search?q=book+on+warehouse+management&newwindow=1&rlz=1C1JZAP\\_esPE837PE837&source=lnms&tbn=bks&sa=X&ved=0ahUKEwiCtJXygafjAhUQyFkKHc-jDCcQ\\_AUIFSgA&biw=1366&bih=657](https://www.google.com/search?q=book+on+warehouse+management&newwindow=1&rlz=1C1JZAP_esPE837PE837&source=lnms&tbn=bks&sa=X&ved=0ahUKEwiCtJXygafjAhUQyFkKHc-jDCcQ_AUIFSgA&biw=1366&bih=657)
- Ruíz, O. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto; 1996.
- Rushton, A., Oxley, J., Croucher, P. (2000) *The Handbook of Logistics and Distribution Management*. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=eEYCNX8mUi4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Sistema de Abastecimiento y gestión de almacenes. Decreto Ley 22056. Recuperada de [http://www.agubernamental.org/web/libro\\_online/libro/2011-219sistemadeabastecimiento.pdf](http://www.agubernamental.org/web/libro_online/libro/2011-219sistemadeabastecimiento.pdf)
- Solís, R. y Chávez, O. (2010). *Marco teórico sobre la teoría de la restricción aplicada a la Empresa Fundiciones y Trabajos Técnicos* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1134/1/tad986.pdf>
- Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis – Tu proyecto de investigación en un solo día*. Recuperada de <https://es.scribd.com/document/268561392/Jose-Supo-Como-Empezar-Una-Tesis>
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. (5ªed.). México: LIMUSA S. A.
- Tate, W., Bals, L. & Marshall, D. (2019). Supply chain management at the base of the pyramid. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 49(5), 438-450. Consulted in doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJPDLM-06-2019-390>
- Vargas, X. (2011). *¿Cómo hacer investigación cualitativa?* México: **ETXETA, SC**
- Voysest, E., Vreca, E. (2009). *Cadena de Abastecimiento*: UPC.
- Warehouse compliance solution. (2019). *Material Handling & Logistics*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2188129395?accountid=37408>
- Waters, D. (2003) *Logistics -An introduction to supply chain management*. Nueva York: Palgrave Macmillan



## ANEXO 1

### La gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.

Ámbito temático	Problema de Investigación	Pregunta General	Objetivo General	Objetivos específicos	Categoría	Sub categoría	Preguntas	Información de:						
								Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Área Almacén)
Modernización y Reforma del Estado	La eficiencia de la gestión de almacenes en las entidades públicas, es importante para la mejora de la gestión pública, para este trabajo de investigación se puntualiza, que está consolidada en una serie de procedimientos tales como el proceso de almacenamiento, el proceso de distribución y el inventario físico, que a nivel de organización deben cumplirse, para alcanzar el éxito en las actividades planeadas. En la actualidad se evidencia que en algunos casos está centrada básicamente en aspectos administrativos que restan importancia a los procesos.	¿Cómo se desarrolla la gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, 2017 ?	Comprender la gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, 2017	Comprender el proceso de almacenamiento en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017	Gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, 2017	Proceso de almacenamiento	1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento?	X	X	X			X	X
							2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	X	X	X	X		X	X
							3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	X		X	X	X	X	X
							4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	X	X			X	X	X
				Comprender el proceso de distribución en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.		Proceso de distribución	5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	X		X		X	X	X
							6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	X			X		X	X
							7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	X		X		X	X	X
							8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	X	X	X	X		X	X
				Comprender la toma de inventario físico en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.		Inventario físico	9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	X	X	X			X	X
							10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, describalos?		X	X	X	X	X	X
							11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?		X	X	X	X	X	X
							12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?		X	X		X	X	

**ANEXO 2**

**Anexo 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

Dirigido a los trabajadores de distintas áreas usuarias del SENAMHI

**TÍTULO:**

**“La gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017”**

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Entrevistador .....

Entrevistado:.....

Perfil : .....

Institución:.....

**OBJETIVO GENERAL**

Explicar la gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

Explicar el proceso de almacenamiento en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017
--

Preguntas:

1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

Explicar el proceso de distribución en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.

Preguntas:

5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....

**OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

Explicar la toma de inventario físico en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017.

Preguntas:

9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



**Anexo 3: Matriz de triangulación de datos**

Preguntas en común	Personas entrevistadas				
	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento?	Muy importante lo que indicó este sujeto respecto a que el área de abastecimiento debe participar también en el proceso de verificación y control de los bienes, al igual que el almacén; y en casos sea necesario la participación de los técnicos o especialistas cuando la adquisición de bienes o equipos que por su naturaleza así lo requieran. Por aspectos de procedimientos administrativos de la Entidad, no se detalla este punto, ya que transfiere la responsabilidad a Almacén y éste solo recibe la mercadería y hace la verificación de entrada, para posteriormente destinarlo al área usuaria y por aspectos burocráticos toma días e incluso meses para la aprobación o conformidad del mismo, ocasionando inconvenientes en el proceso del almacenamiento.	Manifiesta que el proceso de verificación y control de bienes en el proceso de almacenamiento se ejecuta de la manera adecuada, de acuerdo a procedimientos establecidos.	La verificación de los bienes en el proceso de almacenamiento se inicia con la etapa de recepción, verificando los bienes de acuerdo a lo establecido en el orden de compra; el Control de los bienes empieza con el internamiento de los bienes al almacén registrando en las tarjetas de control visible (Bincard), y las salidas a través de las PECOSAS (Pedido de Comprobante de Salida) e inventarios periódicos, el control debe ser mas exhaustivo contrastando el físico de bienes con el SIGA.	Las actividades de verificación y control de bienes se ejecutan durante la recepción de los bienes en el área de almacén al contrastar el orden de compra con los bienes recibidos, la conformidad del área usuaria, el registro del bien en la tarjeta de control visible y la actualización de la tarjeta de kardex en el sistema.	La verificación de los bienes se contrasta con las especificaciones técnicas, verificando características, color, dimensiones, modelo, vencimiento. El control de bienes se da en la recepción verificando que se encuentre en perfectas condiciones y validando las características de acuerdo a la guía de remisión y la orden de compra.
Análisis documental	Hompele (2007) señala que la verificación y control de bienes es la optimización de la gestión de almacenes, además de la gestión de inventario y lugares de almacenamiento, control y verificación de medios de transporte. Anaya (2008) manifiesta que la administración adecuada en los almacenes es indispensable, puesto que en ellos se realiza una secuencia de procesos de entrada concernientes a la adecuación, recepción, procesos de almacenaje, tránsito, control y ubicación de productos recibidos los cuales deben de tener un correcto almacenamiento para que se conserven y controlen oportunamente los procesos de salida como la preparación y entrega de pedidos conforme a las necesidades de los clientes.				

Preguntas en común	Personas entrevistadas					
	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, porque?	En mi opinión la Entidad no cumple con un ambiente adecuado, ya que el almacén no solo custodia suministros tales como útiles de escritorio, si no también equipos tecnológicos y científicos según la naturaleza de la Entidad por la que fue creada que son de alta delicadeza y que podrán sufrir complicaciones antes de puesta en uso. En los Inventarios que me ha tocado realizar a almacén he podido notar el hacinamiento de los bienes custodiados, poniendo en riesgo el correcto uso posterior e ineficiencia por lo cual fue adquirido.	Indica que el SENAMHI cuenta con un ambiente adecuado y organizado para el buen almacenamiento de bienes, y que permite la buena organización de los bienes en general.	Señala que el ambiente del almacén no es el adecuado, en especial el almacén de útiles, el espacio es muy reducido y en muchas ocasiones se almacenan en los pasadizos; falta mayor iluminación y ventilación; no cuenta con los equipos necesarios para el buen almacenamiento y custodia de los bienes.	No cumple con la seguridad y prevención de riesgos, el local del almacén es muy reducido para la buena custodia de los bienes, además que existen dos locales y están muy distantes, lo que ocasiona retrasos en la atención de los pedidos.	Definitivamente no cumple con un ambiente y equipos necesarios para un buen almacenamiento, y los equipos deshumecedores adquiridos no son suficientes para la cantidad de bienes almacenados.	No se cuenta con un ambiente adecuado, lo que ocasiona un deficiente control y custodia de los bienes. Además no hay una buena implementación de equipos que permitan llevar a cabo las actividades del almacén.
Análisis documental	Según la R.J. N° 335-90-INAP-DNA (1990) un factor importante a considerar es la selección y organización del local del almacén, que permita el adecuado desarrollo de las actividades inherentes al mismo, así también contará con los equipos necesarios para la conservación y control de los bienes en custodia. Elizalde (2018) concluye que toda institución pública o privada independientemente de su tamaño, tiene la obligación de almacenar sus productos o mercancías en un ambiente seguro, adecuado y en el tiempo oportuno, de esta manera va a realizar una distribución eficiente al cliente o a las áreas usuarias, ajustándose a las exigencias y necesidades que obliga el mercado.					

Preguntas en común	Personas entrevistadas					
	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	El registro y/o pedido de un bien, carece de criterio lógico orientada a la eficiencia presupuestaria y financiera, falta de personal capacitado para realizar los pedidos eficientemente en el momento de registrar el pedido en el SIGA, es importante concientizar a los responsables para el buen cumplimiento de esta fase que va a permitir brindar una información confiable al MEF y a futuras auditorías externas.	Por lo indicado por el entrevistado no se observa que haya un eficiente control y registro de bienes, mucho tiene que ver con la contratación de personal no calificado para desarrollar las funciones en el almacén, además que hay dos locales del almacén por lo que se debería contar con un personal estable en el local de Surco para que pueda asistir al jefe del almacén.	Existe desconocimiento sobre las funciones y procedimientos para esta fase de registro y control, además del sistema de gestión administrativa (SIGA), en este software se encuentra todos los accesos y datos para un buen control y registro de los bienes.	Indica que no existe un registro y control eficiente, la alta rotación de personal hace que no haya una verificación óptima de los bienes, no hay una buena coordinación con las áreas involucradas. No hay directiva y procedimientos para la buena gestión del almacén; también es importante que se contrate profesionales con experiencia idóneos para el desarrollo de las funciones del almacén.	La fase de registro y control de bienes no se realiza eficientemente, ya que el procedimiento inicia con el registro físico en las tarjetas de control y posteriormente en forma digital en el kardex del SIGA, sin embargo en algunas ocasiones no se actualizan los saldos en el sistema ocasionando diferencia entre las existencias físicas y los reportes del sistema.	Si existe un eficiente registro y control de bienes, el procedimiento inicia con la recepción de bienes, luego se hace la verificación de la orden de compra en el sistema SIGA, y para finalizar se genera la PECOSA y se entrega al área usuaria para las firmas correspondientes y conformidad de la recepción del bien.
Análisis documental	La R.J. N° 335-90-INAP-DNA (1990) señala que una vez que los bienes se encuentran en el área de almacenaje se llevará a cabo el registro de ingreso en la tarjeta de control visible, la misma que será colocada cerca a los bienes registrados; en el caso de donaciones y transferencias se procederá a elaborar la nota de entrada al almacén. Humán (2017) manifiesta que el control de bienes es una preocupación común que ocasiona ineficientes niveles de satisfacción, procesos no claros, stock no fiable, métodos no definidos, los recursos no son fiables ni seguros; no existe unión entre los diversos procedimientos logísticos, falta de seguimiento a la información entre equipos de trabajo.					

Preguntas en común	Personas entrevistadas				
	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes)	Sujeto 7 (Almacén)
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	Para una eficiente custodia de los bienes se debería de instalar cámaras internas de vigilancia dentro del almacén las 24 horas, que el personal encargado del almacén despache oportunamente los bienes que hayan ingresado en el día, a fin de no stockearse con los bienes acumulados en el espacio reducido en el que se encuentran, buscar un ambiente mas amplio para el almacén.	Para desarrollar una custodia de bienes de manera eficiente de tomarse en cuenta el SIGA para registrar y controlar el movimiento de los bienes a través de los pedidos para su requerimiento y pecosa para su atención, el almacén debe custodiar los bienes en el tiempo necesario para evitar el hacinamiento, todos los ingreso y salidas de bienes debe canalizarse a través del almacén como corresponde.	No existe "Normas y procedimientos para la asignación, uso, cuidado y entrega de los bienes". Si no se cuenta con una directiva clara, bien diseñada, no se puede regular la administración de los bienes custodiados en el almacén.	Se debe contar con un sistema de videovigilancia en el almacén, mejorar las condiciones de los ambientes donde se ubica el almacén, asignar personal que realice exclusivamente la actualización del sistema de kardex, realizar tomas de inventarios focalizados de los bienes custodiados y capacitar al personal involucrado en el proceso.	Es importante la elaboración de lineamientos y directivas de almacén, y capacitar al personal para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la gestión del almacén, de esa manera la custodia de bienes será eficiente y permitirá cumplir con las metas establecidas por la entidad.
Análisis documental	Martínez, Palmero y Gonzales (2017) desarrollaron el artículo científico que tuvo como objetivo plantear mejorar sus condiciones de almacenamiento de bienes en custodia del almacén, implementando un diseño del sistema de iluminación, organizar el almacén, compra de equipos. El manual de almacenes según la R.J. 335-90-INAP-DNA (1190), señala que es el conjunto de actividades desarrolladas con el objetivo de conservar las características físicas y numéricas de los bienes en custodia.				



Preguntas en común	Personas entrevistadas				
	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacén y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	La formulación de pedido la realizan las áreas usuarias, en esta fase se observan errores al formular el pedido, con respecto a los codigos, clasificadores, y es materia de observación para el órgano rector que es el MEF así como la Auditoria Externa. Se recomienda capacitar de manera constante al personal que elabora los pedidos. Definitivamente no es la más adecuada.	La formulación del pedido está diseñado en el SIGA que es un software informático para almacenes del Estado. El pedido lo solicita el área usuaria, el jefe de almacén verifica el pedido de acuerdo a su stock y atiende con el formato PECOSA. Sin embargo falta más capacitación a las áreas usuarias para que el procedimiento se realice sin errores. No creo que sea la adecuada.	El área usuaria solicita su pedido a la administración, luego es derivado a abastecimiento y luego pasa al almacén para ser atendido siempre y cuando exista stock de los materiales. No es la adecuada por el mismo motivo que no se cuenta con un documento de gestión bien detallado o un manual de procedimientos.	Las áreas usuaria realizan los pedidos de sus necesidades, a través de la oficina de administración y abastecimiento para ser atendidos por el almacén. No es adecuada considerando que durante la fase de programación y formulación del presupuesto las áreas usuarias registran una programación similar a los años anteriores sin considerar las necesidades reales, por consiguiente cuando se formula el pedido, el objetivo es ejecutar los saldos presupuestales. Debe evitarse que las áreas usuarias direccionen las especificaciones técnicas de los bienes de acuerdo a marca. Hay que depurar el catálogo SIGA contrastándolo con el MEF.	El área usuaria tiene que solicitar sus bienes con clasificador y código correcto, sino el pedido es nulo y genera retraso en la elaboración de peticiones, causando muchos inconvenientes en el almacén; además el encargado del SIGA tiene que actualizar la data, muchos codigos ya fueron bloqueados por el MEF pero siguen apareciendo en el SIGA. La formulación del pedido no es eficiente.
Análisis documental	Voysest y Vreca (2009), la administración de almacenes son las acciones fundamentales que son parte de la cadena de abastecimiento, por ser la faz notable ante el cliente. Su función principal es el servicio al cliente no solo en la venta física de productos, sino en la atención de consultas con respecto a la formulación y atención de pedidos e incluso con los reclamos sobre los despachos. Ciertas empresas tienen una división de atención al cliente incorporado al almacén de productos. Según la R.J. 335-90-INAP-DNA (1990), indica que la formulación del pedido esta basado al cuadro de necesidades, y a la disponibilidad financiera y stock del almacén, la formulación de la PECOSA corresponde a área usuaria y la autorización al jefe de abastecimiento, una vez suscrito por el jefe del área solicitante, las PECOSAS serán remitidos al director o jefe de abastecimiento para recabar la respectiva autorización de despacho.				

Preguntas en común	Personas entrevistadas			
	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	Para la autorización del despacho de bienes, debería no ser mayor a 3 días hábiles una vez llegado el bien, para tener una fluidez en la información autorizado por el responsable de almacén en coordinación con el área usuaria, teniendo como documentos sustentatorios las PECOSAS y otros documentos de los expedientes administrativos otorgados por Abastecimiento.	Primero lo autoriza abastecimiento, luego el jefe del almacén atiende los pedidos, y si no hay en stock el pedido se devuelve a abastecimiento quien verifica si el área usuaria tiene disposición presupuestaria para proceder a realizar la compra.	Se formulan en base a los respectivos cuadros de necesidades, conciliados con el presupuesto y el stock de bienes en almacén, luego área usuaria emite el Pedido Comprobante de salida (PECOSA), abastecimiento establece un calendario de pedidos para las áreas usuarias cuyo consumo de bienes sea constante, los pedidos de bienes que no son de consumo regular se efectuaran de acuerdo al cuadro de necesidades, y la autorización para la atención está a cargo del jefe de Abastecimiento, y luego es atendido por el jefe del almacén.	En caso de oficinas zonales, el pedido va directamente a la oficina de abastecimiento para el visto y autorización, luego pasa para el visto del jefe de almacén y se procede al despacho correspondiente. En el caso para las áreas usuarias de la sede central primero pasan por administración, luego las derivan a abastecimiento y luego pasa al almacén para la atención correspondiente.
Análisis documental	Angie, C., Eddies, U. (2016) el proceso de distribución obliga a mantener controladas una serie de variables, las cuales pueden ayudar a la mejora de la gestión de dicho proceso y aportar una información de gran valor para organización. Rushton (2000) la logística se ocupa de los flujos físicos y de información a partir de materias primas hasta la distribución final del producto terminado. Por lo tanto la oferta y La gestión de materiales representan esos flujos a través del proceso de producción, mientras que la distribución representa esos flujos desde el punto de producción final.			

Preguntas en común	Personas entrevistadas				
	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	El uso de instrumentos tecnológicos, equipos de punta, lectores de barra, nuevos softwares para innovar hacia lo positivo, para la aplicación de la transferencia y eficacia de los bienes de la Entidad.	Primero un buen ambiente para el almacén, adquisición de anaqueles y depósitos adecuados para los repuestos meteorológicos, adquisición de deshumecedores, adquisición de equipos de seguridad para la protección del personal del almacén, capacitación a las áreas usuarias para programar sus compras y sus pedidos, Inventarios mensuales selectivos.	El control físico de los bienes debe estar siempre de la mano con el registro de control en el sistema informático de tal manera que coincidan los stock, y se pueda obtener información confiable de los estados contables para la buena administración de la entidad.	Se debe contar con un ambiente óptimo para la conservación de los bienes en custodia, registrar diariamente el movimiento de los bienes en el kardex, verificar la existencia física de los mismos, conciliar mensualmente la información del almacén con contabilidad.	El almacén debe contar con ambientes óptimos, materiales para la protección de los productos, stickers de señalización, para la conservación de los mismos se aplica la higiene y seguridad, además de las normas especiales sobre su mantenimiento y cuidado de cada producto, ubicación en zonas idóneas, que estén fácilmente localizables, medios de transporte adecuados, canastas, carretillas, otros.
Análisis documental	Anaya (2008), la administración adecuada en los almacenes es indispensable, puesto que en ellos se realiza una secuencia de procesos de entrada y salida, el control y ubicación de productos recibidos los cuales deben de tener un correcto almacenamiento para que se conserven y controlen oportunamente los procesos de salida como la preparación y entrega de pedidos conforme a las necesidades de los clientes. Según la R.J. 3385-90-INAP (1990), el responsable de almacén recibirá las PECOSAS debidamente aprobados y dispondrá el acondicionamiento de los bienes para su entrega, en el caso de distribución con destino a localidades fuera del perímetro de la ciudad será necesario determinar el tipo de embalaje a utilizar. El control de materiales, estará a cargo del personal de seguridad o vigilancia, o una persona que para tal función se designe, el encargado del transporte de bienes, presentará al salir del almacén copia de la PECOSA a la persona encargada del control de salidas de materiales, quien verificará si en contenido de los bultos está de acuerdo con el documento; cuando el material es remitido a lugares fuera de la entidad utilizando medios de transporte, el transportista presentará en los puestos de vigilancia de la entidad copia de la PECOSA.				

Preguntas en común	Personas entrevistadas					
	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
8. En su opinión ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	Este proceso no se desarrolla eficientemente, ya que los procedimientos burocráticos impiden la fluidez y rápido acceso al bien, existen bienes en almacén que tienen meses en custodia y que el área usuaria no le da la importancia.	Esta fase de distribución si se realiza con eficiencia, cuenta con el soporte informático que permite la atención oportuna a las áreas usuarias y la oportuna reposición del stock.	Esta fase no es eficiente, porque la atención no es programada, los pedidos para la distribución de los bienes se realizan cuando los usuarios no tienen materiales para el desarrollo de sus trabajos, esto genera un retraso en la atención y distribución de bienes. La entrega de bienes o materiales, como proceso de distribución debe ser programada en la mayor parte, porque las necesidades de las áreas usuarias en su mayor parte son recurrentes.	Esta fase de distribución aún no se desarrolla con eficiencia, porque hay retraso para la atención de los bienes, por ejemplo desde enero que se solicitó la adquisición de toner a la fecha no nos entregan, los cambios de personal o de gestión retrasa la atención del pedido.	Durante la toma de inventario se han encontrado productos desfasados, víveres y materiales vencidos como galletas y tintas, o productos sin rotación que aún se siguen comprando. Por ello, en mi opinión el proceso de distribución no se está desarrollando con eficiencia.	El proceso de distribución si se realiza con eficiencia, se entrega lo necesario y requerido por las áreas usuarias, se coordina el área usuaria para que retire sus bienes solicitados a la brevedad y no permanezca mucho tiempo en el almacén evitando la aglomeración de bienes en el almacén.
Análisis documental	Rushton (2000), manifiesta que la logística se ocupa de los flujos físicos y de información a partir de materias primas hasta la distribución final del producto terminado. Por lo tanto la oferta y La gestión de materiales representa esos flujos a través del proceso de producción, mientras que la distribución representa esos flujos desde el punto de producción final. Según la R.J. 335-90-INAP (1990), señala que el proceso de distribución en un conjunto de actividades de naturaleza técnico-administrativa, referidas a la directa satisfacción de necesidades. Consta de las fases siguientes: Formulación del pedido, autorización del despacho, acondicionamiento y control de bienes, entrega de materiales.					

Preguntas en común	Personas entrevistadas				
	Sujeto 1 (Especialista en gestión pública)	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	El inventario físico es importante para llevar un control y verificación de bienes de manera eficiente.	El inventario físico constituye un procedimiento que permite verificar físicamente, codificar y registrar los bienes muebles con que cuenta cada entidad a una determinada fecha, con el fin de verificar la existencia de los bienes y contrastar su resultado con el registro contable.	El inventario físico es un método de control de bienes, debiendo ser programado y no programable, es importante porque logra determinar las existencias de faltantes y sobrantes y si las condiciones de almacenamiento son los adecuados.	Realizar inventarios físicos es importante porque permite comprobar la existencia de los bienes, comparar los registros con la información contable, determinar los faltantes y sobrantes, y sustentar las regularizaciones de los bienes con los que cuenta la entidad en una determinada fecha.	El inventario físico permite tener stocks actualizados, mejorar la organización de productos, además permite tener un mayor conocimiento de los productos.
Análisis documental	Packowski (2014), es la constatación física de los bienes almacenados, verificar su estado de conservación, condiciones de seguridad, stock disponible. La presión sobre los inventarios, el servicio y los márgenes de primera línea exigen urgentemente una solución rápida pero sostenible. Especialmente el manejo de la volatilidad y la variabilidad es un desafío clave. (Bose, 2016) La industrialización es un importante medio de modernización, por tanto la gestión del inventario es importante, para la eficiencia de la gestión de los recursos disponibles y una buena gestión financiera. En cualquier organización el capital recaudado por una empresa se invierte en activos fijos y activos corrientes para el desempeño de la misma. La porción invertida en activos corrientes se llama capital de trabajo y el inventario constituye la mayor proporción de eso por lo tanto, los inventarios requieren una gestión eficiente.				

Preguntas en común	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacenes y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
	10. ¿Cree usted que los inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?	El inventario físico es deficiente, constituye un gran reto para la entidad y la existencia de faltantes, toda vez que la entidad posee estaciones (computadoras) que están distribuidas a nivel nacional y en zonas de altura o muy lejanas.	Este procedimiento no se realiza de manera eficiente, se requiere apoyo de personal externo especializado y debido a restricciones presupuestales el apoyo de personal es mínimo y las contrataciones demoran; por lo que el inventario no se realiza muchas veces en los primeros días del año, se realiza después de varios días de empezado el año. Si bien es obligatorio realizar el inventario físico una vez al año, se debe programar realizar por lo menos dos veces al año.	No creo que sean los adecuados, toda vez que existen faltantes y sobrantes.	Los inventarios físicos no se realizan de manera adecuada y oportuna, por que entonces no existirían faltantes y sobrantes, el almacén estará siempre abastecido, los stock de bienes en físico contrastados con el stock del sistema SIGA deberían coincidir.	Anualmente durante el I trimestre, se conforma una comisión integrada por personal de la entidad para la toma de inventario, sin embargo esta acción es ejecutada por personal subalterno que no tiene conocimiento del procedimiento a seguir. En tal sentido, la información obtenida no es confiable, ya que los reportes finales tienen información incompleta o errónea. También se contrata anualmente durante el II semestre un servicio externo para la toma de inventario, no obstante al verificar las cifras finales se han encontrado diferencias entre la información presentada por el proveedor y la existencia física de los bienes. En mi opinión no se está realizando adecuada y oportunamente la toma de inventario.
Análisis	Elizalde (2018), elaboró su artículo Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios, para lo cual desarrolló una investigación documental, donde exploró el razonamiento teórico proyectado por los autores del área, para examinar el estado de las categorías propuestas. Logrando fortalecer la administración de inventarios, para medir el valor de integración y colaboración en una cadena de suministro. Según la R.J. 335-90-INAP (1990), del manual de almacenes de la administración pública existen dos tipos de inventario: a) Inventario masivo, consiste en la verificación de todos los bienes en custodia del almacén, se efectúa cerrando las operaciones del almacén por uno o varios días, como mínimo una vez por año, y sirve de sustento a los estados financieros de la entidad. b) Inventario selectivo, consiste en la verificación de un grupo de bienes previamente seleccionados, se realiza periódicamente o cada vez que sea necesario, comprobar que las existencias concuerdan con los registros de las tarjetas de control visible de almacén y las tarjetas de existencias del SIGA.					

Preguntas en común	Personas entrevistadas					
	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 4 (Área usuaria)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en almacens y SIGA)	Sujeto 7 (Almacén)
11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	No existe un buen control de los bienes que entran y salen del almacén, no son atendidos mediante sistema informático o SIGA llámese a través de pedidos para su requerimiento y pecosa para su atención. Debe evitarse las entregas con manuscritos o sin documentos correspondientes.	Los faltantes existentes son por pérdida o robo, mal despacho de bienes que se entrega un producto por otro, entrega tardía de bienes; recepción de bienes sin documentos es decir a veces hay proveedores u otros que entregan bienes sin documentación completa por lo que no se registra en el SIGA y por ende se consideran como sobrantes. La única forma de corregir esta situación, es realizar inventarios más periódicos y que sean realizados por personal ajeno al almacén, prohibir almacenar bienes si no cuenta con documentación o documentación incompleta.	Los faltantes y sobrantes es por que no existe un buen control de sus ingresos y salidas, muchas veces entregan un producto por otro, y a veces no cuentan bien.	La falta de control de los ingresos y salidas, entrega de bienes o existencias sin el debido documento sustentatorio, creo que se debe hacer hincapié en la elaboración de directivas para que sirva como guía a las actividades concernientes a la buena administración de los bienes en el almacén, así habría un control eficiente, además de tomar en cuenta que el personal debe estar capacitado.	Existen faltantes y sobrantes porque no han emitido pecosas para la salida de los bienes, se entrega bienes con otro código, se ingresan donaciones sin notas de entrada (NEA), entre otros. Las acciones correctivas deberá ser la capacitación al personal que labora en el almacén y áreas usuarias que elaboran los pedidos, establecer procedimientos, efectuar acciones de verificación a nivel físico y de sistemas.	Entrega de bienes sin pecosa y posterior regularización, se recomienda validar dos veces en caso de despachos grandes. Las acciones correctivas que se deben tomar a futuro serían: Todo bien debe ser entregado previa firma de pecosa, no debe salir sin su documento de salida; verificar los despachos siempre con respecto a la calidad y cantidad de los bienes.
Análisis documental	Según la R.J. 335-90-INAP, (1990) cuando en el inventario se verifica la existencia de faltantes y sobrantes, tiene que determinarse su origen, para tomar las acciones correspondientes. La falta de control o la ineficiencia de la toma de inventario, la entrega de bienes sin documentos, el ingreso de bienes al almacén sin su debida NEA, la entrega de bienes con códigos errados, la entrega de bienes con cantidades incompletas, o en demasía, la falta de capacitación al personal involucrado, la falta de control en la actualización del SIGA y el stock físico de bienes. En relación a los faltantes y sobrantes, es por la falta de control de los bienes en los ingresos y salidas, las acciones a tomarse en cuenta es con respecto a que los bienes no deben salir si no es con su PECOSA, no se deben recepcionar a los proveedores bienes con documentación o cantidades incompletas, verificar siempre la recepción y despacho de bienes, realizar los pedidos como corresponde con códigos y clasificadores correspondientes, capacitación al personal para que se tomen las medidas correctivas inmediatas, actualizar la información del SIGA verificado con el físico y contabilidad.					

Preguntas en común	Personas entrevistadas			
	Sujeto 2 (Especialista logístico)	Sujeto 3 (Especialista logístico)	Sujeto 5 (Área usuaria)	Sujeto 6 (Especialista en Almacens y SIGA)
12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?	No se realiza de manera óptima, es una debilidad que se presenta por que el inventario físico no se desarrolla adecuadamente, generando diferencias entre el inventario físico y la información contable, el inventario debe realizarse 2 veces al año para un mayor control de los bienes.	La baja de bienes no se realiza de manera óptima, primero debe elaborar un informe técnico el cual sustentará la baja de bienes, indicando causal, esto debe ser elevado a la Gerencia de Administración para su aprobación.	La baja de bienes no se realiza eficientemente, además que para dar una baja de bienes puede pasar años para llevarlos a cabo. Recomendaría se elaboren directivas y procedimientos correspondientes, que aceleren las bajas correspondientes, que además perjudican contablemente, porque en ocasiones se les sigue considerando con un bien patrimonial.	La baja es el procedimiento que consiste en la extracción física y contable de los bienes, se autoriza mediante Resolución Administrativa a propuesta de la Unidad de Control Patrimonial con indicación expresa de las causales que la originó. En mi opinión la baja de bienes no se realiza de manera óptima, porque existen muchos bienes que están obsoletos, vencidos y ocupan un espacio en el almacén que ocasiona desorganización, además que contablemente son considerados como bienes en buen estado para su uso. Debería abreviarse los procedimientos para la baja correspondiente, además que se le debe responsabilizar al área usuaria que hizo el requerimiento y no lo solicitó como corresponde.
Análisis documental	De acuerdo ( Artº 40., inciso b), del D.L. N° 22867) la baja de bienes será aprobada mediante resolución por el Director General de Administración o funcionario equivalente en la entidad. Se dará de baja a los bienes que como resultado del Inventario Físico General estén considerados para tal proceso. En mi opinión por lo observado, la baja de bienes es una debilidad de la institución, porque en la actualidad aún existen bienes vencidos, obsoletos que ocasionan desorganización en almacén, porque según en el sistema están como stock y cuando son solicitados recién se evidencia la existencia, pero no se toman las acciones del caso para la baja inmediata. Definitivamente por los aportes de los sujetos entrevistados no se realiza una óptima baja de los bienes, se recomienda verificar los bienes obsoletos, vencidos, faltantes para determinar el motivo y proceder a la baja correspondiente, se hace hincapié que los inventarios deben realizarse adecuadamente, la información del SIGA debe estar contrastada con la verificación física de bienes, y verificada con contabilidad, capacitar al personal del almacén para que puedan cumplir con sus funciones a cabalidad y de manera eficiente.			

**ANEXO 4: MATRIZ DE DESGRABACION DE ENTREVISTA**

<b>SUJETO 1 (Especialista en gestión pública)</b>	
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?	El área encargado de elaborar el expediente administrativo que contiene documentos contractuales y especificaciones técnicas del bien es la Unidad de Abastecimiento, no obstante en el proceso de verificación y/o entrega del producto e ingreso al almacén dicha área no interviene, ya que por aspectos procedimentales su labor llega hasta ahí, delegando la verificación y posterior ingreso del bien al área de almacén. En mi opinión debería estar en el momento de la entrega y/o ingreso al almacén acompañada del área usuaria o solicitante y el profesional técnico relacionado a esos temas, validando y certificando el correcto y buen estado de la mercadería. Por aspectos de procedimientos administrativos de la Entidad, no se detalla este punto, ya que transfiere la responsabilidad a Almacén y éste solo recibe la mercadería y hace la verificación de entrada, para posteriormente destinarlo al área usuaria y por aspectos burocráticos toma días e incluso meses para la aprobación o conformidad del mismo.
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, porque?	En mi opinión la Entidad no cumple con un ambiente adecuado, ya que el almacén no solo custodia suministros tales como útiles de escritorio, si no también equipos tecnológicos y científicos según la naturaleza de la Entidad por la que fue creada que son de alta delicadeza y que podrían sufrir complicaciones antes de puesta en uso. En los Inventarios que me ha tocado realizar a almacén he podido notar el hacinamiento de los bienes custodiados, poniendo en riesgo el correcto uso posterior e ineficiencia por lo cual fue adquirido.
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	En mi opinión el procedimiento administrativo con respecto al registro y/o pedido de un bien, carece de criterio lógico orientada a la eficiencia presupuestaria y financiera, ya que quien elabora y registra el pedido lo hace la secretaria solicitante en el sistema SIGA, ignorando las consecuencias presupuestales financieras posteriores, ya que en varias oportunidades se ha podido encontrar pedidos erróneos con clasificadores que no son de su naturaleza ocasionando distorsión en la información. A mi opinión a la Entidad le falta concientizar sobre el registro del pedido en el SIGA, ya que cualquier error que se cometiera en esa etapa podría llevar a una información inconsistente presentada al MEF y observaciones de la auditoría Externa.
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	En mi opinión, para la correcta custodia de los bienes se debería de instalar cámaras internas de vigilancia dentro del almacén las 24 horas, que el personal encargado del almacén despache oportunamente los bienes que hayan ingresado en el día, a fin de no stockearse con los bienes acumulados en el espacio reducido en el que se encuentran.
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	Como lo había mencionado en las preguntas anteriores, la formulación del pedido tiene una implicancia relevante dentro de la gestión administrativa, ya que éste repercute a instancias financieras y presupuestarias dentro de un Ejercicio fiscal, cualquier error e inconsistencia que se cometiese en el pedido, podría ser materia de observación para el órgano rector que es el MEF así como la Auditoría Externa. Se recomienda a los funcionarios tomar énfasis en este detalle, capacitar de manera constante a las secretarías en esta materia o de lo contrario la contratación de asistentes administrativos que tengan experiencia en la elaboración de pedidos acorde a clasificadores presupuestarios.
6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	En mi opinión para el correcto despacho de los bienes que se encuentran en almacén, debería no ser mayor a 3 días hábiles una vez llegado el bien, para tener una fluidez en la información autorizado por el responsable de almacén en coordinación con el área usuaria, teniendo como documentos sustentatorios las PECOSAS y otros documentos de los expedientes administrativos otorgados por Abastecimiento.
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	En mi opinión la actividad que se debe realizar para que haya un buen acondicionamiento y control de los materiales, debería tener instrumentos tecnológicos, equipos de punta, que hoy en día se pueden ver en Entidad en su mayoría privadas que sirven como ejemplo en la aplicación de este tema, tales que hoy en día existen lectores de barra, nuevos softwares para innovar hacia lo positivo, para la aplicación de la transferencia y eficacia de los bienes de la Entidad.
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, porque?	En mi opinión la distribución de bienes no se desarrolla eficientemente, ya que los procedimientos burocráticos impiden la fluidez y rápido acceso al bien, he podido notar que existen bienes en almacén que tienen meses pendiente de confirmación del director del área usuaria, teniendo como consecuencia el stockeo en almacén, tanto como PECOSAS pendiente de recepción entre otros.
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	El Inventario Físico es una estadística física de los bienes en custodia del almacén de una entidad, la misma que tiene que estar contrastada con el registro contable, el inventario físico nos va a permitir tener los stock de bienes y existencias actualizados, una óptima organización de bienes para la buena administración del almacén.

SUJETO 2 (Especialista logístico)	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento?	El SENAMHI aplica el sistema de abastecimiento que orienta la gestión eficiente del almacén y el proceso oportuno de almacenamiento, como es la verificación y control de los bienes de manera eficiente para cumplir con las metas de la entidad.
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	El almacén del SENAMHI tiene un ambiente adecuado y organizado de tal manera que considera la ubicación de los diferentes bienes y equipos con el objetivo de acceder a los mismos y que estén fácilmente localizables por el personal.
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	El control de los bienes tanto de muebles y de consumo, que entren y salgan del almacén, deberán ser administrados mediante sistema informático que permita registrar su movimiento a través de pedidos para su requerimiento y peca para su atención, la atención manual debe evitarse a lo indispensable a fin de tener un control efectivo y requerir su reposición. Todos salida o ingreso de bienes debe canalizarse a través del almacén como corresponde, y no a través de áreas usuarias o personas que no les compete dicha función.
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	En el SENAMHI la actividad de distribución se realiza bajo soporte informático, situación que a la fecha permite la satisfacción de las necesidades del usuario con la entrega de los bienes o servicios solicitados y la solicitud oportuna de reposición del stock.
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales y su Reglamento D.S. N° 007-2008-VIVIENDA, y modificatorias D.S. N° 007-2010-VIVIENDA y D.S. N° 013-2012-VIVIENDA. El inventario físico constituye un procedimiento que permite verificar físicamente, codificar y registrar los bienes muebles con que cuenta cada entidad a una determinada fecha, con el fin de verificar la existencia de los bienes y contrastar su resultado con el registro contable.
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, describalo?	En el SENAMHI el inventario físico constituye un gran reto, toda vez que la entidad posee estaciones (computadoras) que están distribuidas a nivel nacional en zonas de altura esto no permite efectuar un inventario físico adecuado, lamentablemente es deficiente.
11. ¿Por qué cree que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	Esta debilidad se presenta por que el control de los bienes que entran y salen del almacén, no son atendidos mediante sistema informático llámese a través de pedidos para su requerimiento y peca para su atención. Debe evitarse las entregas con manuscritos o sin documentos correspondientes.
12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?	La baja de bienes es una debilidad y se presenta por que el inventario físico no se realiza en forma eficiente, y genera diferencias entre el inventario físico y la información contable, el inventario debe realizarse 2 veces al año, para un mayor control de los bienes, es una deficiencia que a través de los años aún no se puede mejorar.

<b>SUJETO 3 (Especialista logístico)</b>	
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento?	La verificación de los bienes en el proceso de almacenamiento se realiza mediante la verificación física de los bienes en la etapa recepción, a fin de comprobar si el bien es conforme con los documentos de orden de compra; el Control de los bienes se realiza de acuerdo a los suministros o repuestos, son almacenados en un ambiente físico cerrado y el cual es controlado mediante las tarjetas de control visible (Bincard) y PECOSA (Pedido de Comprobante de Salida) e inventarios periódicos, es recomendable tener actualizados los datos físico e informáticos en el SIGA, para evitar inconsistencias de los saldos.
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	En general no creo que tengan el ambiente adecuado, en especial el almacén de útiles no cumple con un ambiente adecuado por que el tamaño no es adecuado para almacenar todos los bienes por lo que hay oportunidades que se almacenan en los pasadizos; falta mayor iluminación y ventilación; no cuenta con deshumecedores; el almacén de repuestos, no tiene los anaqueles adecuados (deteriorados).
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	La custodia de los bienes esta cargo del personal de almacén en cada ambiente. Asimismo el personal de vigilancia controla la salida e ingreso de los bienes al almacén, sin embargo, el personal no es el idóneo, además que hay dos locales del almacén, y solo hay un responsable, debería haber otro especialista encargado del otro local, también es importante que el personal que labora en el almacén debe estar contratado de acuerdo a la ley, por la responsabilidad existente.
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	El procedimiento de pedido de bienes está diseñado en SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa) que es un software informático para manejar el Estado. El pedido lo solicita el área usuaria, el jefe de almacén verifica el pedido de acuerdo a su stock y atiende con el formato PECOSA (pedido de comprobante de salida), en mi opinión es la más adecuada para almacenes del Estado. Sin embargo falta más capacitación a las áreas usuarias para que el procedimiento se realice sin errores. No creo que sea la adecuada.
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	Adquisición de anaqueles y depósitos adecuados para los repuestos meteorológicos, adquisición de deshumecedores, adquisición de equipos de seguridad para el personal de almacén, capacitación a las áreas usuarias para programar sus compras y sus pedidos, inventarios mensuales selectivos.
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	Actualmente no es eficiente, porque la atención no es programada, los pedidos para la distribución de los bienes se realizan cuando los usuarios no tienen materiales para el desarrollo de sus trabajos, esto genera que por momentos y días haya mayor cantidad de pedidos y la atención se realiza con retraso. La entrega de bienes o materiales, como proceso de distribución debe ser programada en la mayor parte, porque las necesidades de las áreas usuarias en su mayor parte son recurrentes, por lo que la atención en la entrega de bienes puede ser programada y por lo tanto puede ser más eficiente.
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	Los inventarios es un método de control de bienes, debiendo ser programado y no programable, es importante porque logra determinar las existencias de faltantes y sobrantes y si las condiciones de almacenamiento son los adecuados.
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, describalo?	Por norma se tiene que realizar mínimo un inventario al año y mayormente se programa al término del ejercicio fiscal. Para la realización del inventario físico se requiere apoyo de personal y materiales, sin embargo debido a restricciones presupuestales el apoyo de personal es mínimo y las contrataciones demoran; por lo que el inventario no se realiza muchas veces en los primeros días del año, se realiza después de varios días de empezado el año. Si bien es obligatorio realizar el inventario físico una vez al año, se debe programar realizar por lo menos dos veces al año.
11. ¿Por qué cre que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	Existen faltantes por pérdida o robo, mal despacho de bienes que se entrega un producto por otro, entrega tardía de bienes se emite la PECOSA y se entrega una parte y muchas veces se olvidan de completar o reclamar; recepción de bienes sin documentos es decir a veces hay proveedores u otros que entregan bienes sin documentación completa por lo que no se registra en el SIGA esto genera bienes en stock no registrados en el sistema y por ende como sobrantes. La única forma de corregir esta situación, es realizar inventarios más periódicos y que sean realizados por personal ajeno al almacén, prohibir almacenar bienes si no cuenta con documentación o documentación incompleta.
12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?	La baja que se estuvo realizando en SENAMHI, fue con documentos de salida PECOSA, el jefe del almacén al identificar los bienes para dar de baja, primero debe elaborar un informe técnico el cual sustentará la baja de bienes, indicando causal, esto debe ser elevado a la Gerencia de Administración para su aprobación.

SUJETO 4 (Área usuaria)	
Preguntas	Respuestas
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, porqué?	No creo que cumpla con lo estipulado en la normativa, en temas de seguridad, tamaño de ambiente, es muy estrecho y no lo suficiente amplio para custodiar todos los bienes, por ejemplo los materiales de limpieza por el volumen están en diferentes lugares y no en el almacén como debe de ser, y en ocasiones para que nos atiendan tienen que ir primero a Surco, el almacén debe estar en un solo lugar.
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	No creo que sea eficiente, por que a veces preguntan a las áreas usuarias que cantidad de toner han consumido en el año, cuando ellos son los que debería tener todo esos datos. EL procedimiento de ellos no se exactamente cual es, supongo cuando llega las compras, pero yo como área usuaria me dan la pecosa de la cantidad de materiales que me entregan de acuerdo a lo solicitado.
5. En su opinión ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	Bueno como área usuaria se hace el documento de requerimiento con su respectivo pedido SIGA a la oficina de administración, de ahí pasa abastecimiento y luego lo envían al almacén para ver si hay stock y caso contrario si no hay en stock remiten para la compra.
6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	Primero lo autoriza la directora de abastecimiento, y luego del jefe el almacén verifica su stock y atiende los pedidos, y si no hay en stock abastecimiento verifica si el área usuaria tiene disposición presupuestaria para proceder a realizar la compra.
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, porqué?	No por que hay que estar llamando si llegaron tus bienes, rara vez que te digan que ya puedes pasar a recogerlo, y cuando son bienes informáticos el área correspondiente tiene que dar su VºBº. Asimismo tiene que entregar con su pecosa. En mi opinión no creo que sea la adecuada porque se demoran en entregar el requerimiento. Por ejemplo desde enero que hemos pedido la adquisición de toner a la fecha no nos entregan, por que como hay cambio de directores las personas que estan viendo las cotizaciones o adquisiciones renuncian, o ingresan otras con el nuevo jefe. Estos cambios retrasa la atención del pedido como corresponde.
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?	En mi opinión no creo que los inventarios físicos se realicen de manera oportuna y adecuada, porque hasta donde tengo conocimiento existen muchos faltantes y sobrantes, eso quiere decir que no se está llevando bien este proceso del almacén, debería darse 2 o 3 veces al año.
11. ¿Por qué cre que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	En mi opinión es porque no lleva un buen control de sus ingresos y salidas, muchas veces entregan un producto por otro, y a veces no cuentan bien porque en ocasiones me entregaron algún producto incompleto.

SUJETO 5 (Área usuaria)	
Preguntas	Respuestas
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	Considero que no se lleva un control eficiente, la alta rotación de personal hace que no haya una verificación óptima de los bienes, ya que hay veces que los equipos son trasladados sin previa coordinación con el área correspondiente, o muchas veces llegan bienes que directamente son recepcionados por el área usuaria que coordina con abastecimiento, pero no con almacén como corresponde. Falta urgente la elaboración de procedimientos para que no se repitan constantemente estos casos, además de darle la importancia debida al almacén, y se contrate profesionales con experiencia idoneos para la buena gestión del almacén.
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	En mi opinión, falta directiva que sirva como guía para el buen manejo del almacén como "Normas y procedimientos para la asignación, uso, cuidado y entrega de los bienes". Si no se cuenta con una directiva clara, bien diseñada, no se puede regular la administración de los bienes custodiados en el almacén.
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	Se realiza mediante la solicitud del requerimiento a la administración, luego lo derivan a abastecimiento para ser atendido siempre y cuando exista stock de los materiales. En mi opinión no creo que sea la adecuada por el mismo motivo que no se cuenta con un documento de gestión bien detallado o un manual de procedimientos.
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	Que exista una buena organización de los materiales, el control físico debe estar siempre de la mano con registro de control en el sistema informático de tal manera que coincidan los stock, y se pueda obtener información confiable de los estados contables para la buena administración de la entidad.
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, descríbalos?	En mi opinión creo que no se realizan de manera adecuada y oportuna, por que entonces no existirían faltantes, el almacén estará siempre abastecido, los stock de bienes en físico coincidirían con el stock del sistema SIGA.
11. ¿Por qué cre que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	La falta de control de los ingresos y salidas, entrega de bienes o existencias sin el debido documento sustentatorio, creo que se debe hacer hincapié en la elaboración de directivas para que sirva como guía a las actividades concernientes a la buena administración de los bienes en el almacén, así habría un control eficiente, además de tomar en cuenta que el personal debe estar capacitado.
12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera optima, que recomendaciones daría?	En mi opinión la baja de bienes no se realiza eficientemente, además que para dar una baja de bienes puede pasar años para llevarlos a cabo. Recomendaría se elaboren directivas y procedimientos, que aceleren las bajas correspondientes, que además perjudican contablemente, porque en ocasiones se les sigue considerando con un bien patrimonial.



SUJETO 6 (Especialista en Almacenes y SIGA)	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?	Las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de almacenamiento, se ejecuta durante la recepción de los bienes en el área de almacén al contrastar la orden de compra con los bienes recibidos, la emisión de la conformidad por parte del área usuaria, la actualización de la tarjeta de control visible y la toma de inventario de los bienes, el cumplimiento de todo este procedimiento logrará menguar con las diferencias que actualmente existen.
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, por qué?	No cumple con un ambiente y equipos necesarios, porque existe humedad en las instalaciones, poca ventilación, espacio reducido para la recepción de materiales y bienes, asimismo no se tienen equipos de video vigilancia en el almacén, no se cuenta con equipos de ventilación, y los equipos deshumecedores adquiridos no son suficientes para la cantidad de bienes almacenados.
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	La fase de registro y control de bienes no se realiza eficientemente, ya que se realiza el registro físicamente en las tarjetas de control y posteriormente en forma digital en el kardex del siga, sin embargo en algunas ocasiones no se actualizan los saldos en el sistema ocasionando diferencia entre las existencias físicas y los reportes del sistema.
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	En mi opinión se debería contar con un sistema de video vigilancia en el almacén, mejorar las condiciones de los ambientes donde se ubica el almacén, asignar personal que realice exclusivamente la actualización del sistema de kardex, realizar tomas de inventarios focalizados de los bienes custodiados.
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	No es adecuada considerando que generalmente durante la fase de programación y formulación del presupuesto las áreas usuarias registran una programación similar a los años anteriores sin considerar las necesidades reales, por consiguiente cuando se formula el pedido, el objetivo es ejecutar los saldos presupuestales. Asimismo se observa que las áreas usuarias tienden a elaborar las especificaciones técnicas direccionando la compra a determinadas marcas y se debe dedicar tiempo a las coordinaciones del caso para realizar las modificaciones necesarias, atrasando las actividades en el almacén. También es frecuente que las específicas de gasto seleccionadas en e pedido SIGA sean incorrectas, debido a que no se ha depurado el catálogo SIGA contrastándolo con el MEF.
6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	Se formulan en base a los respectivos cuadros de necesidades, conciliados con el presupuesto y el stock de bienes en almacén, luego se emite el Pedido Comprobante de salida (PECOSA), abastecimiento establece un calendario de pedidos para las áreas usuarias cuyo consumo de bienes sea constante, los pedidos de bienes que no son de consumo regular se efectuaran de acuerdo al cuadro de necesidades, según la normativa de almacenes la elaboración de PECOSA corresponde al área usuaria, aunque en la entidad hay desconocimiento y la realiza el almacén, y la autorización para la atención está a cargo del jefe de Abastecimiento, y luego es atendido por el jefe del almacén.
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	Se debe contar con un ambiente óptimo para la conservación de los bienes en custodia, registrar diariamente el movimiento de los bienes en el kardex, verificar la existencia física de los mismos, conciliar mensualmente la información del almacén con contabilidad.
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, por qué?	Durante la toma de inventario se han encontrado productos desfasados, víveres y materiales vencidos como galletas y tintas, o productos sin rotación que aún se siguen comprando. Por ello, en mi opinión el proceso de distribución no se está desarrollando con eficiencia.
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	Realizar inventarios físicos es importante porque permite comprobar la existencia de los bienes, comparar los registro con la información contable, determinar los faltantes y sobrantes, y sustentar las regularizaciones de los bienes con los que cuenta ola entidad en una determinada fecha.
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, describalo?	Anualmente durante el I trimestre, se conforma una comisión integrada por personal de la entidad para la toma de inventario, sin embargo esta acción es ejecutada por personal subalterno que no tiene conocimiento del procedimiento a seguir. En tal sentido, la información obtenida no es confiable, ya que los reportes finales tienen información incompleta o errónea. También se contrata anualmente durante el II semestre un servicio externo para la toma de inventario, no obstante al verificar las cifras finales se han encontrado diferencias entre loa información presntada por el proveedor y la existencia física de los bienes. En mi opinión no se está realizando adecuada y oportunamente la toma de inventario.
11. ¿Por qué cre que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	Existen faltantes y sobrantes porque no han emitido pecosas para la salida de los bienes, se entrega bienes con otro código, se ingresan donaciones sin notas de entrada (NEA), entre otros. Las acciones correctivas debería ser la capacitación al personal que labora en el almacén y áreas usuarias que elaboran los pedidos, establecer procedimientos, efectuar acciones de verificación a nivel físico y de sistemas.
12. ¿Cree usted que la baja de bienes se realiza de manera óptima, que recomendaciones daría?	La baja es el procedimiento que consiste en la extracción física y contable de los bienes, se autoriza mediante Resolución Administrativa a propuesta de la Unidad de Control Patrimonial con indicación expresa de las causales que la originó. En mi opinión la baja de bienes no se realiza de manera óptima, porque existen muchos bienes que estan obsoletos, vencidos y ocupan un espacio en el almacén que ocasiona desorganización, además que contablemente son considerados como bienes en buen estado para su uso. Debería abreviarse los procedimientos para la baja correspondiente, además que se le debe responsabilizar al área usuaria que hizo el requerimiento y no lo solicitó como corresponde.

SUJETO 7 (Área de Almacén)	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Cómo se ejecuta las actividades de verificación y control de los bienes en el proceso de abastecimiento?	La verificación se realiza de acuerdo a lo que se expresa en las especificaciones técnicas, verificando características, color, dimensiones, modelo, vencimiento etc. El control de bienes se da en la recepción del bien o producto, validando que se encuentre en buen estado para eso se debe ser bien minucioso, validar que la guía describa tal y cual se aprecia en el orden de compra.
2. ¿Cree usted que el almacén cumple con un ambiente y equipos necesarios para el buen almacenamiento de los bienes, porque?	Hay una nueva gestión, yo soy personal relativamente nuevo, pero puedo decir que no se cuenta con un ambiente adecuado, ya que la diversidad de productos no se encuentran debidamente ordenados, ni rotulados, ni protegidos, expuestos al polvo, no se lleva control de los productos vencidos y por vencer, las tarjetas de control visible no se encuentran actualizados, no se cuenta con una mesa de trabajo ni de despacho, no se cuenta con una balanza digital, no se cuenta con un coche para traslado de material, ni con cajas para el despacho, equipos anti ácaros en mal estado, deshumedecedores en mal estado. Se encuentra producto hasta con tres a cuatro códigos y esto genera un desorden y desorganización total ya que se con varios almacenes: Almacén útiles de oficina, Almacén Ferrería, Almacén Repuestos, Almacén Equipos, Almacén ropería, Almacén mobiliario, Almacén viveres, se cuenta con dos ambientes uno en la Sede Central Jesús María y otro ubicado en las Palmas Surco el cual se encuentra en un descuido y abandono total.
3. ¿Cree usted que la fase de registro y control de bienes se realizan eficientemente, cuál es su procedimiento?	Si, Todo empieza con la recepción del bien, luego se hace el ingreso de la orden de compra en el sistema SIGA, validando fecha de ingreso, número de guía, número de factura y si el bien se cargara a un área usuaria o si ingresara como stock de Almacén, para eso la persona que se encarga de hacer el registro debe leer detenidamente lo que especifica la orden de compra, para finalizar se genera la (PECOSA que significa pedido comprobante de salida), todo bien es entregado al área usuaria previa firma del que recepciona para posteriormente todo la documentación quede debidamente archivada.
4. ¿Cuáles son las acciones que se debe tomar en cuenta para custodiar de manera eficiente los bienes?	Tener en cuenta los lineamientos y directivas de almacén, que por cierto aún no se han elaborado, además que el personal en su mayoría desconoce. Es la única manera de que exista una buena organización, apoyo de personal idóneo en el desarrollo de las actividades.
5. ¿Cómo se realiza la formulación de pedido, es la adecuada?	El área usuaria tiene que solicitar sus bienes con clasificador y código correcto, sino el pedido es nulo y genera retraso en la elaboración de pecosas, causando muchos inconvenientes en el almacén, para eso almacén debe brindar códigos correctos para que el pedido y salida del bien sea de manera oportuna; además el encargado del SIGA tiene que actualizar la data, muchos codigos ya fueron bloqueados por el MEF pero siguen apareciendo en nuestro sistema. En mi opinión no creo que la formulación del pedido sea eficiente.
6. ¿Cuáles son los pasos para la autorización del despacho de bienes?	En caso de oficinas de la sede central, el pedido va directamente a la oficina de abastecimiento para el visto y autorización de la directora, luego pasa para el visto de la encargada de Almacén y posteriormente pasa al operador de almacén. En el caso para las áreas usuarias de la sede central primero pasan por administración, luego las derivan a abastecimiento y luego pasa al almacén.
7. ¿Cuáles son las actividades para un buen acondicionamiento y control de materiales?	En mi opinión para un buen acondicionado y control de materiales se debe contar con ambientes óptimos, materiales para la protección de los productos, stickers de señalización, stickers para identificar vencimientos, teniendo en cuenta que el producto puede ser vidrio, líquido, perecible, inflamable. Para la conservación de los mismos se aplica la higiene y seguridad, además de las normas especiales sobre su mantenimiento y cuidado de cada producto, ubicación en zonas idóneas, con el objetivo de acceder a las mismas y que estén fácilmente localizables, medios de transporte adecuados, canastas, carretillas, otros.
8. ¿Cree usted que el proceso de distribución de bienes se desarrolla con eficiencia, porque?	Si, porque se hace un análisis previo de lo que se tiene como stock para el tema de la distribución, se entrega lo necesario a las oficinas usuarias, para eso se filtra del sistema se hace un ranking de consumo y se facilita los materiales que van utilizar. Para el tema de bienes de entrada y salida en tránsito se hace las coordinaciones para que lo más pronto se pueda retirar por el área usuaria ya que hay un tema de plazos según directiva internas para que el bien no pueda permanecer muchos días en Almacén y no se genere un cuello de botella.
9. ¿Cuál es el sustento teórico con respecto a la importancia de los inventarios físicos?	Permite tener stocks actualizados, mejorar la organización de productos, comprobar costos, entre otros aspectos. Permite tener un mayor conocimiento de los productos.
10. ¿Cree usted que los Inventarios se realizan adecuada y oportunamente, describalo?	Aún no, porque no tenemos kardex actualizados, no hay control de productos con mayor rotación, la entrega de productos con vale y sin el documento oficial de salida en este caso la PECOSA, existen innumerables diferencias físico VS sistema. Partiendo de ese punto se mantiene diferencias encontradas y se está saneando progresivamente hasta cuadrar y regularizar el control y el flujo del almacén, también existen bienes obsoletos que debería dárseles de baja.
11. ¿Por qué cre que existen faltantes y sobrantes, que acciones correctivas deberían tomarse en cuenta?	Generalmente es por entrega de bienes sin pecosa y posterior regularización, por hacer los despachos sin un filtro correspondiente, se recomienda validar dos veces en caso de despachos grandes. Las acciones correctivas que se deben tomar a futuro serían: - Todo bien debe ser entregado previa firma de pecosa, por más urgente que sea no debe salir sin su documento de salida. - Verificar los despachos siempre con respecto a la calidad y cantidad de los bienes

## ANEXO 5 R.J. N° 335-90-INAP/DNA

07-25-90.- R.J. No. 335-90-INAP/DNA.- **Aprueba Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional (09-09-90)**

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Ley No. 22056 que instituye el Sistema de Abastecimiento, otorga a la Dirección Nacional de Abastecimiento atribución para emitir normas relativas a adquisición y asignación nacional de bienes y servicios no personales;

Que en el precitado Manual, se establecen normas, procedimientos y responsabilidades para la administración de almacenes en organismos del sector público nacional;

Que con Oficio No. 008-90-EF/93.02, la Contaduría Pública de la Nación ha dado conformidad a los formularios anexos al citado Manual, que son de uso compartido entre los Sistemas de Contabilidad y Abastecimiento;

En uso de las atribuciones conferidas por el Decreto Legislativo No. 534 -Ley del Instituto Nacional de Administración Pública;

SE RESUELVE:

**Artículo 1o.-** Aprobar el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional.

**Artículo 2o.-** Disponer su publicación en el diario oficial "El Peruano".

Regístrese y comuníquese.

GUILLERMINA FLORES VINCES,

Jefa del Instituto Nacional de Administración Pública.

### MANUAL DE ADMINISTRACION DE ALMACENES PARA EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL

#### I. GENERALIDADES

##### A. OBJETO

Establecer normas, criterios, procedimientos y responsabilidades para la administración de almacenes en organismos del sector público nacional.

##### B. ALCANCE

La presente norma es de aplicación por los organismos del sector público.

##### C. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo No. 534 -Ley del Instituto Nacional de Administración Pública.

- Decreto Ley No. 22056 que instituye el Sistema Nacional de Abastecimiento.

- Resolución Jefatural No. 118-80-INAP/DNA que aprueba las Normas Generales del Sistema Nacional de Abastecimiento.

##### D. NORMAS ESPECÍFICAS

1. El almacén es un área física seleccionada bajo criterios y técnicas adecuadas; destinadas a la custodia y conservación de los bienes que van a emplearse para la producción de servicios o de bienes económicos. Las actividades que en él se realizan esencialmente son las que corresponden a los procesos técnicos de Abastecimiento denominados Almacenamiento y Distribución.

2. En cada organismo, a nivel central o desconcentrado, el órgano de abastecimiento tendrá a su cargo la organización e implementación de uno o más almacenes para la custodia temporal de los bienes que suministra.

3. Es responsabilidad del Jefe de Almacén, entre otros:

a. Presenciar, verificar y suscribir la conformidad sobre el ingreso de bienes a la entidad.

b. Proteger y controlar las existencias en custodia.

c. Velar por la seguridad y mantenimiento del local y equipos de almacén.

d. Efectuar la distribución de bienes conforme al programa establecido.

e. Coordinar la oportuna reposición de stock.

f. Emitir los reportes de movimiento de bienes en almacén.

4. Son factores a considerar en la selección y organización del local de almacén los siguientes:

a. Área requerida: debe permitir que las operaciones que en ella se realicen se efectúen en un área física adecuada, sin que tropiece con inconvenientes por falta de espacio. Se determina en base a la cantidad y volumen de los bienes previstos para adquirir, incluyendo proyecciones de futuras ampliaciones.

b. Seguridad: el lugar geográfico y el local deben reunir condiciones que eviten el deterioro o merma ocasionados por agentes atmosféricos, así como preservar la integridad humana y física ante acciones de terceros o de desastres naturales.

c. Facilidad de recepción: contemplar la no interferencia con otras actividades que ejecuta la institución; debe existir vías de acceso para personas y vehículos a fin de que los proveedores entreguen sin dificultades sus artículos.

d. Características de los materiales: según la naturaleza de los bienes, se debe tener en consideración el peligro que puedan o no ocasionar al personal que labora en el almacén así como a la comunidad; ejemplo: explosivos, productos químicos tóxicos, radioactivos, etc.

e. Facilidad de utilización por los usuarios; considerar la cercanía y fluidez de tránsito para que el abastecimiento a las unidades usuarias sea en forma económica, rápida y segura.

f. Tiempo de suministro: considerar la distancia en que se encuentran las unidades usuarias y sus necesidades de reposición; ejemplo: cuando la atención de pedidos se tuvieran que efectuar el mismo día, el almacén estaría ubicado en la misma localidad; si estos tuvieran que atenderse al día siguiente o al tercer día, la localización puede hacerse fuera del perímetro del lugar en que se encuentran las dependencias usuarias.

g. Centros de abastecimiento: tienen que ver con las fuentes de suministro y el tamaño del local del almacén; cuanto más alejado esté al almacén de las fuentes de suministro, mayor será su tamaño.

h. Vías de comunicación: se localizará el almacén en lugares en que haya fluido servicio de transportes para el acarreo de los bienes y materiales.

i. Infraestructura disponible: considerar áreas o edificaciones que por sus características resulten apropiadas y que además el costo de acondicionamiento resulte económico.

j. Capacidad económica de la entidad: a efecto de planear el equipamiento de almacén.

5. En el almacén, de acuerdo a las posibilidades de cada entidad se establecerá áreas físicas de uso específico para:

a. Oficina

b. Recepción y despacho

c. Corredores y pasadizos

d. Zona de almacenaje

e. Vestuarios del personal

f. Servicios higiénicos

g. Zonas para ampliaciones

h. Áreas de estacionamiento exterior.

6. El almacén contará con muebles y equipos necesarios para efectuar la conservación, manipulación, protección y control de los bienes en custodia. En la selección del mobiliario y equipo se tomará en cuenta:

a. Características de los bienes: a fin de rodearlos de las condiciones que necesitan para su conservación, de acuerdo con las instrucciones de los fabricantes o técnicos especializados.

b. Naturaleza del trabajo: en lo que se refiere a:

(1) Necesidad del mobiliario y equipo

(2) Tiempo de duración del trabajo

(3) Imposibilidad de hacer el trabajo con el equipo existente.

(4) Especificaciones técnicas de los bienes

(5) Factores relacionados con la capacidad del piso, humos, humedad, calor, frío, suciedad, equipo auxiliar, tolerancia, etc.

c. Requerimientos de seguridad; analizar y valorar el equipo de seguridad con el mismo cuidado que se da a cualquier otro equipo, sobre todo en los aspectos siguientes:

(1) Diseño de protectores y cascos de seguridad.

(2) Elección de extintores apropiados para combatir el tipo de incendios e instalación adecuada.

(3) Ubicación de sistemas de rociadores en zonas donde el agua no cause, más daño que el fuego.

d. Equipo apropiado para el trabajo; los guías para la selección adecuada de los equipos son los siguientes:

(1) Capacidad necesaria

(2) Tamaño conveniente

(3) Ajuste a las tareas por realizar

e. Costos de operación de los equipos: en lo que respecta a mantenimiento, costos de suministro de combustible o electricidad, etc.

7. La distribución y clasificación de los espacios en las zonas de almacenaje deben ser cuidadosamente estudiadas, poniendo especial atención en dar a los bienes una clasificación adecuada que agrupe en secciones o anaqueles correlativos aquellos que guarden cierta semejanza. Son aspectos a considerar:

a. Espacio disponible

b. Cantidad prevista de bienes por almacenar

c. Cantidad de cada clase de bienes

d. Manipulación que necesitan

e. Características que presentan

- f. Condiciones ambientales que requieren
- g. Características del mobiliario y equipo necesarios para su conservación
- h. Seguridad que hay que proporcionarles
- i. Control que necesitan
- j. Frecuencia de demanda de cada tipo de artículos.

8. En almacenes cuyo tamaño no permite una fácil ubicación de lugar en que se encuentran los bienes, se colocará, en una parte visible del mismo, el plano de la distribución de espacios de la zona de almacenaje. Cada sección o ambiente tendrá un número o símbolo que identifique su ubicación y el material que en ellos se encuentra almacenado.

9. Cada espacio de la zona de almacenaje debe ser acondicionado con muebles y equipos específicamente para los materiales que en ellos se van a depositar, rodeándolos de las características especiales que dichos materiales necesitan para su conservación, de acuerdo con las instrucciones del fabricante o de técnicos especializados.

10. Los bienes permanecen en almacén en forma temporal, aquellos que se encuentren almacenados por un período superior a los 12 meses y que definitivamente no van a ser utilizados por la entidad deben ser transferidos para satisfacer necesidades de otros organismos del sector público.

11. Cada organismo de acuerdo a sus posibilidades cuidará de contratar una cobertura de seguro que comprenda a la infraestructura del almacén y a los bienes almacenados.

## II. PROCEDIMIENTOS

### A. PROCESO DE ALMACENAMIENTO

El almacenamiento es un proceso técnico del abastecimiento; las actividades concernientes a este proceso, están referidas a la ubicación temporal de bienes en un espacio físico determinado con fines de custodia como vía para trasladarlos físicamente (temporal o definitivo) a quienes la necesitan. Consta de las fases siguientes: recepción, verificación y control de calidad, internamiento, registro-control y custodia.

#### 1. *Recepción*

a. Consiste en la secuencia de operaciones que se desarrollan a partir del momento en que los bienes han llegado al local del almacén y termina con la ubicación de los mismos en el lugar designado para efectuar la verificación y control de calidad.

b. La recepción se efectúa teniendo a la vista los documentos de recibo (Orden de Compra o Guía de Remisión u otro documento análogo).

c. Las operaciones concernientes a la recepción se ejecutarán conforme a lo siguiente:

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

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

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

(4) Anotar en la documentación de recibo:

- Nombre de la persona que hace la entrega.

- Nombre de la persona que recibe la mercadería.

- Número de placa del vehículo utilizado en el transporte (cuando sea pertinente).

- Fecha y hora de recepción.

#### 2. *Verificación y control de calidad*

Las actividades que se realizan dentro de esta fase deben ser ejecutadas en un lugar predeterminado independiente de la zona de almacenaje; comprende las acciones siguientes:

a. Retirar los bienes de los embalajes.

b. Una vez abiertos los bultos se procederá a revisar y verificar su contenido en forma cuantitativa y cualitativa.

c. La verificación cuantitativa se efectuará para comprobar que las cantidades recibidas son iguales a las que se consignan en la documentación de recibo. Incluye las comprobaciones dimensionales de identificación, tales como: longitud, capacidad, volumen, peso, gravedad, presión, temperatura, etc.

d. La verificación cualitativa, denominada control de calidad se realizará para verificar que las características y propiedades de los bienes recepcionados estén de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas.

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

- f. Si por el número y características de los bienes recepcionados fuera necesario mayor tiempo para efectuar la verificación y control de calidad, el jefe de almacén suscribirá la guía respectiva dando conformidad sólo por el número de bultos recibidos y el peso bruto respectivo.
- g. Tratándose de bienes que por sus características ameritan ser sometidos a pruebas de conformidad, las pruebas o exámenes serán encargadas por el jefe del órgano de abastecimiento a especialistas o entes especializados del mismo organismo u otros organismos del sector público, y excepcionalmente a las del sector privado.
- h. La conformidad de la recepción será suscrita por el responsable de almacén en el rubro respectivo de la Orden de Compra y guía respectiva. Se sustenta en la verificación que éste realice o con el informe favorable de las pruebas de conformidad a que se refiere el literal anterior.

### 3. *Internamiento* (sic)

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

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

### 3. *Registro y control*

- a. Ubicados los bienes en las zonas de almacenaje se procederá a registrar su ingreso en la tarjeta de control visible, la misma que será colocada junto al grupo de bienes registrado. Para aquellos bienes que proceden de donaciones, transferencias u otros conceptos distintos a la compra se procederá previamente a formular la correspondiente Nota de Entrada a Almacén.
- b. Copia del documento de ingreso (Orden de Compra-Guía de Internamiento o Nota de Entrada a Almacén) será remitida al área respectiva para efecto del registro del ingreso en la tarjeta de existencia valorada de almacén.
- c. Los bienes que se incorporan al Patrimonio Mobiliario Institucional se codifican conforme al procedimiento establecido en el "Manual de Codificación del Patrimonio Mobiliario del Sector Público", aprobado con Resolución Jefatural No. 126-89-INAP/DNA.

### 4. *Custodia*

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

Las acciones concernientes a la custodia son las siguientes:

- a. Protección a los materiales: está referida a los tratamientos específicos que son necesarios a cada artículo almacenado, a fin de protegerlos de elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura, etc. Las técnicas por aplicar serán las estipuladas en normas técnicas, manual del fabricante u otros textos especializados.
- b. Protección del local de almacén: a las áreas físicas destinadas a servir de almacén se las debe rodear de medios necesarios para proteger a las personas, el material almacenado, mobiliario, equipos y las instalaciones mismas de riesgos internos y externos. Para el efecto se tomarán medidas a fin de evitar:
  - Robos o sustracciones.
  - Acciones de sabotaje
  - Incendios
  - Inundaciones, etc.
- c. Protección al personal de almacén: se deben contemplar todos los aspectos de protección al personal por los daños que puedan causar a su integridad física; con tal fin se les dotará de los equipos e implementos necesarios para la adecuada manipulación de materiales. Así mismo se diseñarán planes de seguridad que contemplarán programas de evacuación para casos de siniestros (incendios, terremotos, inundaciones), y de entrenamiento en el manejo de equipos de manipulación de materiales y de seguridad.

## B. PROCESO DE DISTRIBUCION

Proceso técnico de Abastecimiento que consiste en un conjunto de actividades de naturaleza técnico-administrativa, referidas a la directa satisfacción de necesidades. Incluye las operaciones de traslado interno. Consta de las fases siguientes: formulación del pedido, autorización de despacho, acondicionamiento de materiales, control de materiales y entrega al usuario.

### 1. *Formulación del pedido*

- a. Se emplea el formulario Pedido Comprobante de salida; adjunto al presente.

- b. Se formulan en base a los respectivos cuadros de necesidades debidamente conciliados con las posibilidades financieras de la entidad y disponibilidad de bienes en almacén.
- c. El órgano de Abastecimiento establecerá un calendario para la presentación de pedidos de aquellas dependencias cuyo consumo de bienes sea constante.
- d. Los pedidos de bienes que no son de consumo regular serán presentados de acuerdo al período consignado en el correspondiente cuadro de necesidades.
- e. La formulación del Pedido Comprobante de Salida corresponde a la unidad usuaria; y la autorización para la atención, al Jefe del Órgano de Abastecimiento.
- f. Cuando por razones de austeridad se tenga que limitar la atención de los pedidos a un grupo de bienes, el órgano de Abastecimiento puede asumir la formulación del Pedido Comprobante de Salida.
- g. Una vez suscritos por el jefe de la dependencia solicitante, los Pedidos Comprobante de Salida serán remitidos al Director o Jefe de Abastecimiento para recabar la respectiva autorización de despacho.

## *2. Autorización de despacho*

- a. La autorización se otorgará para aquellos bienes que figuran en el respectivo cuadro de necesidades.
- b. Se autorizará pedidos no programados sólo en el caso que se deriven de situaciones de emergencia calificados por el Director General de Administración o quien hace sus veces en la entidad; y se atenderá con cargo al stock de seguridad.
- c. Esta fase comprende lo siguiente:
  - Numeración y registro del Pedido Comprobante de Salida.
  - Aprobación del Director o Jefe de Abastecimiento.
  - Valorización del Pedido Comprobante de Salida;
  - Registro de las salidas autorizadas de bienes en las Tarjetas de Existencias Valoradas de Almacén.

## *3. Acondicionamiento de materiales*

- a. El responsable del almacén dirigirá los Pedidos de Comprobante de Salida aprobados y dispondrá el acondicionamiento de los bienes para su entrega.
- b. Retirar los bienes de su ubicación y colocarlos en el lugar destinado para el despacho.
- c. En el caso de distribución con destino a localidades fuera del perímetro de la ciudad será necesario determinar el tipo de embalaje a utilizar para lo cual se tomará en cuenta los factores siguientes:
  - Destino de la carga.
  - Transbordos a que se someterá la carga durante la travesía.
  - Características físicas del material a embalarse.
  - Peso y volumen de la carga.
  - Otras consideraciones del fabricante o de especialistas.
- d. El acondicionamiento o embalaje de los artículos por distribuir debe realizarse en forma tal que se evite:
  - Despostillados, roturas o aplastamiento.
  - Daños por manchas con grasas u otro agente nocivo.
  - Deterioro en el acabado.
  - Daños por causas climatológicas.
  - Pérdida parcial, total o extravío.
- e. En el caso de bienes embalados se procederá al marcado, sellado, numerado además de otras señales indicadoras de los bultos.

## *4. Control de materiales*

- a. En cada almacén se establecerá un control de salida de materiales, el que será encargado al personal de seguridad o vigilancia; o una persona que para tal función se designe.
- b. El encargado del acarreo o transporte de los bienes, presentará al salir del almacén el Pedido Comprobante de Salida a la persona encargada del control de salida de materiales, quien verificará si el contenido de los bultos concuerda con el documento y retendrá una copia del mismo, lo que será entregado al área responsable del control de stock.
- c. Cuando el material es remitido a lugares fuera de la entidad utilizando medios de transporte, el transportista presentará en los puestos de vigilancia de la entidad copia del Pedido Comprobante de Salida respectivo. El personal de vigilancia efectuará las constataciones que en ejercicio de sus funciones deba realizar.

## *5. Entrega de materiales*

- a. En el momento de hacerse la entrega de materiales se cuidará que la persona que realiza la recepción lo haga en forma serena y consciente.
- b. Será precaución del responsable de almacén que la dependencia de destino, devuelva el Pedido Comprobante de Salida con la conformidad respectiva y en forma oportuna.
- c. Es función inherente al almacén el que los bienes de despachar fuera del perímetro de la ciudad, estén amparados por una cobertura de seguro.

## C. INVENTARIO FISICO DE ALMACEN

Es una forma de verificación física que consiste en constatar la existencia o presencia real de los bienes almacenados, apreciar su estado de conservación o deterioro y condiciones de seguridad.

### 1. Tipos de Inventarios

#### a. Inventario Masivo

Incluye a todos los bienes almacenados. Forma parte del Inventario Físico General que comprende la verificación física de bienes en uso y de almacén.

Se efectúa cerrando las operaciones del almacén por uno o varios días, como mínimo una vez por año, requiere de un apropiado programa y sirve de sustento de los estados financieros de la entidad.

#### b. Inventario Selectivo

Comprende a un grupo de bienes previamente seleccionados. Se realiza periódicamente o cada vez que sea necesario comprobar que los registros de stock se mantienen al día, completos y exactos; y verificar que las existencias físicas concuerden con los registros de las Tarjetas de Control Visible de Almacén y las Tarjetas de Existencias Valoradas correspondientes. Se realiza sin paralizar las actividades de almacén; sólo se efectúa el bloqueo temporal de la documentación y el despacho del grupo de bienes objeto de inventario, por el plazo que se estime dure el mismo.

### 2. Preparación de Inventario

Corresponde al órgano de Abastecimiento precisar instrucciones, plazos, mecanismos, instrumentos y responsabilidades a efecto de realizar la verificación de bienes de almacén.

Son condiciones previas al Inventario las siguientes:

a. Ordenamiento del almacén: el principio del buen ordenamiento debe mantenerse en los almacenes en todo momento; sin embargo se hace más necesario cuando se trata de realizar Inventarios.

b. Documentación: es imprescindible preparar la documentación para la toma de Inventario. Son cuatro los aspectos a considerar:

- Las Tarjetas de Existencia Valorada y las de Control Visible de Almacén deben estar al día.

- Bloqueo del internamiento de bienes recepcionados durante el período de inventarios. Estos quedarán temporalmente en la zona de recepción y serán internados una vez concluido el Inventario.

- Despacho de materiales y equipos correspondientes a los Pedidos Comprobante de Salida pendientes de atención. Los bienes de pedidos no reclamados permanecen en la zona de despacho.

- Suspender la recepción de pedidos por un período prudencial antes del inicio del Inventario.

#### c. Equipo de Verificadores

- Cuando se trate del Inventario Físico General, la verificación física será realizada por la Comisión a que se refiere el numeral 4 Rubro III de la Norma General de Abastecimiento S.A. 07 "Verificación del estado y utilización de bienes y servicios".

- Si se trata del Inventario Físico de Almacén, el Jefe de Abastecimiento designa la Comisión de Verificación, la que en ningún caso será integrada con personal de almacén, estos últimos sólo intervendrán para indicar el lugar en que se encuentran ubicados los bienes.

#### d. Medios e Instrumentos

El equipo de verificadores será dotado de medios adecuados tales como: Catálogos, winchas, calibradores, metros, balanzas, etc., que les permitirá certificar las medidas, denominaciones, pesos, códigos, etc., de cada uno de los bienes que se esté verificando

### 3. formas de efectuar el Inventario

#### \* Al barrer

El equipo de verificadores procede a efectuar el Inventario empezando por un punto determinado del almacén; continuando el control de todos los bienes almacenados, sin excepción alguna.

Esta modalidad se utilizará para efectuar el Inventario Masivo de Almacén.

#### \* Por selección

Consiste en constatar la veracidad de las existencias del grupo de bienes sobre los cuales se tiene interés, sin importar su ubicación. Esta forma se utiliza para realizar inventario de tipo selectivo.

### 4. Sobrantes de Inventario

Si en el proceso de verificación se establece bienes sobrantes se procederá en la forma siguiente:

a. Determinar su origen, principalmente entre las siguientes causas:

\* Documentos fuentes no registrados en las Tarjetas de Existencias Valoradas.

\* Bienes entregados en menor cantidad a la autorizada en el respectivo Comprobante de Salida.

\* Entrega de un bien similar en lugar del que figura como sobrante.

b. En el caso que el origen de los sobrantes de almacén se deba a las dos primeras causas indicadas en el literal anterior, éstos se incorporan en los registros de existencias formulando la respectiva Nota de Entrada a Almacén.



c. Cuando los sobrantes tienen su origen en la entrega de un bien similar en lugar del sobrante, implica que la misma cantidad del bien sobrante debe figurar como faltante en bien similar entregado. En este caso se procederá a realizar el ajuste en la respectiva Tarjeta de Existencias Valoradas de Almacén anulando la salida del bien sobrante, la misma que será sustentada con el informe de la Comisión de Verificación; previo inicio de la determinación de responsabilidades. Asimismo se registrará la salida del bien faltante.

#### 5. Faltantes de Almacén

En el caso que como consecuencia de la conciliación entre los registros de existencias y el inventario físico realizado se determinen bienes faltantes, la Comisión de Verificación actuará en la forma siguiente:

##### a. Faltante por robo o sustracción

Organizará un expediente de las investigaciones realizadas acompañadas de la denuncia policial correspondiente.

##### b. Faltante por merma

Tratándose de bienes, sólidos o líquidos, que por su naturaleza se volatizan, será aceptada siempre y cuando esté dentro de la tolerancia establecida en la norma técnica respectiva.

Cuando la merma ocurra por acción de animales depredadores, la Comisión de Verificación evaluará e informará sobre si la merma se debe estrictamente a esa causa.

##### c. Faltante por negligencia.

El jefe de almacén y el servidor o servidores a cargo de la custodia son responsables tanto pecuniaria como administrativamente de la pérdida.

### D. BAJA DE BIENES

1. Se dará de baja a los bienes que como resultado del Inventario Físico General estén considerados para tal proceso.

#### 2. Son objeto de baja:

a. Los bienes fungibles siniestrados que se encuentren en completo estado de inutilidad;

b. La merma producida en las existencias por efecto de volatilización o por acción de animales depredadores.

c. Los bienes perdidos por robo o sustracción; y,

d. Bienes que por vencimiento o su estado de descomposición no son recomendables para consumo.

3. De acuerdo a lo establecido en el artículo 4o., inciso b), del Decreto Ley No. 22867, la baja será aprobada mediante resolución por el Director General de Administración o funcionario equivalente en la entidad y se sustenta en la forma siguiente:

a. Para los casos 2 a. y 2 b. con el informe técnico (sic.) el que se califica su estado de inutilidad.

b. En el caso 2 c. con el informe de la Comisión de Inventario, el expediente de las investigaciones realizadas y la denuncia policial correspondiente.

c. Para el caso 2 d. con el informe sanitario respectivo y el informe de Control Interno sobre deslinde de responsabilidades.

4. Resuelta la baja se registra, informa y sustenta su salida con la resolución respectiva.

5. Para efecto de la enajenación de bienes dados de baja se procederá conforme al procedimiento establecido en el Decreto Supremo No. 025-78-VC.

### E. REPOSICION DE STOCK

Comprende un conjunto de acciones de naturaleza técnico-administrativa, inherentes a la función de almacén, que tiene por finalidad el mantener la continuidad del abastecimiento, reemplazando las existencias distribuidas, a fin de que se encuentren disponibles en cualquier momento y asegurar así que lleguen a los usuarios en la oportunidad conveniente.

#### 1. Variables utilizadas

##### a. Nivel máximo de stock

Cantidad de cada tipo de bien que se estima es suficiente para atender en condiciones normales y por un período determinado, las necesidades de la entidad.

##### b. Stock mínimo o de seguridad

Cantidad de cada tipo de bien que se requiere para continuar el abastecimiento, durante el tiempo que demore el trámite de reposición de stock.

##### c. Punto de pedido

Es el momento ideal para iniciar las acciones conducentes a la reposición de existencias a fin de evitar el consumo total del stock mínimo o de seguridad.

#### 2. Cuantificación de las variables

El Jefe de Almacén coordinará con el área encargada de la programación del abastecimiento para cuantificar las variables que permitirán establecer los puntos de pedido para cada tipo de bien. La determinación de cada una de ellas se efectúa en la forma siguiente:

a. La magnitud del nivel máximo de stock, está dada por la cantidad de un tipo de bien que necesita para atender las necesidades de todas las dependencias de una entidad en un período trimestral, semestral o

anual. Si las necesidades son mayores a la capacidad de almacenamiento pueden considerarse excepcionalmente cantidades para períodos bimensuales o mensuales, según convenga. Se utiliza como documento fuente los cuadros de necesidades.

b. El stock mínimo o de seguridad se determina empleando la siguiente fórmula.

Q

Stock mínimo = --- X t2

t1

Donde:

Q = nivel máximo de stock

t1 = tiempo que se estima se consumirá totalmente Q.

t2 = Tiempo que se considera demora el trámite de reposición de stock

3. Formulación del requerimiento de renovación de stock

El trámite de reposición de stock se inicia (Punto de pedido) cuando las existencias desciendan al nivel en que se empieza a consumir el stock mínimo o de seguridad; para tal efecto el jefe de almacén procederá a:

a. Formular el proyecto de cuadro de adquisición por los bienes que a la fecha debe iniciarse el trámite de reposición de stock.

b. Remitir el proyecto de cuadro de adquisición al área responsable de la programación del abastecimiento a fin de que se proceda a la adquisición inmediata. c. Coordinar con el área a cargo de la programación del abastecimiento a fin de racionar la distribución hasta que se efectúe la respectiva reposición de existencias.

#### F. REGISTRO Y CONTROL DE EXISTENCIAS.

Consiste en un sistema de registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes del local de almacén y cantidades disponibles para distribuir.

Según las posibilidades de cada entidad los registros y reportes se elaboran en la forma manual o mediante proceso automático de datos; en el primer caso se empleará tarjetas y formularios y en el segundo se utilizará el diseño de los mismos.

El registro y control de existencias se realiza en los documentos siguientes:

- Tarjetas de Control Visible de Almacén
- Tarjeta de Existencias Valoradas de Almacén
- Resumen del Movimiento de Almacén.

Los documentos fuente para efectuar los registros son:

- Orden de Compra-Guía de Internamiento
- Nota de Entrada a Almacén
- Pedido Comprobante de Salida.

##### 1. Tarjeta de Control Visible de Almacén

###### a. Finalidad

Controlar en unidades físicas el movimiento y saldo de cada bien almacenado.

Es de uso exclusivo del almacenero y permanece junto al grupo de bienes en ella registrado.

###### b. Descripción

El formulario a emplear es el SA-RIC 06 anexo al presente; consta de las especificaciones siguientes:

Encabezamiento

- Nombre del formulario: Control Visible de Almacén.
- Número de tarjeta: Se numera correlativamente las tarjetas empleadas en el registro de un mismo tipo de bien.
- Artículo: Denominación y características del bien almacenado (una tarjeta por cada tipo de bien)
- Código: Según Catálogo Nacional.
- Unidad de Medida: Término usado para contar, medir o pesar los bienes almacenados.

Cuerpo

Columna 1 - Fecha: La correspondiente al día, mes y año del movimiento.

Columna 2 - Comprobante: Denominación y número del documento fuente que da origen al movimiento.

Columna 3 - Movimientos (unidades físicas) dividida en tres (3) sub columnas.

3A - Entrada: cantidad de bienes ingresados

3B - Salida: Cantidad de bienes egresados

3C - Saldo: Diferencia de las sub columnas (3A) y (3B)

##### 2. Tarjeta de Existencias Valoradas de Almacén

###### a. Finalidad

Suministrar información sobre movimiento de entrada y salida de bienes en almacén, así como determinar existencias en cantidades totales y unitarias debidamente valorizadas. El registro en este documento debe ser permanente y estará a cargo del Órgano de Abastecimiento en un área distinta a la de Almacén.

###### b. Descripción

El formulario a utilizar es el SA-RIC 07 anexo al presente, cuyas especificaciones son las siguientes:

#### Encabezamiento

- Nombre del formulario: Existencias Valoradas de Almacén.
- Tarjeta No...: Se numera correlativamente las tarjetas empleadas en el registro de un mismo tipo de bien.

#### Cuerpo

Columna 1 - Fecha: La que corresponde al día, mes y año del movimiento de cada uno de los bienes.

Columna 2 - Comprobante

Dividida en dos (2) sub columnas

2A - Clase de documentos que ampare el movimiento de bienes en almacén.

2B - No...: El correspondiente al documento de entrada o salida.

Columna 3 - Cantidades

Dividida en tres (3) sub columnas

3A - Entrada: Cantidad de bienes ingresados

3B - Salida: Cantidad de bienes egresados

3C - Saldo: Diferencia de las sub columnas (3A) Entrada y (3B) Salida.

Columna 4 - Precio Unitario: Valor de cada artículo ingresado o egresado.

Columna 5 - Costo Promedio: Esta columna se utilizará al aplicarse el Método de Evaluación (Costo Promedio) resultante de aplicar la fórmula siguiente:

Saldo Monetario (columna 6C)

Costo Promedio =-----

Saldo Físico (columna 3C)

Columna 6 - Importes

Dividida en tres (3) sub columnas

6A - Entrada: Valor en moneda nacional de los bienes ingresados.

6B - Salida: Valor en moneda nacional de los bienes egresados

6C - Saldo: Diferencia de las sub columnas (6A) Entrada y (6B) Salida

Base (de izquierda a derecha)

- Artículo: Nombre de cada tipo de bien

- Unidad: Nombre de cada tipo de bien

- Código: el que corresponde al bien de acuerdo con el Catálogo Nacional

#### c. Utilización

Las tarjetas se mantendrán en ficheros, denominados *Kardex*. Serán agrupadas y clasificadas de acuerdo con las clases de los grupos genéricos del Catálogo Nacional aprobadas con Resolución Directoral No. 001-89-INAP/DNA.

Cada grupo de tarjetas será diferenciado colocando el código de la clase respectiva en una pestaña adhesiva en la parte superior de la tarjeta que señala la separación de una y otra clase de bienes. Dentro de cada clase las tarjetas se ordenarán alfabéticamente conforme al orden asignado en el Catálogo Nacional.

### 3. Resumen del Movimiento de Almacén

#### a. Finalidad

Resumir el resultado de las operaciones de entradas y salidas de bienes del almacén. Este documento será elaborado mensualmente y servirá para conciliar los saldos con los que contenga el Parte Diario de Almacén elaborado por la Oficina de Contabilidad.

#### b. Descripción.

El formulario a utilizar es el SA-RIC 08 Parte del Movimiento de Almacén, anexo a la presente norma consta de las especificaciones siguientes:

#### Encabezamiento

- Nombre del organismo

- Nombre del formulario: Resumen de Movimiento de Almacén.

- Número: Asignado al formulario en forma correlativa.

- Día, mes y año: Fecha que corresponde al período a que se refieren las operaciones

#### Cuerpo

Columna 1 - Grupos Genéricos del Catálogo Nacional.

Dividida en dos (2) sub columnas:

1A - Código: El que corresponde según Catálogo Nacional de Bienes.

2B - Denominación: La que corresponde al código asignado

Columna 2 - Saldo anterior

Considerar los datos de la columna 4 "Saldos del día indicados en el parte anterior". Columna 3 - Movimientos

Registra las entradas y salidas por cada grupo genérico de bienes.

Dividida en dos (2) sub columnas.

3A - Entradas: Indica el importe en moneda nacional de los ingresos de bienes en el grupo respectivo.

3B - Salidas: Indica el importe en moneda nacional de las salidas de bienes en el grupo respectivo.

Columna 4 - Saldo del día

Resulta de agregar a la columna 2 las entradas (3A) y deducir las salidas (3B).

Recuadro inferior izquierdo.

Documentos sustentatorios: Se consigna la numeración de los documentos fuente considerados en la información.

Dividida en dos (2) secciones:

Sección 1 - De Entrada.

Se anotan los números de las Órdenes de Compra y/o Nota de Entrada expedidas, así como los documentos anulados.

Sección 2 - De Salida.

Se anotan los números de Pedido Comprobante de Salida expedidos así como los anulados.

Base

Para consignar las firmas de las personas autorizadas de la elaboración y revisión del documento (Jefe de Almacén y Director o Jefe de Abastecimiento).

c. Número de Copias y su Distribución

Original: Archivo de Almacén

Copia: Para remitir a Contabilidad junto con los documentos sustentatorios.

#### 4. Nota de Entrada a Almacén

a. Finalidad

Servir de documento fuente. Se utiliza para informar sobre ingreso de bienes al almacén por conceptos distintos a la adquisición con orden de compra.

b. Descripción

El formulario a emplear es el SA.ALM 01 anexo al presente; consta de las especificaciones siguientes:

Encabezamiento

- Nombre del organismo

- Nombre del Formulario: Nota de Entrada a Almacén

- Con destino a: Para el caso que el bien tenga un fin específico.

- Referencia: Describir la clase de documento y su numeración que ha dado origen al ingreso de los bienes.

Recuadro Derecho

- Número: El asignado al documento en forma correlativa

- Día, mes y año: Indicar la fecha de formulación del documento.

Cuerpo

Dividido a dos (2) partes: Superior e inferior.

Parte Superior

Columna 1 - Artículos

Dividida en cuatro (4) sub columnas

1A - Código: El que corresponde según Catálogo Nacional.

1B - Cantidad: Número de bienes recibidos.

1C - Descripción: Nombre y características de cada tipo de bien recibido.

1D - Unidad de Medida: Término usado para contar, medir o pesar los bienes recibidos.

Columna 2 - Valores.

Dividida en dos (2) Sub columnas.

2A - Unitario: Valor estimado o consignado en la documentación de la referencia.

2B - Total: Producto de multiplicar la sub columna (1B) - Cantidad por la sub columna (2A)

Valor unitario

Parte Inferior

- Cuentas del Mayor.

Anotar en cada recuadro el código de la cuenta y divisionaria, así como los respectivos importes en moneda nacional.

Base

Para consignar las firmas de:

- Director de Abastecimiento.

- Jefe de Almacén.

c. Utilización

Este formulario es de utilización compartida por las Oficinas de Abastecimiento y Contabilidad. A la Oficina de Abastecimiento le compete consignar los datos siguientes:

- Encabezamiento.

- Columna 1 - Artículos.

- Columna 2 - Valores.

Para Contabilidad están reservados los recuadros de Cuentas del Mayor.

d. Número de copias y su distribución.

- Original: para remitir a Contabilidad.

1ra. copia: Archivo de Almacén.

2da. copia: Registro y Control de existencias.

3ra. copia: Registro y Control del Patrimonio Mobiliario (sólo en el caso de ingreso de bienes patrimoniales).

### 5. Pedido Comprobante de Salida

#### a. Finalidad

Servir de documento fuente, en él se efectúa el pedido, se autoriza y registra la salida de bienes de almacén.

#### b. Descripción.

El formulario a utilizar es el SA.DST-01 anexo al presente, consta de las especificaciones siguientes:

##### Encabezamiento

- Nombre del organismo.
- Nombre del formulario: Pedido-Comprobante de Salida.

##### Cuerpo

###### Parte Superior (Izquierda).

- Dependencia solicitante: Indicar el nombre de la unidad orgánica que efectúa el pedido.
- Solicito entrega a: Nombre del funcionario o servidor que recibirá los bienes solicitados. En ningún caso suscribirá el "recibí conforme" otra persona distinta a la señalada en el presente rubro.
- Con destino a: Consignar el lugar u oficina donde van a ser utilizados los bienes.

###### Parte Superior (Derecha).

- Lugar y Fecha: Localidad de la dependencia y fecha de formulación del documento.
- Número: Es el número correlativo correspondiente a cada Pedido Comprobante de Salida.
- Código de la Dependencia: Asignado a cada unidad orgánica por la Oficina de Racionalización de cada entidad.

###### Parte Izquierda del Cuerpo.

- Columna 1 - Renglones.

Aparecen impresos los números de cada uno de los renglones en forma sucesiva.

- Columna 2 - Artículos solicitados.

Indicar la cantidad y características de los bienes solicitados.

Se divide en tres (3) sub columnas.

2A - Cantidad: Número de bienes solicitados.

2B - Unidad de medida: Término usado para contar, medir o pesar bienes.

2C - Descripción: Nombre o denominación de los bienes solicitados.

###### Parte derecha del Cuerpo.

- Columna 3 - Orden de Despacho.

Para indicar las cantidades que el Director o Jefe de Abastecimiento autoriza entregar.

Se divide en tres (3) sub columnas.

3A - Código: El que corresponde según Catálogo Nacional.

3B - Cantidad: Número de bienes que se autoriza despachar.

3C - Valores: Unitario y total por cada tipo de bienes. Los valores unitarios se extraen de las respectivas Tarjetas de Existencias Valoradas de Almacén.

- Columna 4 - Código Patrimonial.

Utilizar solo en el caso de entregas de bienes que constituyen el patrimonio mobiliario de la entidad.

Anotar el número o código patrimonial asignado al bien conforme a la Resolución Jefatural No. 126-89-INAP/DNA.

##### Base

- Cuentas del Mayor.
- Anotar en cada recuadro el código de la cuenta y divisionaria, así como los importes en moneda nacional.
- Recuadro: Formulario utilizado hasta el renglón No... inclusive: Para indicar, en letras el número del último renglón utilizado en el formulario.
- Fecha de recepción: Fecha en la que se efectúa la entrega.

A renglón seguido deben firmar las siguientes personas:

1. Solicitante: Jefe de la dependencia que solicita.
2. Director o Jefe de Abastecimiento.
3. Jefe de Almacén.
4. Recibí conforme: Persona que recepciona los bienes solicitados.

#### c. Utilización

Este formulario es de utilización compartida por las dependencias solicitantes, por Abastecimiento y Contabilidad.

A la dependencia solicitante le corresponde consignar los datos de:

\* Parte Superior (Izquierda)

\* Columna 1 - Renglones.

\* Columna 2 - Artículos solicitados.

\* Recuadro - Formulario utilizado hasta el renglón - No... inclusive.

\* Fecha de recepción.

Al órgano de Abastecimiento le compete anotar:

- \* Código de la dependencia.
- \* Número del Pedido Comprobante de Salida.
- \* Columna 3 - Orden de Despacho.
- \* Columna 4 - Código Patrimonial.

Para Contabilidad están reservados los recuadros de Cuentas del Mayor.

d. Número de Copias y su Distribución.

Original: para remitir a Contabilidad.

1ra. Copia: Archivo de Almacén.

2da. Copia: Registro y Control de Existencias.

3ra. Copia: Registro y Control de Patrimonio Mobiliario (sólo en el caso de salida de bienes patrimoniales).

4ta. Copia: Dependencia solicitante.

### III. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Por el presente año las entidades que cuenten con suficientes formularios de: Control Visible de Almacén, Pedido Comprobante de Salida y Nota de Entrada a Almacén, continuarán empleándolos hasta terminar su existencia. La nueva impresión de formularios se realizará conforme a los modelos que se anexan a la presente norma.

SEGUNDA.- En el caso de ingreso o salida de bienes que corresponden a grupos genéricos cuyo fascículo del Catálogo Nacional aún no ha sido aprobado, para efecto de Registro se utilizarán temporalmente los códigos del Catálogo Institucional.

VILMA MARES PASTOR,

Directora Técnica de la Dirección Nacional de Abastecimiento - INAP.

\*\*\*\*\*

## ANEXO 6: AUTORIZACIÓN SENAMHI

Jesús María, 16 de julio del 2019.

Señores  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Presente.-

Es grato dirigirme a ustedes y expresar un cordial saludo, por la presente se les comunica a su despacho que el suscrito apoyará en la entrevista formulada por la Sra. MARIA LUISA BALLENA MILIAN, estudiante de la UCV en el Programa de MAESTRIA DE GESTIÓN PÚBLICA en su tema de tesis **“LA GESTION DE ALMACENES EN LAS ENTIDADES PUBLICAS, CASO SENAMHI”**.

Sin otro particular, me despido de ustedes.

Muy atentamente,



---

JOSE LUIS RODRIGUEZ CRUZADO  
COORDINADOR DE LA UNIDAD FUNCIONAL  
OPERATIVA DE SISTEMAS DE INFORMACION  
SENAMHI

## ANEXO 7. REGISTRO DEL PROYECTO

### RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1384 - 2019- UCV- EPG - LN

Los Olivos, 25 de junio de 2019

#### VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) **YRENE CECILIA URIBE HERNANDEZ** de la Experiencia Curricular “**Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación**” del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** del grupo 4T1

- LIMA, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

#### ***LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS, CASO SENAMHI, JESÚS MARÍA, 2017***

presentado por el (la) estudiante:

Bach.

**BALLENA MILIAN, MARIA LUISA**

#### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *“El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación”.*

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *“La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado”.*

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *“El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto”.*

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *“El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis”.*



Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de “**Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación**”.

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

**SE RESUELVE:**

**Art. 1°.-** Aprobar el proyecto de tesis **LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS, CASO SENAMHI, JESÚS MARÍA, 2017**, presentado por el (la) Bach.

**BALLENA MILIAN, MARIA LUISA**

, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

**Art. 2°.-** Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **MODERNIZACIÓN Y REFORMA DEL ESTADO**, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

**Art. 3°.-** Designar al Mtro(a). Dr(a). **YRENE CECILIA URIBE HERNANDEZ** como asesor metodólogo del proyecto de tesis **LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS, CASO SENAMHI, JESÚS MARÍA, 2017**.

Regístrese, comuníquese y archívese,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Cc: Archivos, Docente, interesados  
Archivo Sec. Acad. EP-UC

**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Dr. Yrene Cecilia Uribe Hernández, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**La gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017**", de la estudiante **María Luisa Ballena Milian**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de agosto del 2019.



---

Dr. Yrene Cecilia Uribe Hernández  
DNI: 21413122



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADOS  
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

La gestión de abastecimiento en las entidades públicas, caso XENALVER, Juan María  
BET

### TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

#### AUTORA:

Lc. María Julia Salazar Vargas  
DRECE: 8008-862-4977-4143

#### ASESORA:

Dr. Tomas Coruña Corón Alvarado  
DRECE: 8008-862-3447-3225

#### UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS DEL PERÚ

Investigación y Desarrollo del Perú

Lima - Perú

2019

Resumen de coincidencias X

# 22%

Se están viendo fuentes asociadas

Ver fuentes en inglés (Español)

Coincidencias

- 1 [Entregado a Universidad...](#) 3% >  
Fuente de Internet
- 2 [placabid.com](#) 2% >  
Fuente de Internet
- 3 [del.municipalidad.org](#) 2% >  
Fuente de Internet
- 4 [repositorio.uco.edu.pe](#) 1% >  
Fuente de Internet
- 5 [Entregado a Universidad...](#) 1% >  
Fuente de Internet
- 6 [es.scotd.com](#) 1% >  
Fuente de Internet
- 7 [repositorio.uco.edu.pe](#) 1% >  
Fuente de Internet
- 8 [repositorio.uco.edu.pe](#) 1% >  
Fuente de Internet



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BALENA MILIAN MARÍA LUISA

D.N.I. : 16628755

Domicilio : AV. ALCAZAR N° 100 - RIMAC

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 928511252

E-mail : mballena64@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BALLENA MILIAN MARÍA LUISA

Título de la tesis:

LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS, CASO SENAMBI, JESÚS MARÍA 2017

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

26.10.19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MARÍA LUISA BALLENA MILIAN

INFORME TITULADO:

"LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LAS ENTIDADES  
PÚBLICAS, CASO SENAMHI, JESÚS MARÍA, 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



Joni Saavedra  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN