



**Facultad de Ciencias Empresariales**  
Escuela Académica Profesional de Administración

## **TESIS**

**ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES Y SU INFLUENCIA  
EN EL CONTROL EFECTIVO DE INVENTARIOS EN EL  
CENTRO MÉDICO NAVAL "CIRUJANO MAYOR  
SANTIAGO TÁVARA", 2014**

Presentado por:

Bach. Richar Marcelino Polanco Ccoyllo

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

**LIMA – PERÚ**

**2015**

## ***Dedicatoria***

A Dios Todopoderoso por brindarme la dicha y felicidad de ser su hijo; a toda mi familia, por guiarme por el camino del bien y a quienes han hecho posible que culmine con éxito mi carrera.

## ***Agradecimiento***

A la Universidad Alas Peruanas, por permitirnos seguir avanzando en nuestra carrera profesional; a los Catedráticos por brindarnos sus conocimientos y su tiempo en los asesoramientos acertados que nos prestan y a mis compañeros por su amistad incondicional.

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar si la administración aplicada a los almacenes tiene influencia en el control efectivo de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", para ello la presente investigación tuvo un nivel descriptivo y explicativo, que sirvió para descubrir y mostrar con precisión los ángulos o dimensiones del estudio; se empleo el método hipotético deductivo, procedimiento que partió de unas aseveraciones en calidad de hipótesis para buscar refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que podran confrontarse con los hechos. La muestra estuvo conformada por 152 miembros del personal que labora en el departamento de logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara". Como resultado se tuvo que de los 152 encuestados el 79% de los encuestados respondieron que sí estaban de acuerdo con la mayoría, mientras que el 12% de los mismos señalaron que no concordaban con el primer grupo y el 9% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra; donde la mayoría sostuvo que, la administración de almacenes influye en el control efectivo de inventarios debido a que dependerá de cómo se maneje el Departamento de Logística del Centro Médico Naval y en las medidas de planificación que se toman para lograr una administración eficiente que permita asegurar el abastecimiento en todo momento y en optimas condiciones para el Centro Médico Naval.

## **ABSTRACT**

The aim of this investigation is to determine whether the administration applied to stores has influences for the effective control of inventories in the "Surgeon Mayor Santiago Távara" Naval Medical Center, to do this research was a descriptive and explanatory level, which served to discover and accurately display angles or dimensions of the study;. was employed hypothetical deductive method, a procedure that left assertions as hypotheses to search refute or falsify these hypotheses, deducing conclusions from them will be able to confront the facts sample consisted of 152 members of staff working in the logistics department of the Naval "Surgeon Mayor Santiago Távara" Medical Center. As a result had to be of the 152 respondents, 79% of respondents replied that they agreed with the majority, while 12% of them said they did not agree with the first group and the remaining 9% said they did not know not think about it, thus totaling 100% of the sample; where the majority held that warehouse management influences the effective inventory control because they depend on how the Logistics Department of the Naval Medical Center is managed and planning measures taken to achieve an efficient administration that would ensure supply at all times and in optimal conditions for the naval medical center.

Keywords: applied to stores, effective inventory control, Logistics Department, Naval Medical Center administration.

# ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	03
1.2.1 Delimitación espacial	03
1.2.2 Delimitación temporal	03
1.2.3 Delimitación social	03
1.2.4 Delimitación conceptual	03
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	04
1.3.1 Problema principal	04
1.3.2 Problemas secundarios	04
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	04
1.4.1 Objetivo general	04
1.4.2 Objetivos específicos	05
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	05
1.5.1 Hipótesis general	05
1.5.2 Hipótesis específicas	05
1.5.3 Variables de la Investigación	06
1.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	08
1.6.1 Tipo de Investigación	08
1.6.2 Nivel de Investigación	09
1.6.3 Métodos de Investigación	09

1.7	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	09
1.7.1	Población	09
1.7.2	Muestra	10
1.8.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	11
1.8.1	Técnicas	11
1.8.2	Instrumentos	11
1.9	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.9.1	Justificación	11
1.9.2	Importancia	12
1.10	LIMITACIONES	12

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.2	BASES TEÓRICAS	18
2.2.1	Administración de almacenes	18
2.2.2	Control efectivo de inventarios	35
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	50

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

3.1	ANÁLISIS DE DATOS	53
3.2	PRUEBA DE HIPÓTESIS	93

<b>CONCLUSIONES</b>	100
---------------------	-----

<b>RECOMENDACIONES</b>	102
------------------------	-----

### **ANEXOS**

1.	Fuentes de Información	104
2.	Matriz de consistencia	108
3.	Instrumento de recolección de datos	110

## INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se desarrollarán aspectos importantes sobre la administración de almacenes y su influencia en el control efectivo de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014. Para lo cual se ejecutarán las variables independiente y dependiente, desarrollando el estudio con el apoyo de especialistas en dicha problemática, los mismos que clarificaron todos los puntos relacionados con la investigación.

De esta manera, la gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material—materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización .

Por último, el planificar del sistema de almacén tiene que evaluar si existen sistemas mecánicos adecuados para manejar los productos en áreas en las que el almacenaje se realice alcanzando grandes alturas, ya que su inexistencia actuará inevitablemente como un lastre respecto al posible aumento de la altura de la construcción de los almacenes. Por consiguiente, la rapidez y la eficiencia, desde el punto de vista del costo de una operación de almacén, combina inversiones en instalaciones fijas destinadas al almacenaje con las que deberán realizarse en equipos. Al aumentarse las inversiones en uno de dichos elementos, disminuirá la necesidad de efectuarlas en el otro.



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La Misión del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" es brindar una eficiente y oportuna asistencia médico hospitalario, para la prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación del personal y sus familiares con el fin de garantizar su disponibilidad en el servicio y bienestar. El Centro Médico Naval fundado por el vicealmirante Roque A. Saldías inició sus servicios el 4 de julio de 1956, en sus funcionales edificios que se levantan en el distrito de Bellavista-Callao. Desde entonces, sus diferentes directores, observando rigurosamente las políticas del alto mando Naval concatenadas a la sanidad Naval, progresivamente se ha adaptado a los constantes adelantos de la ciencia médica, tanto en la tecnología instrumental y en los nuevos descubrimientos, innovación que ha permitido mantenerse en el privilegiado lugar que hoy ostenta. Con los merecidos éxitos alcanzados en su vasta trayectoria, el Centro Médico Naval que ha cumplido 59 años de servicio, se ubica hoy entre los mejores hospitales de su género en América del Sur.

El almacén es el espacio físico donde están depositadas todas las mercancías en espera de su distribución y su utilización. En el caso de un hospital el almacén es el sitio donde se guardan los materiales de toda índole que son necesarios para cubrir adecuadamente cada servicio: alimentos, medicamentos, instrumental, etc. La ubicación del almacén es importante, sobre todo para facilitar los sistemas de movilización y almacenaje de mercancía. Es muy importante el control de las existencias con el fin de facilitar una buena gestión de suministros a los servicios consumidos de las mercancías. Con el fin de abaratar los costos es

necesario establecer el depósito mínimo que garantiza el abastecimiento, lo cual se calcula en función de los siguientes factores: ritmo de demanda de los consumidores y el plazo de entrega de los proveedores.

Los encargados de la logística hospitalaria han utilizado diferentes acercamientos operacionales desarrollados a través de los años, centrando su atención principalmente en la gestión de los inventarios, pero en muchas ocasiones, estos métodos de funcionamiento eran reacciones a los apremios administrativos y médicos en lugar de verdaderas estrategias de un servicio. En muchos casos la gestión logística queda excluida del diseño original o primario de los establecimientos sanitarios, y la administración del hospital se centra en las unidades, laboratorios de investigación, salas de intervenciones quirúrgicas, etc. Es indispensable conocer y aplicar herramientas y técnicas tanto avanzadas como especializadas para facilitar las tareas administrativas y humanas en los diferentes procesos de la administración de almacenes e inventarios y sobre todo, para permitir la optimización de recursos financieros y materiales para que se vea reflejado en sus resultados, lo cual convertiría a la administración de almacenes en una ventaja competitiva para la institución hospitalaria.

La importancia que merece tener la administración de almacenes en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", permite llevar a cabo un trabajo articulado en beneficio de los pacientes y usuarios que son atendidos día a día. La aplicación de tecnología de última generación, personal altamente calificado y espacios ampliamente utilitarios en su uso y aprovechamiento de manera racional, efectivizando el cumplimiento de los objetivos generales del hospital.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Delimitación espacial.**

El estudio se llevó a cabo en Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" de la ciudad del Callao (Lima-Perú)

### **1.2.2 Delimitación temporal.**

Por la forma en que ha sido planteada la investigación se desarrolló entre los meses de junio a diciembre del 2014.

### **1.2.3 Delimitación social.**

El presente estudio se llevó a cabo con 152 miembros del personal que labora en el departamento de logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara"

### **1.2.4 Delimitación conceptual**

**ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES:** La administración de almacenes debe poner en práctica, los principios que se hayan decidido en la gestión de stocks, optimizando los flujos físicos correspondientes al interior del almacén.

**CONTROL DE INVENTARIOS:** Los inventarios forman parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías.

El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales.

## **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

A continuación pasaremos a formular el problema de la investigación, para ello contamos con un problema general y tres problemas específicos:

### **1.3.1 Problema principal**

¿De qué manera la administración de almacenes tiene influencia en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014?

### **1.3.2 Problemas secundarios**

1. ¿En qué medida la recepción de artículos tiene influencia en el registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014?
2. ¿Cómo el almacenamiento de artículos tiene influencia en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014?
3. ¿De qué manera el movimiento de artículos tiene influencia en el registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación pasaremos a formular el objetivo de la investigación, para ello contamos con un objetivo general y tres objetivos específicos:

### **1.4.1 Objetivo general**

Explicar cómo la administración de almacenes tiene influencia en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. **Establecer**, que la recepción de artículos tiene influencia en el registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.
2. **Analizar**, que el almacenamiento de artículos tiene influencia en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.
3. **Determinar**, que el movimiento de artículos tiene influencia en el registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

## **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación pasaremos a formular la hipótesis de la investigación, para ello contamos con una hipótesis general y tres hipótesis específicas:

### **1.5.1 Hipótesis general**

Si se aplica la administración de almacenes se tendría influencia positiva en el control efectivo de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

1. Si se aplica la recepción de artículos se tendría influencia positiva en el registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.
2. Si se aplica el almacenamiento de artículos se tendría influencia favorable en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

3. Si se aplica el movimiento de artículos se tendría influencia significativa en el registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

### 1.5.3 Variables de la Investigación

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>
VARIABLE INDEPENDIENTE X: ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES	<b>X1:</b> Recepción de artículos  <b>X2:</b> Almacenamiento de artículos  <b>X3:</b> Movimiento de artículos
VARIABLE DEPENDIENTE Y: CONTROL DE INVENTARIOS	<b>Y1:</b> Registro inicial de inventarios  <b>Y2:</b> Control de inventarios  <b>Y3:</b> Registro de despacho

## OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS, VARIABLES E INDICADORES

### Definición Operacional de la Variable Independiente

#### ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES

DIMENSIONES	ITEMS
X1: Recepción de artículos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Considera Ud. que la recepción de artículos es importante para poder controlar?</li><li>2. ¿Considera Ud. que la recepción de artículos es adecuada?</li><li>3. ¿Considera Ud. que la recepción de artículos es oportuna?</li></ol>
X2: Almacenamiento de artículos	<ol style="list-style-type: none"><li>4. ¿Considera Ud. que el almacenamiento de artículos influye en un adecuado control?</li><li>5. ¿Considera Ud. que se toma todas las medidas de precaución para el almacenamiento de artículos?</li></ol>
X3: Movimiento de artículos	<ol style="list-style-type: none"><li>6. ¿Considera Ud. que el movimiento de artículos se lleva a cabo evitando todo riesgo?</li><li>7. ¿Considera Ud. que el movimiento de artículos es eficiente?</li></ol>
X.- Administración de almacenes	<ol style="list-style-type: none"><li>8. ¿Considera Ud. que la administración de almacenes influye en el control de inventarios?</li><li>9. ¿Considera Ud. que la administración de almacenes se viene llevando a cabo de forma adecuada?</li><li>10. ¿Considera Ud. que la administración de almacenes responde a las expectativas de la institución?</li></ol>

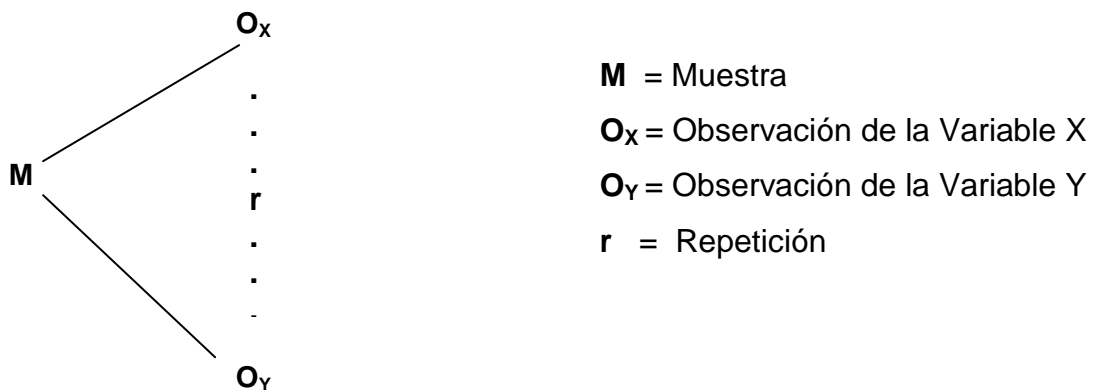
Definición Operacional de la Variable Dependiente  
CONTROL EFECTIVO DE INVENTARIOS

DIMENSIONES	ITEMS
Y1: Registro Inicial	<p>11. ¿Considera Ud. que el registro inicial de artículos se lleva a cabo oportunamente?</p> <p>12. ¿Considera Ud. que el registro inicial de artículos depende de la prontitud del registro del mismo?</p>
Y2: Control permanente	<p>13. ¿Considera Ud. que el Hospital Naval Santiago Távara lleva un control permanente del inventario de almacenes?</p> <p>14. ¿Considera Ud. que la institución viene realizando un control permanente para cumplir las metas?</p>
Y3: Registro de despacho	<p>15. ¿Considera Ud. que el registro de despacho es importante para realizar un buen control?</p> <p>16. ¿Considera Ud. que el registro de despacho se realiza de forma adecuada?</p> <p>17. ¿Considera Ud. que el registro de despacho debe ser eficiente para llevar un verdadero control?</p>
Y: Control de inventarios	<p>18. ¿Considera Ud. que el control de inventarios se logra gracias a la administración de almacenes adecuado?</p> <p>19. ¿Considera Ud. que el Hospital Naval Santiago Távara tiene control de inventarios?</p> <p>20. ¿Considera Ud. que el control de inventarios va depender de la gestión que se lleva a cabo en el Hospital?</p>



## 1.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación respondió a un diseño de estudio descriptivo, con sistemas de medición, perteneciente a la clase de diseño de un estudio sin intervención. También se le conoce como un diseño no experimental de tipo transversal o transaccional, ya que tiene como propósito describir las variables y analizar la incidencia e interrelación en un momento dado.



### 1.6.1 Tipo de investigación

Rodríguez (2005) señala que por el tipo de investigación, el presente estudio reunirá las condiciones necesarias para ser denominado como: básica o pura, se apoya dentro de un contexto teórico y su propósito fundamental es el de desarrollar teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios. La investigación básica o fundamental es un proceso formal y sistemático, coordina el método científico, de análisis y generalización con las fases deductivas o inductivas del razonamiento.

### 1.6.2 Nivel de investigación

De acuerdo con Hernández (2010) la presente investigación será de nivel descriptivo y explicativo, sirven para descubrir y prefigurar, son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación; su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables.

### 1.6.3 Métodos de investigación

Conforme señala Bernal (2006), se empleará el método hipotético deductivo, consistente en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

## 1.7 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.7.1 Población

“Es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica” (Tamayo, 2012). Estará conformada por 250 miembros del personal que labora en el departamento de logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara”.

### 1.7.2 Muestra

Para determinar el tamaño óptimo de muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuya fórmula se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z : Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P : Miembros del personal que labora en el departamento de logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago

Távvara” que no están de acuerdo con la administración de almacenes (Se asume  $P = 0.5$ )

Q : Miembros del personal que labora en el departamento de logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távvara” que están de acuerdo con la administración de almacenes (Se asume  $Q = 0.5$ )

e : Margen de error 5%.

N : Población.

n : Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error la muestra a seleccionar fue:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (250)}{(0.05)^2 (250-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 152 miembros del personal que labora en el departamento de logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távvara”

## 1.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 1.8.1 Técnicas

La técnica que se empleó en la recolección de datos para el presente trabajo de investigación fue la encuesta, la misma que se realizó a 152 miembros del personal que labora en el departamento de logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távvara”.

### 1.8.2 Instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue una encuesta que contiene un cuestionario con 20 preguntas de tipo cerrada, referido al tema en estudio, el mismo que se realizó a una muestra compuesta

por 152 miembros del personal que labora en el departamento de logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora".

## **1.9 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.9.1 Justificación**

La presente investigación se justifica por los siguientes motivos:

**Económicos:** Permitirá evitar el desperdicio de espacios de tiempo que son negativos para la entrega de materiales solicitados por las diferentes áreas y departamentos del mismo hospital.

**Administrativos:** Descubrir problemas existentes y de acuerdo a ello desarrollar diferentes procedimientos que permitan agilizar sus funciones en el abastecimiento logístico de materiales bajo su responsabilidad.

**Sociales:** Establecer relaciones sociales existentes entre el personal que labora en las diferentes secciones del sistema logístico del hospital y como este tipo de relaciones humanas se ven beneficiadas por los resultados obtenidos en el bienestar que conlleva las buenas relaciones entre compañeros.

### **1.9.2 Importancia**

El presente trabajo será importante porque durante todo el desarrollo de la misma se respetará el cumplimiento del proceso de la investigación científica, buscando objetividad en sus análisis teniendo como apoyo determinante a la estadística y el empleo de programas informáticos para mejorar sus conclusiones, generando aportes positivos para mejorar el empleo de sus funciones. Ser empleado en investigaciones posteriores.

## **1.10 LIMITACIONES**

La presente investigación no presentó mayores complicaciones durante el desarrollo de la misma.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Cabrejos Burga, José Diego. (2012) Contribución al mejoramiento de la gestión logística en el almacén del área de mantenimiento de maquinaria pesada en la Empresa Cyomin SAC, Dpto. de Cajamarca. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gerencia del Mantenimiento, Perú: Universidad Nacional del Callao. Hernández Mondragón, Araceli. (2009) Administración y control de inventarios en el almacén de operaciones de la Empresa Propimex S.A. de C.V. Tesis para obtener el Título de Ingeniero en Transporte. México: Instituto Politécnico Nacional.

Lju Fukushima, Jorge Alberto. (2010) Análisis, diseño e implementación de un sistema de control de inventarios para empresas de almacenamiento de hidrocarburos, Tesis para optar el Título de Ingeniero Informático, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Parraga Melgarejo, José Luis. (2012) Factores determinantes en la gestión del almacén de productos, caso: Trapiche Buena Ventura 2012, Tesis para obtener el título profesional de Administración de Empresas, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Cabrejos (2012), llego a las siguientes conclusiones en su trabajo de investigación:

- a) A través de las técnicas de diagnóstico participativo el personal del almacén fue capaz de elaborar el manual de procedimientos para toma de

inventarios y desarrollar un procedimiento para realizar toma de inventarios de repuestos de rotación rápida en los almacenes de mantenimiento de maquinaria pesada de la empresa.

b) Con el conocimiento de los ítems de repuestos, cantidades, codificación, equivalencia, ubicación, proveedores de repuestos de rotación rápida que componen las diferentes clases de maquinaria, es posible mantener existencias de las cantidades necesarias, consiguiéndose con esto mantener el almacén con stock mínimos.

c) Con el conocimiento exacto de la ubicación de los ítems en el almacén y con la aplicación de los indicadores de gestión logística se superó el objetivo ILA de 95.54% y el objetivo IRA de 95.20%.

d) Se logró realizar y proponer estrategias para el desarrollo del almacén que incluye un plan de acción a corto y mediano plazo.

e) Desde el punto de vista económico, el 90% de los entrevistados indica que el almacén al no contar con repuestos de rotación rápida está originando pérdidas.

Parraga (2012), también llegó a las siguientes conclusiones:

Los factores cualitativos, técnicos y operacionales influyen directamente en la eficiencia de la gestión del almacén de la Cía. Buena Ventura.

Los factores cualitativos que inciden en la eficiencia de la gestión de almacén son: las habilidades y conocimientos de personal del almacén para ofrecer una mejor calidad de atención y optimizar tiempos de entrega, asimismo los programas de incentivos que proporcione la empresa para alcanzar los mismos.

Los factores operacionales que determinan la eficiencia de la gestión del almacén son: el control de los inventarios; la organización, distribución y resguardo de los materiales.

Los factores técnicos que determinan la eficiencia en la gestión de almacén son: la localización estratégica del almacén, la distribución adecuada de los espacios del almacén, el sistema de codificación de los productos del almacén y la utilización de indicadores claros de planificación y control en el almacén.

Hernández (2009), cuyo trabajo arribó a las siguientes conclusiones:

Siendo la principal causa, la falta de seguimiento a los inventarios y el desapego a procedimientos. No obstante también fue el descontrol y la indisciplina en las actividades realizadas lo que origino esas diferencias, sin embargo también puedo comentar al respecto que esto no es algo que el trabajo diario no pueda remediar. Por lo que se refiere a los objetivos planteados para el proyecto de investigación estos se cumplieron; es decir, se pudieron identificar y controlar las causas que originaron las diferencias de inventarios de productos terminados y materiales de envasado y embalaje en el almacén de producto terminado de la empresa Propimex, S.A. de C.V.

Es de vital importancia para la empresa porque, para los que podemos observar lo que sucede desde adentro, nos damos cuenta que es el área de operaciones donde se maneja el dinero de la Planta, por lo que corresponde al almacén de producto terminado y por supuesto también al almacén de materias primas; que si bien no lo analice en el proyecto, no lo puedo dejar a un lado simplemente porque es parte de él.

Otra aspecto importante es el personal, porque son la parte fundamental de la empresa; de nada sirven los mejores planes y estrategias si no hay quien los lleve a cabo, de esto es igualmente consciente y es por esto que día con día se esfuerza en el crecimiento y desarrollo de su gente, para ello invierte



en capacitación porque está firmemente convencida de que la preparación y la educación son la mejor herramienta con que cuenta para que la empresa se mantenga en el lugar que tiene hasta el momento y siga avanzando hacia la meta.

Lju (2010), en su trabajo de investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Uno de los objetivos buscados en este tema de tesis era el evitar la redundancia en el registro de datos. Para lograrlo, se realizó un análisis de los movimientos para comprender sus interacciones; este paso fue a la vez muy difícil y muy importante, y sirvió para poder discernir cuáles de ellas eran dependientes de otras, y así obtener una secuencia de procesos de forma clara y ordenada. Al tener esta información, la etapa de diseño se hizo más simple, pues se pudo realizar una correspondencia entre los movimientos físicos y las clases dentro del sistema. Éstas se organizaron para que los datos sean registrados sólo una vez, y se construyeron de forma que cada una de ellas utilizara los valores previamente registrados. El resultado fue un sistema en el cual los procesos encajan entre sí de una forma lógica, y las operaciones se construyen en base a las otras. Sin embargo, para su correcta instalación, es necesario explicar este nuevo paradigma a los usuarios, quienes pueden tener ideas erróneas de cómo se realizan los procesos.

Debido a esta incertidumbre, se planteó que el usuario registre manualmente su estimado del volumen de producto que quedó dentro de las líneas en todos los movimientos en los cuales éstas se utilicen. A esta imprecisión se añade la complicación de contar con una medición de producto físico que debe ser convertida a un valor estándar para poder tener el inventario contable. Se optó por realizar un diseño en el cual se pudiera ver el estimado de los inventarios físicos y contables en tiempo real, y que fuera tolerante de las diferencias de inventario, advirtiendo antes que impidiendo. Sin embargo, queda a criterio del usuario el discernir si es que la operación que se está intentando realizar es válida o no.

Romero (2012) en su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

El control interno es una herramienta muy eficaz para salvaguardar los bienes y recursos de una organización y lograr que las operaciones se realicen adecuadamente y con la mayor eficacia posible, atendiendo los diversos objetivos fijados por la gerencia. Antiguamente el control interno no revestía tanta importancia como la tiene hoy en día, sin embargo a partir del surgimiento de la revolución industrial a mediados del siglo XVIII con el notable incremento de la producción en las empresas, los dueños de los negocios se vieron imposibilitados para seguir atendiendo los problemas comerciales, productivos y administrativos por lo que tuvieron la necesidad de delegar funciones dentro de la organización y crear sistemas que permitieran disminuir fraudes y errores en la operación diaria de las empresas.

Es así como el control interno ha ido adquiriendo importancia en las organizaciones y es utilizado en distintos campos, sobre todo en las empresas y principalmente para la protección de sus activos como son los inventarios pues son los bienes o mercancías que posteriormente serán vendidos y generarán utilidades a las empresas, es por ello su especial control y administración.

Una efectiva aplicación del control interno disminuye en gran medida los robos y faltantes de inventarios pues con los diferentes métodos de control que existen se tiene una mayor vigilancia sobre las operaciones diarias que se realizan con los artículos terminados o la producción en proceso.

Bravo (2010) llegó a las siguientes conclusiones:

Al analizar los estados financieros de la empresa CEDEPA S.A. se puede concluir que la cuenta de Inventarios es importante ya que representa el 51.90% es decir la mitad del total de los valores del Activo. La empresa posee un alto riesgo de endeudamiento ya que el 91.00 % de sus activos le pertenecen a terceros, por lo que la empresa debe reducir este pasivo, ya que la mayoría de las ganancias obtenidas son para cancelar adeudos. Una

utilidad de 12% significa que por cada dólar de inversión obtiene un promedio de 12 centavos de ganancia, lo cual es bajo ya que el porcentaje estimado está entre un 13 y 14%. La utilidad neta obtenida no es la ideal ya que lo conveniente es que la utilidad sea superior a la del promedio que se encuentra entre el 12%, siendo la de la empresa solo un 2.23%.

El inventario es importante en una empresa comercial tanto como la administración que se le dé como en el stock que se disponga, ya que de acuerdo a los análisis efectuados a CEDEPA, mantener un nivel alto de stock afecta directamente el endeudamiento de la empresa, y en cuanto al nivel de rotación de inventario la evaluación es positiva ya que tiene una rotación de 5 veces en el año, y si el inventario que se mantiene en bodegas es alto, los costos también lo serán, relacionando directamente en la utilidad de la empresa. Aunque se conocen las políticas y procesos para los controles de inventarios, no existe un manual escrito donde indiquen los procesos.

Es importante que la capacitación del personal en cuanto a Inventarios sea constante, ya que un conocimiento técnico en cuanto a este tipo de activos genera positivamente una acción eficiente y disminuye desperdicios de tiempo y controles. En cuanto al método de valuación de inventarios se utiliza el método lifo, y al utilizar un tipo de contabilización de tipo de Inventario Permanente, genera información actualizada, y su existencias pueden ser verificadas a la fecha. El tratamiento contable que se aplica a la cuenta inventarios cumple con las expectativas, aunque necesita soportarse bajo libros auxiliares y la incorporación de controles internos ya expuestos.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES**

Conforme evoluciona el fenómeno logístico y a lo largo de los años, el concepto de almacén ha ido variando y ampliando su ámbito de responsabilidad. El almacén es una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. En la actualidad lo que antes se caracterizaba como un espacio dentro de la organización que tenía el piso de hormigón, es una estructura clave que provee elementos físicos y funcionales capaces de incluso generar valor agregado.

Franklin (2004) manifiesta que "la logística es el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado", la logística cumple una función principal de servicio, apoyando las operaciones de producción y de marketing, agregando al producto un importante valor de oportunidad. Una acción logística bien diseñada, coordinada con marketing y orientada al cliente, es una de las herramientas más contundente para crear fidelidad vía mayor valor al producto que se entrega.

Los problemas clásicos que se observan cuando existen inconvenientes en el sistema logístico de distribución y que obligan a replantear la situación son:

- Imposibilidad de comprometer fecha cierta de entrega a los clientes
- Deficiente información sobre las entregas realizadas
- Stocks de productos inadecuados y mal distribuidos
- Lapsos excesivos entre la forma del pedido y su entrega
- Equipamientos e instalaciones deficientes – obsoletas
- Deficiente respuesta a los reclamos de los clientes
- Sistemas orientados a la faz contable y no a la gestión logística

- Distribución inelástica y muy apegada a lo tradicional
- Desconocimiento de los costos reales
- Incertidumbre sobre la calidad de servicio ofrecida.
- Insatisfacción de los clientes.

Para suministrar eficazmente los productos y servicios, las organizaciones deben definir claramente, antes de establecer su política de distribución, los siguientes puntos:

- Las exigencias del servicio requerido
- Los mejores métodos para satisfacerlas
- Los sistemas de transporte y entrega de los productos
- Los niveles de existencias apropiados y su seguimiento en línea
- La ubicación de depósitos y Centros de Distribución.

La fijación de los distintos estándares de servicio debe tener como objetivo conformar el 100% de la expectativa de los clientes, y entre los mismos encontramos:

- Ciclo de plazo de pedido.
- Frecuencia y fiabilidad de entrega.
- Disponibilidad de stock.
- Calidad de la documentación.
- Restricciones en el tamaño del pedido.
- Pedidos completos cumplimentados.
- Facilidad en la recepción.
- Cumplimiento de plazos.

De esta manera, Trejos (2011) considera que la gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material–materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por

ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización.

Es así que el objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

No cabe duda, que la gestión de almacenes se sitúa en el mapa de procesos logísticos entre la gestión de existencias y el proceso de gestión de pedidos y distribución. De esta manera, el ámbito de responsabilidad del área de almacenes nace en la recepción de la unidad física en las propias instalaciones y se extiende hasta el mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento.

Todos los esfuerzos realizados en logística para una reducción drástica de los stocks, no sólo no han desvirtuado la necesidad de tener una organización eficaz de los almacenes, sino que por el contrario la han potenciado al máximo, constituyendo hoy en día, sin duda alguna, uno de los puntos más importantes para una correcta política de distribución.

Entre los elementos que forman la estructura del sistema logístico, en las organizaciones, el almacén es una de las funciones que actúa en las dos etapas del flujo de materiales, el abastecimiento y la distribución física, constituyendo una de las actividades importantes para el funcionamiento de la organización; sin embargo, muchas veces fue olvidada por considerársele como la bodega o depósito donde se guardaban los materiales que producen.

Su dependencia de los elementos mencionados, se basaba en la necesidad de contar con los materiales y por eso se destinaba a trabajar en él personal de confianza de los dirigentes.

Es por ello, que los avances tecnológicos actuales en el campo del mantenimiento, así como la aplicación extensiva de la robótica y de la informática, han creado un campo de cultivo suficientemente sustancioso como para hacer que los almacenes constituyan una de las áreas más productivas dentro de la cadena logística de una empresa.

Si tenemos en cuenta que dentro de los gastos logísticos de una organización, el almacenaje y manipulación de los productos representa una cifra en torno a un 40%, es fácil comprender cómo la antigua figura del jefe de almacén, al cual se le consideraba básicamente el custodio de los productos pasa a ser la de un manager capaz de conseguir

El servicio se fundamenta en tres parámetros: disponibilidad, rapidez de entregas y fiabilidad. Se podría decir que la disponibilidad es responsabilidad directa del gestor de stocks, mientras que los otros dos conceptos dependen esencialmente de la correcta gestión de los almacenes. Dicho de otro modo, la eficacia de la gestión consiste en lograr los objetivos de servicio establecidos por los departamentos comerciales con un nivel de costes aceptable para la organización.

Un almacén se puede considerar como un centro de producción en el que se efectúa una serie de procesos relaciones con:

- Recepción, control, adecuación y colocación de productos recibidos.
- Almacenamiento de productos en condiciones eficaces para su conservación, identificación, selección y control (procesos de almacenaje).
- Recogida de productos y preparación de la expedición de acuerdo con los requerimientos de los clientes (procesos de salida).

Los recursos empleados en este tipo de producción los podemos agrupar de la siguiente forma:

a) Recursos humanos, que comprende el empleo de mano de obra directa que es aquella que físicamente manipula el producto, así como

de mano de obra indirecta, que es la que interviene en la dirección, supervisión, mantenimiento y control de equipos y procesos productivos.

b) Recursos de capital, que corresponden a la utilización de la nave industrial, maquinarias y equipos de mantenimiento en general, o sea, toda la infraestructura necesaria para realizar los procesos productivos que se materializan en forma de gastos de alquiler y/o amortizaciones.

c) Recursos energéticos y consumibles en general, tales como gasóleo electricidad, plásticos, flejes, pallets, etc.

Es así que los procesos productivos de un almacén, a diferencia de lo que ocurre en las fábricas o talleres, en general no añaden valor alguno al producto desde el punto de vista del cliente, por lo cual hay que conseguir minimizar costes mediante una correcta racionalización de los recursos empleados.

La organización del trabajo responde al concepto de líneas de flujo, en donde la producción sigue un proceso secuencial a través de las diferentes áreas de trabajo, equivalentes a departamentos fabriles, en donde se efectúan diferentes tareas hasta terminar el proceso.

Anaya (2007) asegura que un almacén debe responder fundamentalmente a los requerimientos de un espacio debidamente dimensionado, para una ubicación y manipulación eficiente de materiales y mercancías, de tal manera que se consiga una máxima utilización del volumen disponible, con unos costes operacionales mínimos. Ambas palabras clave, dimensionamiento y eficiencia, nos llevan a solucionar dos problemas fundamentales:

- Correcta organización y diseño de almacenes.
- Tratamiento eficiente y eficaz de los procesos operativos.

También conviene distinguir, desde este momento, la diferencia conceptual que existe entre un almacén propiamente dicho, como área



destinada a la tenencia de unos stocks que anticipamos a una demanda, y los llamados centros de distribución cuya finalidad no es almacenaje de productos, sino el facilitar el tránsito de unos productos desde unos puntos de recogida a unos destinatarios finales.

Por otro lado, una determinada política de producción produce sobre el sistema de almacenaje, los problemas de los probables costos asociados con las decisiones sobre número de almacenes y los diversos modelos de toma de decisiones y simulaciones sobre el número de almacenes y su emplazamiento. Hemos prescindido hasta ahora de cómo influye la gestión de almacenes sobre la eficiencia y el costo de las operaciones de almacén.

Las características del producto y el diseño del almacén pueden alterar una adecuada evaluación del espacio. El problema más importante puede radicar en las restricciones de planificación que afecten a la organización del espacio de almacenaje, especialmente respecto a la altura de las pilas o silos, el tamaño de los huecos entre las pilas, la existencia o inexistencia de problemas provocados por las propiedades físicas de los productos, como en el caso de los requisitos de seguridad impuestos para el almacenaje de productos químicos peligrosos.

Por último, el planificar del sistema de almacén tiene que evaluar si existen sistemas mecánicos adecuados para manejar los productos en áreas en las que el almacenaje se realice alcanzando grandes alturas, ya que su inexistencia actuará inevitablemente como un lastre respecto al posible aumento de la altura de la construcción de los almacenes. Por consiguiente, la rapidez y la eficiencia, desde el punto de vista del costo de una operación de almacén, combina inversiones en instalaciones fijas destinadas al almacenaje con las que deberán realizarse en equipos. Al aumentarse las inversiones en uno de dichos elementos, disminuirá la necesidad de efectuarlas en el otro.

West (1989) es de la opinión que los almacenes más eficientes, desde el punto de vista de su costo, son los que logran albergar la mayor carga

de producto por metro cuadrado de espacio disponible, aquellos en los que el costo de mantenimiento y otros gastos de administración por unidad almacenada se reducen al mínimo. Sin embargo, el delicado equilibrio entre producto, equipo de almacén y política de la empresa sólo en muy raras ocasiones supone que se adopte la disposición de existencias más sencilla: la de almacenaje en simples pilas.

Asimismo el almacenaje en pilas simples, en las que los pallets o elementos almacenados se colocan formando cubos, unos sobre otros, tiene la doble ventaja de ser barato de instalar, ya que sólo requiere el uso del equipo más simple y los conocimientos más elementales, y de ser, al mismo tiempo, un método eficiente de utilizar el espacio destinado a almacén, desde el punto de vista del costo. Inevitablemente, al producirse el mayor peso sobre las existencias situadas en la parte más baja, este tipo de almacenaje provoca algunos daños.

Por ello, a causa de los inconvenientes, la mayoría de las organizaciones invierten en algún tipo de sistema de estanterías. Los pallets o las unidades almacenadas se colocan en el almacén en una serie de cajas o rejillas hasta el máximo de altura posible, superando así muchas de los problemas del sistema de pilas simples. Los sistemas de estanterías permiten un mayor nivel de apilamiento, sujeto, como es natural, a que se cuente con personal capacitado y equipo de almacén adecuado. También mejoran el control de existencias y las posibilidades de almacenar una diversidad de productos. Sin embargo, requieren un cuidadoso manejo, así como un buen sistema de control manual de existencias para poder identificar dónde se halla un pallet o una cierta unidad en zonas del almacén a menudo pobremente iluminadas.

Entonces los sistemas de gestión de almacenes a las diversas formas de almacenamiento, control y distribución de los productos gestionados, los más generalizados son:

- Artículos rotacionales: artículos de consumo regular almacenables con stock de tendencia a la baja.
- Artículos de seguridad: artículos de consumo esporádico almacenables con stock sujetos a criterios de seguridad y no actualizables por la evolución de la demanda.
- Artículos de tránsito: artículos no almacenables, de inmediato consumo o salida, el almacén sólo realiza la verificación de la recepción y entrega inmediata en el servicio peticionario.
- Artículo excedente: artículos almacenados obsoletos o fuera de uso, son artículos a eliminar.
- Artículos en depósito: artículos cuyo valor de stock es a cuenta del proveedor, se gestionan como los artículos de seguridad.
- Artículos de baja: artículos obsoletos, sin stock, cuyas descripciones se desean mantener.

Las instituciones sanitarias, sobre todo las de atención especializada, disponen de distintos tipos de almacenes, con características, usos y gestión diferentes, entre los que destacan:

- Almacén de material fungible.
- Almacén de Farmacia.
- Almacén de mantenimiento.
- Víveres y dietética.
- Lencería y lavandería.
- Almacén de prótesis.
- Almacénillos de Planta.

Entonces a pesar de esta posible diversidad, cualquier tipo de almacén realiza unas funciones comunes y mínimas, sobre la base de las cuales podemos identificar los procesos para su gestión, a saber:

- Aprovisionamiento.

- Entrada y ubicación de material.
- Salida y distribución de artículos.
- Gestión de “stock”.

Del mismo modo, previamente a su consideración, hemos de realizar una distinción básica entre artículos almacenables en sentido estricto, y artículos específicos o de tránsito:

- Material almacenable: artículos de consumo habitual por las distintas unidades peticionarias, y que tienen “stock” en el almacén correspondiente.
- Material específico: artículos de consumo exclusivo por una unidad peticionaria, y que no tiene “stock” en el almacén.

Estos dos tipos de artículos son gestionados desde el almacén de forma diferente. Mientras para el almacenable son identificables todos los procesos anteriormente indicados, para el específico sólo se recepciona y distribuye el material a la unidad que lo solicitó.

La gestión de un almacén difiere sustancialmente según su estructura, ubicación, medios técnicos disponibles y sistemas informáticos en uso. De otro lado, los procesos específicos para la gestión de existencias en cualquier tipo de almacén, como ya se ha indicado, se centran en la realización de unas funciones comunes y mínimas, sobre la base de las cuales podemos identificar los procesos para su gestión, a saber:

- Aprovisionamiento.
- Entrada y ubicación de material.
- Salida y distribución de artículos.

El aprovisionamiento, ya ha sido analizado anteriormente, por lo que pasamos a desarrollar la entrada o recepción del material y su salida o distribución.

Entonces enviada la mercancía por el proveedor, el personal encargado de la recepción, por lo general celadores almaceneros, procede a realizar la siguiente tramitación:

Comprobar con el albarán de entrega que corresponde a un pedido del Centro y que se encuentra con cantidades pendientes de recepción. Procediendo, de no hacer referencia a número de pedido, a solicitar del administrativo encargado de procesar las entradas la comprobación informática. No haciéndonos cargo de la mercancía de no existir un pedido que la ampare.

Si el suministro se efectúa a través de alguna empresa de transporte, se efectúa el recuento de bultos para contrastarlo con el indicado en la nota de entrega de la citada organización.

Se comprueba que el material y la cantidad que figura en el albarán de entrega se corresponde con lo indicado en los envases del proveedor y se consigna en el envase o palet el número de pedido a que corresponde, con la finalidad de que al efectuar la posterior comprobación no se produzcan confusiones.

De haber conciliado estos documentos con los embalajes recibidos, se procede a conformar las copias que retira el transportista, con un sello en el que constan los siguientes datos:

- Leyenda: "Mercancía recibida pendiente de comprobación".
- Fecha de recepción.
- Firma del que efectúa la recepción y su correspondiente pie de firma.
- Sello oficial del almacén.

Se da traslado al personal administrativo del almacén de la copia del albarán del proveedor junto con la nota de entrega del transportista, en su caso.

Corresponde a la parte administrativa del proceso, por lo que el personal administrativo del almacén efectuará, a la vista del alabarán del proveedor, los siguientes trámites:

- Efectuar la entrada del material a través del sistema informático en el almacén.
- Dar entrada al material específico, el cual puede dar lugar a dos situaciones distintas:
  - a) Que se trate de material específico, en cuyo caso al imprimir el albarán de entrada, de forma automática se imprime el albarán de salida al servicio petionario de la mercancía, ya que éste es un material sólo de tránsito y no genera “stock” en almacén.
  - b) Que se trate de material almacenable, del que únicamente se genera el albarán de entrada.

Una vez conciliado el albarán con los pedidos se procede a procesar las entradas, imprimiendo el albarán de entrada interno por duplicado:

Se enviará una copia para la Facturación, a la que se unirá cuando se compruebe la mercancía la copia del albarán de proveedor convenientemente sellado y firmado el recibí, con un sello que difiere únicamente del utilizado para la copia del proveedor anteriormente citado en la leyenda, constando en esta “mercancía recibida”.

La otra copia es para el archivo interno del almacén, a la que, además de una copia del albarán del proveedor se une el talón de entrega de la organización de transporte, si fuese el caso.

Recibida físicamente la entrega del material, se procede a su comprobación y colocación en el almacén:

- Comprobación
  - a) La documentación se entrega al celador encargado de la recepción de mercancías a fin de que efectúe las comprobaciones pertinentes.
  - b) Recuento de material de acuerdo con lo registrado en los envases de proveedor. Efectuando muestreos de algunos de los envases para comprobar que el contenido se corresponde con lo indicado en

el etiquetado, tanto en cantidad como en calidad del artículo, así como control de caducidades.

c) Etiquetado del material con el código interno del Centro.

Martos (2006) considera que una vez finalizadas las anteriores tareas se procede a la ubicación del material, con los siguientes criterios:

- Material específico: Se sitúa en las zonas destinadas a este tipo de material, diferenciadas por servicios consumidores, de donde, al efectuar el suministro de las distintas unidades peticionarias, se retiran para unirlo al resto de los pedidos, salvo en los casos de urgencia o de material que requiera no romper el ciclo de frío, cuya entrega será inmediata.
- Material almacenable: Se sitúa en las zonas de estanterías: en la de picking si el volumen lo permite o en la de palets:
  - Zona de picking: Rotulado con etiquetas a ser posible magnéticas, todos los artículos allí ubicados, con los datos referidos a:
    - Código de interno del artículo.
    - Denominación del artículo.
    - Código de barras del artículo.
  - Zona de palets: Rotulado en el palet el código del artículo con dígitos suficientemente grandes para su fácil visión.
  - Material refrigerado. Este se ubica en la cámara frigorífica, tanto el específico como el almacenable, retirándolo cuando se tienen los pedidos del servicio dispuestos para su suministro.

Si de la revisión realizada del pedido se detectaran anomalías, bien por deterioro del material recibido o por ser distinto al solicitado, bien por venir por exceso o defecto cantidad distinta a la solicitada, o por traer caducidades muy cortas, el celador lo comunicará al personal administrativo para que contacte con el proveedor para que gestione la devolución o la reclamación pertinente.

Por otro lado, en la distribución de los artículos hay que hacer dos distinciones que se ajustan a los tipos de salidas de material del almacén:

- Suministro a los servicios.
- Devoluciones al proveedor.
- Programación corriente que no puede satisfacerse con las existencias disponibles, clasificada por artículos dentro de una línea de productos.
- La cobertura cuantitativa es igual a la programación menos el stock de seguridad.
- El porcentaje de cobertura es igual a la cobertura cuantitativa dividida por la programación.
- El porcentaje de utilización es igual a la cobertura cuantitativa dividida por el total de las existencias.

El almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la organización, antes de ser requeridos para la administración, la producción o mercancías.

Todo almacén puede considerarse redituable para un negocio según el apoyo que preste a las funciones productoras de utilidades: producción.

Es importante hacer hincapié en que lo almacenado debe tener un movimiento rápido de entrada y salida, o sea una rápida rotación.

Todo manejo y almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, razón por la cual se debe conservar el mínimo de existencias con el mínimo de riesgo de faltantes y al menor costo posible de operación.



Los siguientes principios son básicos para todo tipo de almacén:

- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
- El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
- Debe existir un sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control).
- Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
- Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas) y a programación de y control de producción sobre las existencias.
- Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y producción.
- La identificación debe estar codificada.
- Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.
- Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por personal ajeno al almacén.
- Toda operación de entrada o salida del almacén requiriere documentación autorizada según sistemas existentes.
- La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.
- La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones pertinentes con mínima inversión.
- Los materiales almacenados deberá ser fáciles de ubicar.
- La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.

- El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación.

El almacén puede ser una empresa manufacturera, distribuidora, o una tienda de productos de consumo.

Los almacenes se pueden diferenciar según:

Los almacenes pueden estar centralizados o descentralizados. Se da el primer caso cuando del establecimiento (fábrica) reúne en su propia sede todos los almacenes, mientras que se presenta el segundo caso cuando hay sectores del almacén situados en otros lugares.

En 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.

Por otro lado, cabe mencionar que el Despacho tiene diferentes tipos de salidas como:

Salida a stockista provincial:

- El despacho se inicia con una orden de venta del vendedor de la organización por pedido del distribuidor.
- El jefe de almacén se contacta con el transportista disponible o con transportistas para la zona para llevar la carga.
- El sistema emite una orden de despacho por transportista, y con este documento se despacha las cantidades.
- De acuerdo a la cantidad y al tipo de producto se cargan los productos en el transporte o se levantan con el pato hidráulico y se llevan a la zona de despacho.

- Se despachan productos que estén en buen estado. En caso de detectarse productos defectuosos, se separaran de la carga y se procederá de acuerdo al anexo selección y recuperación de productos defectuosos. El encargado del despacho debe llevar el control de los productos defectuosos detectados en el despacho y comunicar al administrador.
- La estiba en los vehículos de transporte debe realizarse cumpliendo las disposiciones de los instructivos de manipulación y según el patrón de estiba correspondiente, respetando los niveles de altura máxima.
- El transportista debe verificar la cantidad y calidad que se carga, para evitar los reclamos del cliente.
- La carga es protegida con toldos o mantas. Si la carga incluye margarinas, el camión debe proteger el producto con mantas térmicas.
- La carga en las unidades de transporte se realiza con 3 o también 4 operarios. Mientras uno coloca los productos los otros 2 alcanzan al camión.
- La documentación debe estar conforme con la Guía de Remisión, Factura o con las facturas respectivas.

Por otro lado las salidas locales:

- El despacho se inicia con una orden de venta que ingresa al sistema el vendedor por demanda del distribuidor local.
- El sistema emite una orden de despacho por transportista, y con este documento se despacha las cantidades.
- El transporte se encuentra ya disponible en el almacén, el distribuidor llega con su unidad y estibadores (4 o 5 como mínimo).
- El transportista de turno estará en la obligación de presentar su unidad con todos los requisitos que exige el formato de check List vehicular el cual se realizara todos los días lunes antes del inicio de actividades.

- Para despachos locales cada unidad trabaja con su personal de estibaje totalmente independiente uno del otro con el fin de evitar malos entendidos
- El personal de vigilancia es el encargado de verificar si se cumple este requisito, de lo contrario no podrán ingresar a las instalaciones del almacén.

## **2.2.2 CONTROL DE INVENTARIOS**

Por lo general se conoce a los inventarios como bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.

Es así que la base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma.

Este manejo contable permitirá a la organización mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. Ahora bien, el inventario constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas.

Chaves (2005) por su parte, señala que la existencia de bienes mantenidos para su futuro uso se define como inventarios. Por lo tanto, se encontrarán inventarios de materias primas, subproductos, productos terminados y hasta inventarios de productos a medio procesar o partes dentro del proceso.

Para administrar estos inventarios, hay que valorar los costos en que se incurre al hacerlos, como los son el costo de pedir o adquisición, el costo

de preparación para abastecerlos, el costo de mantener estos inventarios y el costo por faltantes por no pedir o reabastecer el inventario a tiempo.

El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados. Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser ésta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitarán de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles.

Es así que según Arbones (1989), el inventario es el conjunto de artículos almacenados en espera de una demanda para su utilización.

La demanda puede proceder:

- Del mercado (inventario de artículos terminados).
- Del interior de la organización (inventario de materias primas o productos en curso de fabricación).

La demanda puede ser determinista o probabilística.

Por demanda determinista entendemos que la cantidad pedida en los diversos períodos es conocida con certidumbre. Además, la demanda en igual período de tiempo puede ser constante o variable, estas dos circunstancias son conocidas como demanda estática y demanda dinámica.

Mientras que la demanda probabilística ocurre cuando la demanda en un cierto período de tiempo es incierta pero puede ser expresada por una distribución de probabilidad. Igual que la anterior, la demanda puede ser estática o dinámica.

Una demanda en un período de tiempo puede ser satisfecha instantáneamente o en forma uniforme durante el período.

La cantidad de cada artículo que se encuentra en depósito está integrada por dos componentes.

- Inventario activo. Es el formado para hacer frente a las necesidades normales de la organización y es el que se renueva y conserva en cada pedido.
- Inventario de seguridad. Es el formado en previsión del posible agotamiento del inventario activo.

Si la demanda supera a las existencias, en caso de no existir inventario de seguridad se produce la ruptura del inventario.

En el período de tiempo la organización estará sin mercaderías, se dice que hay faltantes.

Como en general la entrega se efectúa dentro de un plazo, no coinciden los puntos de pedido y el de suministros.

Por otro lado, la función del inventario es adecuar un flujo de productos a un flujo de utilización o empleo que tiene una frecuencia diferente.

Existen cinco clases básicas de inventario, definidas por las funciones:

- Tránsito.
- Tamaño del lote.
- Seguridad.
- Especulación.
- Estacionalidad.

Así el inventario de tránsito. Son los originados por el desplazamiento necesario de los materiales de un lugar a otro. Los productos fabricados deben ser distribuidos a clientes y a depósitos regionales con demandas

variables, por lo tanto, para poder atender estas demandas sin interrupción, deberá disponerse de inventarios, que suelen adquirir volúmenes importantes.

Del mismo modo, los inventarios de tamaño de lote. Por razones de costos y de practicidad (preparación de máquinas, transporte) los artículos y sus componentes se producen por lotes y como suele ser imposible fabricar artículos y al mismo tiempo venderlos, se debe producir cantidades mayores que la demanda, lo que da así origen al inventario por tamaño de lote.

Es así que los inventarios de seguridad. Como generalmente las previsiones de ventas no se cumplen exactamente, para proteger las fluctuaciones de las demandas la empresa dispone de un inventario de seguridad para absorber las fluctuaciones y satisfacer así puntualmente los requerimientos.

También los inventarios de especulación. Estos inventarios se crean cuando la organización prevé un incremento en los precios de las materias primas o en el valor de sus productos.

Mientras que los inventarios estacionales. En el caso de fabricación de productos con gran demanda en determinadas épocas del año, como por ejemplo ciertos productos textiles, de turismo, etc., que en producción normal la organización no podrá satisfacer, entonces se hace necesario producir para inventario, quién será el encargado de cumplir con los pedidos estacionales.

Asimismo el Sistema ABC para inventarios se fundamenta en determinar por orden de necesidad o urgencia en el proceso, los bienes en el inventario, de tal forma que se denominará con A los de mayor urgencia, alto costo o que siguiendo las políticas de la organización u otros, son de primera necesidad en el proceso, luego con B aquellos que se requieren de forma general y por último como C aquellos de consumo o control

mínimo, es decir que si ocurre un faltante no ocasionará paralización de los procesos productivos.

Con esta clasificación es posible graficar por categoría y establecer un diagrama de Pareto (ABC), que permitirá ilustrar las necesidades de materiales en el momento de programar la producción o elaborar planes de requerimientos de los mismos.

El diagrama ABC sigue el principio de Pareto. Es una distribución estadística de frecuencias de consumo o necesidad, que refleja el hecho de que la parte principal de la actividad es realizada por una minoría de artículos o materiales de tal forma que del 80% que de los materiales clasificados e identificados como A dependerá el ritmo de la producción. Pueden ser minoría de productos, pero los costos o urgencia a consumirlos son muy grandes en comparación con otros materiales. Por lo tanto, se jerarquizarán en el grupo A.

El inventario, el cual puede representar hasta 50% del capital total invertido, es uno de los activos más caros e importantes de muchas compañías. Los administradores siempre han reconocido que el buen control de inventarios es fundamental. Por un lado, una organización podría tratar de reducir costos mediante la disminución de los niveles del inventario disponible. Por el otro, la escasez frecuente del inventario, a lo cual se conoce como faltantes, genera insatisfacción en los clientes. Por ello las compañías deben lograr un equilibrio entre los niveles alto y bajo de inventario. Como es de esperarse, la minimización de costos es el factor principal para obtener este delicado equilibrio. Por tanto, se considera inventario cualquier recurso almacenado que se utiliza para satisfacer una necesidad actual o futura. La materia prima, los trabajos en proceso y los bienes terminados son ejemplos de inventario. Los niveles de inventario para bienes terminados se encuentran en función directa de la demanda.



Todas las organizaciones cuentan con algún tipo de sistema de control y planeación de inventarios. Los bancos tienen métodos para llevar a cabo el control de su inventario de efectivo. Los hospitales también cuentan con procedimientos para llevar el control de sus existencias de sangre y de otros artículos importantes. Tanto los gobiernos estatales y prácticamente todas las organizaciones de manufactura y producción utilizan la planeación y el control de inventarios. Estudiar cómo controlan su inventario las organizaciones equivale a estudiar cómo logran sus objetivos de proveer bienes y servicios a sus clientes.

Para Render (2006) el control de inventarios desempeña varias funciones importantes, además de que aporta una gran flexibilidad a la operación de una organización. Considere las cinco siguientes ventajas de usar inventarios:

1. Función de desacoplamiento.
2. Almacenamiento de recursos.
3. Hacer frente a una oferta y demanda irregulares.
4. Descuentos por cantidad.
5. Evitar faltantes y escasez.

Una de las funciones principales del inventario consiste en desacoplar los procesos de manufactura de la organización. Si no se almacenará inventario, podrían ocurrir muchos retrasos e ineficiencias.

Hay temporadas específicas en las cuales deben cosecharse los productos agrícolas o atraparse los productos del mar, aunque la demanda de ambos se mantenga relativamente constante durante el año. En éstos y otros casos similares pueden utilizarse los inventarios para almacenar los recursos.

Durante el proceso de manufactura, las materias primas pueden almacenarse como tales, o bien como parte del trabajo en proceso o como productos terminados. Cuando la oferta o demanda de un artículo de inventario es irregular, almacenar cierta cantidad de dicho artículo en el inventario se convierte en una cuestión importante.

Otra aplicación del inventario es el aprovechamiento de los descuentos por cantidad. Muchos proveedores ofrecen descuento cuando se les hacen pedidos cuantiosos.

Gutiérrez (2007) señala que en tanto al Registro Inicial, toda transacción en moneda extranjera se registrará, en el momento de su reconocimiento inicial mediante la aplicación al importe en moneda extranjera, del tipo de cambio de contado, o utilizado en las transacciones con entrega inmediata, entre ambas monedas en la fecha de transacción.

Por razones de orden práctico, se podrá utilizar un tipo de cambio medio del período para todas las operaciones que tengan lugar en ese intervalo de tiempo, en cada una de las clases de moneda extranjera en que se hayan realizado las mismas, salvo que dicho tipo haya sufrido variaciones significativas en el intervalo de tiempo considerado.

Asimismo, con respecto al contenido del inventario inicial tenemos a los siguientes:

- Establecimiento asignado en el registro donde se encuentren consignados los bienes fiscalizados que serán declarados.
- Presentación asignado en el registro, respecto de los bienes fiscalizados a ser declarados.
- Cantidad de unidades de bienes fiscalizados que serán materia de reporte, consignándolas de acuerdo a cada presentación.
- Observaciones, según lo considere necesario el usuario.

Por otro lado, los usuarios tienen la obligación de registrar su inventario inicial así como presentarlo a la SUNAT a partir de la fecha de inicio de vigencia de la inscripción en el Registro, el usuario deberá ingresar a SUNAT Operaciones en Línea con su Código de Usuario y Clave SOL y optará por la opción que la SUNAT pondrá a su disposición.

De otro lado, el inventario inicial, una vez registrado podrá ser presentado a la SUNAT a partir de la fecha de inicio de vigencia de la inscripción en el Registro, teniendo como plazo de vencimiento para ello el mismo que corresponde a la presentación consolidada mensual del registro de operaciones por el primer mes de dichas operaciones. Para la presentación del Inventario Inicial el usuario ingresará a SUNAT Virtual y con su código de Usuario y Clave SOL accederá a SUNAT Operaciones en Línea en la opción que para dicho efecto se encuentre habilitada, se considerará presentada con la generación del código de confirmación de envío por el sistema de la SUNAT.

Los usuarios tienen la obligación de registrar de manera diaria por y en cada uno de los establecimientos que hayan inscrito en el Registro y de acuerdo con las Actividades Fiscalizadas, con los siguientes tipos de operaciones (ingreso, egreso, producción, uso, almacenamiento y transporte).

De otro lado, el registro diario de operaciones por establecimiento:

- El usuario deberá ingresar con su Código de Usuario y clave SOL a SUNAT Operaciones en Línea y elegirá la opción que para dicho efecto se encuentra habilitada.
- El usuario deberá registrar la información que corresponda de acuerdo a cada tipo de operación. En caso que no cuente con equipo informático en algún establecimiento declarado en el Registro tendrá la obligación de registrar las operaciones diarias realizadas en dicho establecimiento en un registro manual, el cual deberá contener la misma información de acuerdo al tipo de operación a registrar.

Por su parte, Belaunde (2012) considera que, cuando se habla de gestión de riesgos, se está hablando de control interno, como una herramienta clave de esta gestión. El problema es, que en función del tipo de organización en el que uno trabaja, la idea de lo que ello significa va a variar. Se trata de una noción que no es fácil de definir; y aunque existan normas que lo hagan, siempre existen discusiones al respecto. Y

peor aún si uno habla de control interno permanente, que, por lo que he podido observar resulta una noción aún más misteriosa para muchos.

Entonces para empezar, la idea básica del control interno, es que en una organización se debe tener las cosas y las situaciones bajo control; esta noción es más amplia que la de controlar, en el sentido de ejercer acciones de vigilancia. Deriva del sentido del verbo inglés “to control”, que como ya lo habrán entendido, significa más que nuestro “controlar”. Estas diferencias semánticas son fuentes de muchas confusiones.

En un sentido “clásico”, el control interno es un conjunto de dispositivos destinados a proteger los activos de la organización y la calidad de la información, a asegurar la ejecución de las instrucciones de la dirección y a favorecer la mejora continua.

La definición que se da en este documento del control interno es así: es un proceso que involucra a todos los integrantes de la organización sin excepción, diseñado para dar un grado razonable de seguridad en cuanto a la obtención de los objetivos siguientes (inter-relacionados):

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables.

Es así que se divide el control interno en cinco elementos:

**El ambiente interno:** ahí entran elementos tan importantes como la ética desde el nivel más alto y la difusión de una cultura del control interno en toda la organización. Son temas relacionados con el gobierno corporativo. Se puede decir que está fallando, si por ejemplo prácticas vedadas son toleradas por la alta dirección, o si los incentivos monetarios favorecen la toma de riesgos excesivos, o si existe una falta de control en toda la organización, que origina constantemente incidentes técnicos y quejas de clientes, sin que nadie se sienta responsable por mejorar las cosas. Las normas y procedimientos

internos claros son una herramienta esencial para tratar de evitar estas situaciones.

**La evaluación de los riesgos:** es una actividad continua y repetitiva de identificación y detección de los riesgos que pueden impedir a una organización cumplir con sus objetivos (lo que supone que éstos sean claros). Es una condición necesaria para poder luego gestionarlos. No se trata sólo de detectar sino de evaluar su importancia relativa. Entre estos riesgos están los operacionales (fraude interno y externo, problemas con los sistemas, en los mismos procesos, de trato al cliente, p. ej.), los crediticios, etc.

**Las actividades de control:** las hay de diferentes tipos, de detección versus preventivas (verificaciones ex post, como pueden ser los controles de calidad de producción, en el primer caso, sistemas de doble firma o de bloqueos incorporados en las herramientas informáticas y sistemas de habilitaciones, en el segundo), controles automatizados versus manuales (en la práctica, a menudo se combinan), controles jerárquicos versus operativos (verificación por los superiores jerárquicos, o controles en el mismo proceso por otros miembros de la cadena; en un banco, los que hace un área de operaciones antes de autorizar un desembolso, por ejemplo).

**La información y la comunicación:** la primera tiene que ser exacta, precisa, fidedigna, difundida a tiempo y a las personas adecuadas. La comunicación es indispensable para transmitir la información y tiene que ser eficaz y clara. Podrán entender que algo está fallando si la alta dirección recibe reportes voluminosos e ilegibles, plagados de errores, con varios meses de rezago. O si se transmiten instrucciones confusas o que no llegan a tiempo a las personas involucradas, que pueden derivar en mensajes contraproducentes o contradictorios a los clientes.

**El monitoreo:** este permite asegurarse de que el dispositivo de control interno está funcionando adecuadamente, y de encontrar soluciones para corregir las fallas encontradas. Quien efectúa en general esta tarea,

por mandato de los órganos de alta dirección, es el área de auditoría interna. Pero esta en general efectúa su tarea con verificaciones a posteriori. Lo ideal es que su labor aporte valor agregado a la organización, en vez de limitarse a controles formales y de cumplimiento.

Se puede decir así que las auditorías internas llevan a cabo el control interno periódico ex post (o de segundo nivel), y que el control interno permanente es el que deben efectuar todos los miembros de la organización, de diferentes maneras, cuidando la calidad de su propia labor, la de los subordinados si los hay, estableciendo controles laterales en los diferentes procesos.

Y su precondition es un adecuado ambiente interno: buen gobierno corporativo, valores éticos, cultura de control difundida en toda la organización; a veces se olvida que esas condiciones incluyen sistemas de información adecuados y recursos humanos adecuados y suficientes; sin ellos los riesgos se multiplican.

Las direcciones de riesgos se han convertido en “direcciones de riesgos y del control permanente”; muchas veces, los responsables del control permanente lo son también del riesgo operacional, con cuya gestión tiene mucha relación.

Esa estructura permite una buena difusión de la cultura del control interno permanente y de la gestión de riesgos en la organización, pues se completa con “corresponsales” en cada unidad significativa de la organización, que es “dueña de sus procesos”.

Espero que con esto queden claras las diferentes nociones. Como pueden ver, el control interno permanente se distingue de la auditoría interna, del control de calidad, del control de gestión financiera, de la gestión de riesgos, de la función de cumplimiento.

Por otra parte, Rubio (2011) señala que en cualquier organización, el control suele estar relacionado con otras actividades, como por ejemplo, la planificación. Esta actividad detecta e identifica, a través del control, cualquier variación de los planes existentes y las estrategias.

El "control" es una actividad que observa los hechos ocurridos y de este ciclo de control, existe una etapa preliminar que es como se va a realizar dicho control a todas y cada una de las actividades de la gestión.

El control permanente es una modalidad de control que tiene por objeto la verificación, de una forma continuada, de la situación y el funcionamiento de entidades, unidades orgánicas o áreas funcionales concretas, en el aspecto económico-financiero, para comprobar el cumplimiento de la normativa y directrices que les rigen y, en general, que su gestión se ajusta a los principios de buena gestión. Para la realización de esta modalidad de control se utilizarán procedimientos de auditoría.

Los estudios sobre la eficiencia de los servicios de salud se basan en la determinación de los costos económicos con el fin de suministrar la mejor atención médica y obtener el mayor mejoramiento posible de la salud de la comunidad, esto es, el mayor beneficio con la menor cantidad de recursos financieros.

Sin embargo, Donabedian (1989), la eficiencia en materia de salud tiene otra dimensión esencial además de la económica, la ética, que hace que un procedimiento no pueda ser elegido solamente por ser menos costoso, sino por su fin último, Gracia (1989) considera que es la salud humana. Donahue (1993) explica que aquí nace el concepto de calidad de los servicios. Para lograr este objetivo es necesario obtener el mayor beneficio de los costos, utilizando los recursos con amplitud de criterio, en contraposición a la concepción contable del costo, que consiste en el asentamiento de los egresos de caja por unidad de prestación. Un ejemplo de utilización eficiente de los recursos es el del paciente que

necesita rehabilitación tras una intervención quirúrgica. Su realización en el hospital prolonga la internación y aumenta el costo, pero no mejora la calidad de los resultados. En cambio, su realización en el domicilio del enfermo proporciona los mismos resultados y es menos onerosa, con lo que se obtiene una mayor eficiencia.

Homgren (1988) explica que en los hospitales estatales, con la sola excepción de algunos autogestionados de la capital, lo que siempre se ha evaluado durante años es la eficacia, pero nunca se han realizado estudios de costos para determinar la eficiencia de las prestaciones. Sin embargo, Vicente (1997) asevera que el crecimiento actual del costo en la producción de servicios de salud necesita respuestas apropiadas por parte de los planificadores de las políticas de salud y de los gerentes que las ejecutan. Para ello es necesario identificar los costos de producción mediante el estudio del costo monetario de los insumos, de las funciones y de los procesos de producción (en donde se encuadran una gran cantidad de variables observables y mensurables), no como gasto meramente contable, sino como concepto económico de costo. De esta manera se puede individualizar la incidencia de cada una de las variables, identificar su peso proporcional en el costo final y actuar en consecuencia mediante acciones gerenciales y de control de la gestión.

Denver (1991) considera que existen otros estudios de costos con enfoque global, pero el propósito general de este trabajo fue sentar las bases de un sistema de información versátil que valore no solo el gasto contable, sino que permita medir los valores económicos del costo y sea aplicable al control de gestión de todos los servicios quirúrgicos o médicos con internación. Sus objetivos específicos consistieron en: 1) determinar el costo operacional real del servicio de ortopedia y traumatología de un hospital estatal; 2) compararlo con el costo estándar para su ajuste permanente; 3) determinar la incidencia del costo indirecto en el costo final; 4) obtener un método eficaz para el estudio de costos en un servicio quirúrgico; 5) explorar la posibilidad de aplicarlo en



otros servicios, y 6) diseñar una herramienta informática que simplifique la tarea de recolección de datos y su valoración.

De otro lado, los fines del control permanente se concretan en:

Ofrecer una visión del grado en que la gestión económico financiera de la entidad, unidad orgánica o área funcional sujeta a este control se ajusta a los principios de buena gestión financiera y al cumplimiento de la normativa que le sea de aplicación, a través del análisis y evaluación de la gestión realizada.

Efectuar recomendaciones y propuestas de actuaciones correctoras de las deficiencias que se observen, de medidas de carácter preventivo que eviten deficiencias, o de acciones que puedan redundar en una mejora de la gestión económico-financiera.

De otro lado, Saavedra (2011) explica que el despacho es el acto de enviar una determinada mercancía a un destino final, tiene inmersas una serie de actividades tales como: seleccionar el vehículo, embalajes, ubicación en muelle de carga, personal y equipos de cargue, ubicación de la mercancía, facturas y remisiones, documentos de viaje e instrucciones de ruta, sellos de seguridad y entrega al transportador.

Al despacho como tal no se le ha dado la importancia y peso que debiese, pero en realidad es la realización de la entrega planeada en una venta y la forma como nuestro producto sale de nuestro poder a ubicarse en las manos del cliente.

Mediante el despacho estamos contribuyendo a que el ciclo de nuestro producto sea ágil y mostrando esta presteza podemos dar certeza de la eficiencia de toda una organización.

Las salidas de productos del almacén se originan con las requisiciones de materiales y suministros recibidas de las unidades, departamentos,

secciones o servicios de la unidad ejecutora, a través del formulario de requisición correspondiente; esta operación disminuye las existencias de productos de los inventarios.

La responsabilidad del jefe de almacén es:

- a) Recibe la requisición de “materiales y suministros”.
- b) Revisa que la requisición esté debidamente autorizada por la gerencia administrativa financiera.
- c) Traslada al auxiliar de almacén.

Asimismo el auxiliar de almacén:

- a) Recibe la requisición.
- b) Revisa la existencia de los productos solicitados.
- c) Si hay existencia del producto prepara la entrega (observando que los productos próximos a expirar deben ser los primeros en ser despachados, en el caso de los que no tienen fechas de vencimiento deberán despacharse atendiendo a su antigüedad).
- d) Entrega los productos al responsable de la unidad solicitante, quién verifica las cantidades que está recibiendo y firma de recibido.
- e) Registra la salida de productos en las tarjetas kardex correspondientes, de acuerdo a las cantidades despachadas; y
- f) Archiva.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

a) Recepción de artículos.- Es uno de los procesos de un almacén logístico. Corresponde al punto de transferencia de propiedad entre un proveedor y un cliente ( Klaus Bruhn Jensen,2002), Es una etapa de control importante para garantizar la conformidad de la mercancía antes su integración en las existencias de la organización.

b) Almacenamiento de artículos.- Es una parte de la logística que incluye las actividades relacionadas con el almacén; en concreto, guardar y custodiar existencias que no están en proceso de fabricación, ni de

transporte. ( *Klaus Bruhn Jensen,2002*), El almacenaje permite acercar las mercaderías a los puntos de consumo.

c) Movimientos de artículos.- Se realizan con mucho cuidado y precisión, buscando atenuar cualquier tipo de impacto contaminante y el deterioro de los envases de origen. ( *Klaus Bruhn Jensen,2002*).

d) Administración de almacenes.- Proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material. *Scott Da gama, D.(2005). planeación y control de inventarios*

e) Registro inicial.- Es básicamente lo mismo que la confirmación en cuanto a objetivo se refiere. ( *Klaus Bruhn Jensen,2002*).

f) Control permanente.- Es una modalidad de control que por objeto la verificación constante de los productos. ( *Klaus Bruhn Jensen,2002*).

g) Registro de despacho.- Comprende acciones para el registro y control de ingreso de los bienes en los sub almacenes asignados. ( *Klaus Bruhn Jensen,2002*).

h) Control de inventarios.- La eficiencia del control de inventarios puede afectar la flexibilidad de operación de la organización. Dos organizaciones esencialmente idénticas, con la misma cantidad de inventario, pero con grandes diferencias en los grados de flexibilidad de sus operaciones, pueden tener inventarios desbalanceados, debido básicamente a controles ineficientes de estos. Ello ocasiona que en determinado momento se encuentren con abundancia de alguna materia y carezcan de otra. Estas deficiencias tienen efectos negativos en la utilidad.(*fundación Ibero Americana de altos estudios profesionales. (2010), p.11, MEXICO.*)

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En este capítulo se presenta el análisis e interpretaciones del cuestionario aplicado al grupo experimental. Cada pregunta de la variable dependiente y variable independiente presenta un cuadro estadístico, el gráfico, la leyenda y la interpretación correspondiente de los resultados. Finalmente se pasó a la contrastación para lo cual se empleó el chi-cuadrado.

### 3.1 ANÁLISIS DE DATOS

**TABLA N° 01**

¿Considera Ud. que la recepción de artículos es importante para poder controlar?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	117	77
b) No	20	13
c) No sabe, no opina	15	10
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

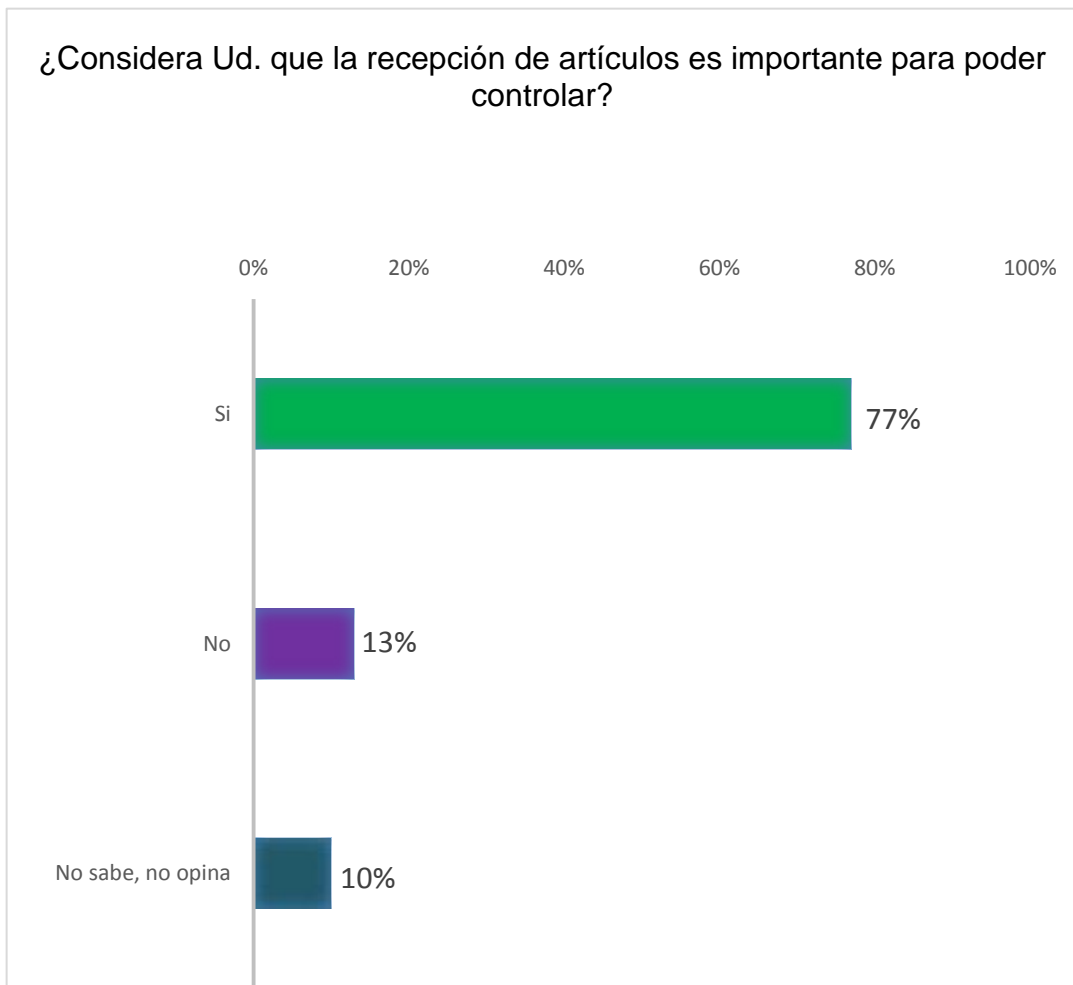
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los datos de la tabla nos muestra que la información estadística que se presenta, se puede apreciar que el 77% de los encuestados señalaron que sí, mientras que el 13% de la opinión fue que no está de acuerdo con el primer grupo y el 10% restante indicó que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Al observar los resultados de la tabla, nos muestran que efectivamente la mayoría de los encuestados consideran que, la recepción de artículos es importante para poder controlar, debido que a partir de este proceso se podrá verificar los datos así como la conformidad del artículo que se está recepcionando.

**GRÁFICO No. 01**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 02**

¿Considera Ud. que la recepción de artículos es adecuada?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	112	74
b) No	23	15
c) No sabe, no opina	17	11
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”, 2014.

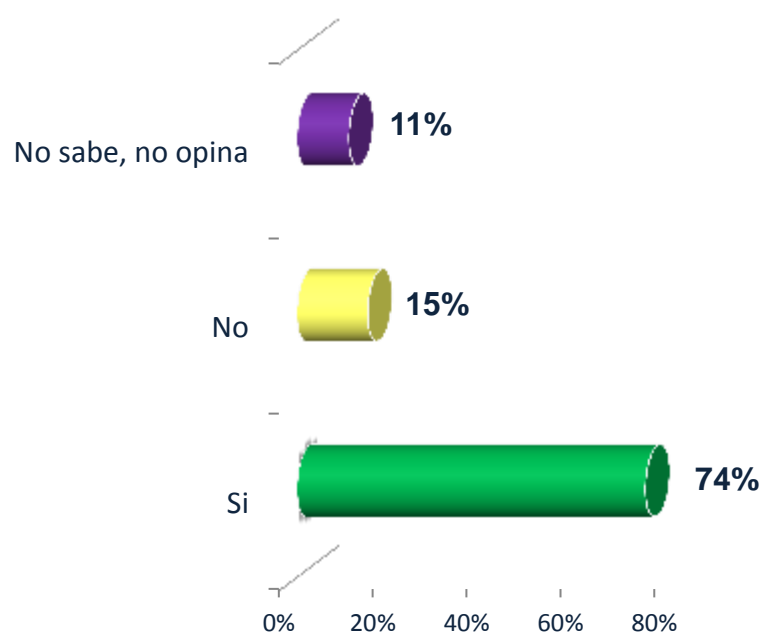
### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En cuanto a los datos que se muestran en la tabla y gráfico correspondiente, se observa que el 74% de los encuestados señalaron que sí, mientras que el 15% opinaron que no estaban de acuerdo con la mayoría y el 11% restante indicó que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Al analizar la información que se ha comentado en líneas anteriores, apreciamos que la mayoría fue de la opinión que, la recepción de artículos es adecuada, debido a que el sector de Logística del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” hasta el momento ha procurado realizar su trabajo de la mejor forma posible, dado que lo viene realizando de forma satisfactoria.

**GRAFICO No. 02**

¿Considera Ud. que la recepción de artículos es adecuada?





**TABLA N° 03**

¿Considera Ud. que la recepción de artículos es oportuna?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	122	80
b) No	18	12
c) No sabe, no opina	12	8
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

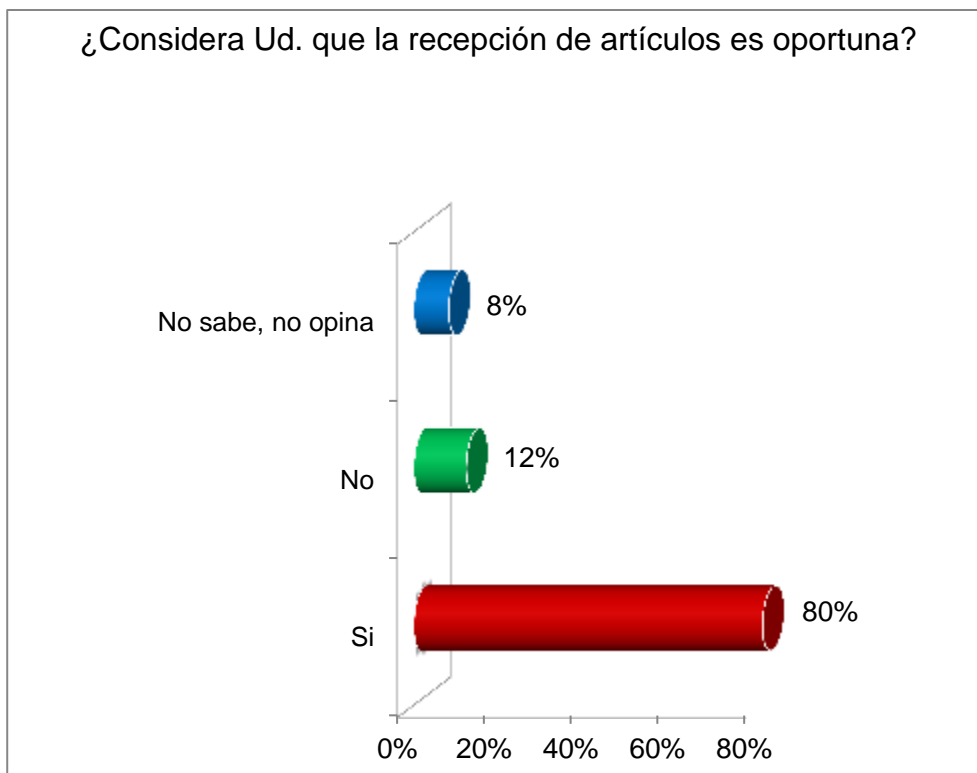
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora”, 2014.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Cuando se observa los resultados que se presentan en la información obtenida en la interrogante, se puede demostrar con bastante claridad que el 80% de los encuestados señalaron que sí, mientras que el 12% fue de la opinión contraria a la primera alternativa y el 8% indicó que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Entonces al observar la tabla y gráfico correspondiente, podemos señalar que efectivamente la mayoría de los encuestados dan como resultado que, la recepción del artículo es oportuna, debido a que en este sector del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” se ha venido realizando de forma rápida y adecuada.

**GRÁFICO No. 03**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 04**

¿Considera Ud. que el almacenamiento de artículos influye en un adecuado control?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	116	76
b) No	21	14
c) No sabe, no opina	15	10
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

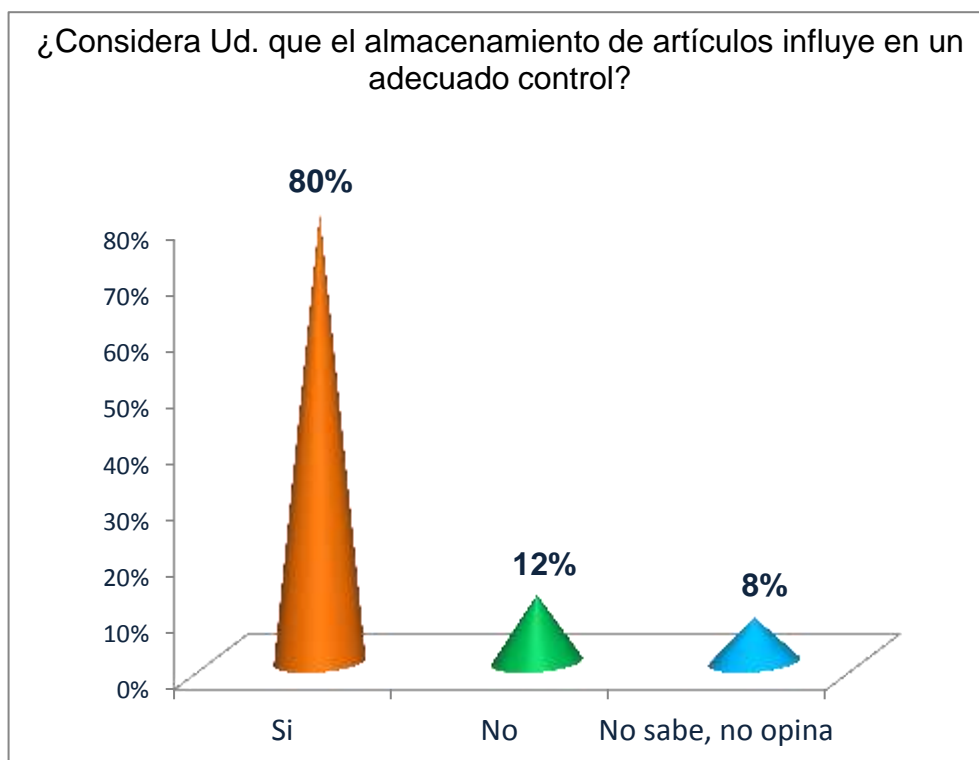
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En cuanto a los alcances de la pregunta, apreciamos en la parte porcentual y gráfica, que el 76% de los encuestados señalaron que sí, mientras que el 14% fueron de la opinión que no y el 10% de los mismos indicaron que no sabe, no opina, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Conforme a lo expresado por parte de los encuestados, nos demuestra que efectivamente la mayoría de ellos fueron de la opinión que, el almacenamiento de artículos influye en un adecuado control, debido a que dichas actividades permiten que el Departamento de Logística realice su labor de forma adecuada y oportunamente.

**GRAFICO No. 04**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 05**

¿Considera Ud. que se toma todas las medidas de precaución para el almacenamiento de artículos?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	119	78
b) No	21	14
c) No sabe, no opina	12	8
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

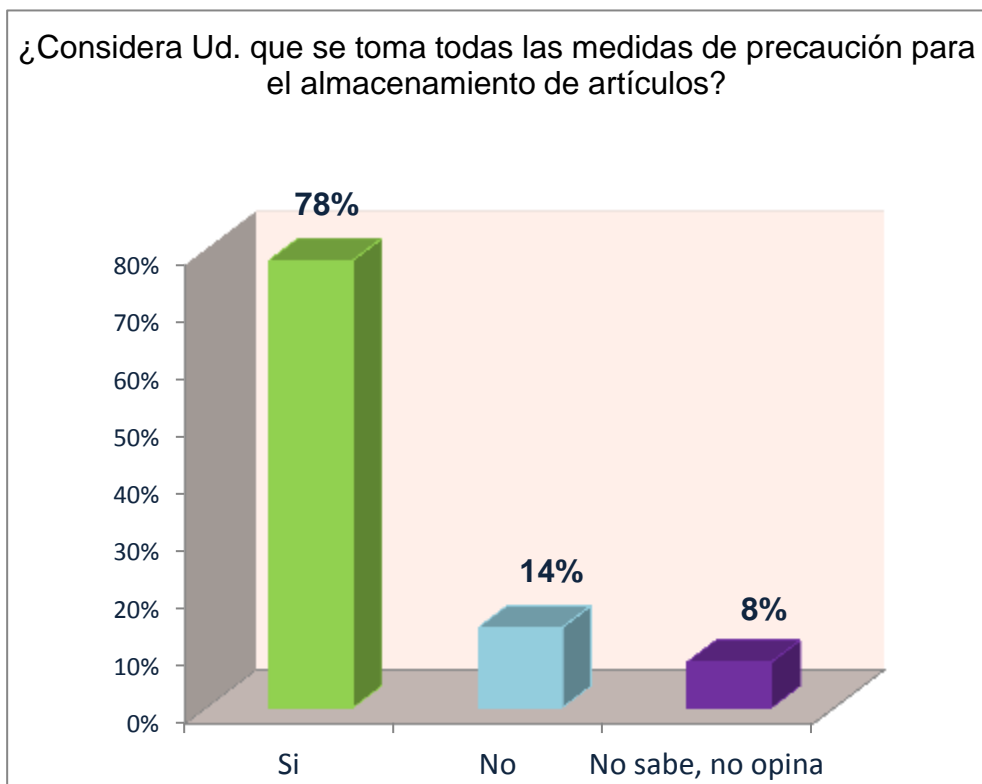
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Al observar la información porcentual y gráfica de la interrogante, el 78% de los encuestados respondieron que sí están de acuerdo con la mayoría, mientras que el 14% de los mismos señalaron que no y el 8% indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Después de observar los resultados de la información descrita en líneas anteriores, se encuentra que efectivamente la mayoría de los encuestados señalaron que, se toma todas las medidas de precaución para el almacenamiento del artículo, debido a que son productos muy delicados que se debe tener sumo cuidado para mantenerlo de forma adecuada.

**GRÁFICO No. 05**



**Fuente:** Elaboración propia.

## TABLA N° 06

¿Considera Ud. que el movimiento de artículos se llevan a cabo evitando todo riesgo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	128	84
b) No	15	10
c) No sabe, no opina	9	6
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

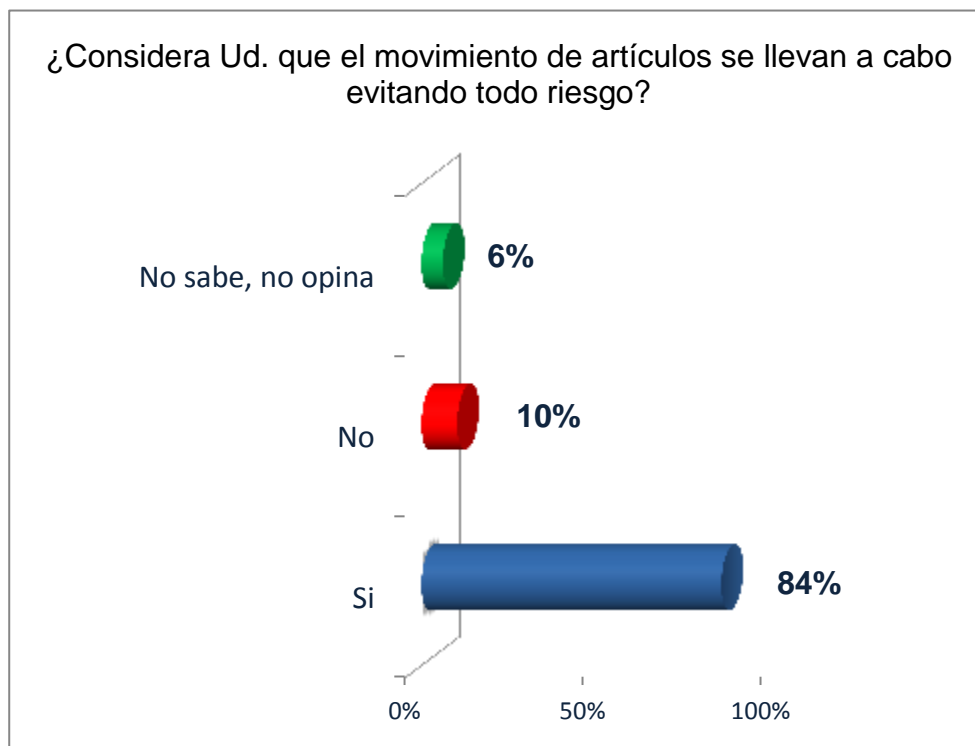
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Observando los datos que se presentan en la tabla y parte gráfica de la interrogante, el 84% de los encuestados señalaron que sí, mientras que el 10% fueron de la opinión contraria al grupo anterior y el 6% indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Haciendo un análisis de los resultados de la encuesta, se pudo constatar que efectivamente la mayoría de los encuestados fueron de la opinión que, el movimiento de artículos se llevan a cabo evitando todo riesgo, dado que son productos delicados que se deben manipular con mucho cuidado evitando que se contaminen o se deterioren.

**GRÁFICO No. 06**



**Fuente:** Elaboración propia.



**TABLA N° 07**

¿Considera Ud. que el movimiento de artículos es eficiente?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	85	85
b) No	9	9
c) No sabe, no opina	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

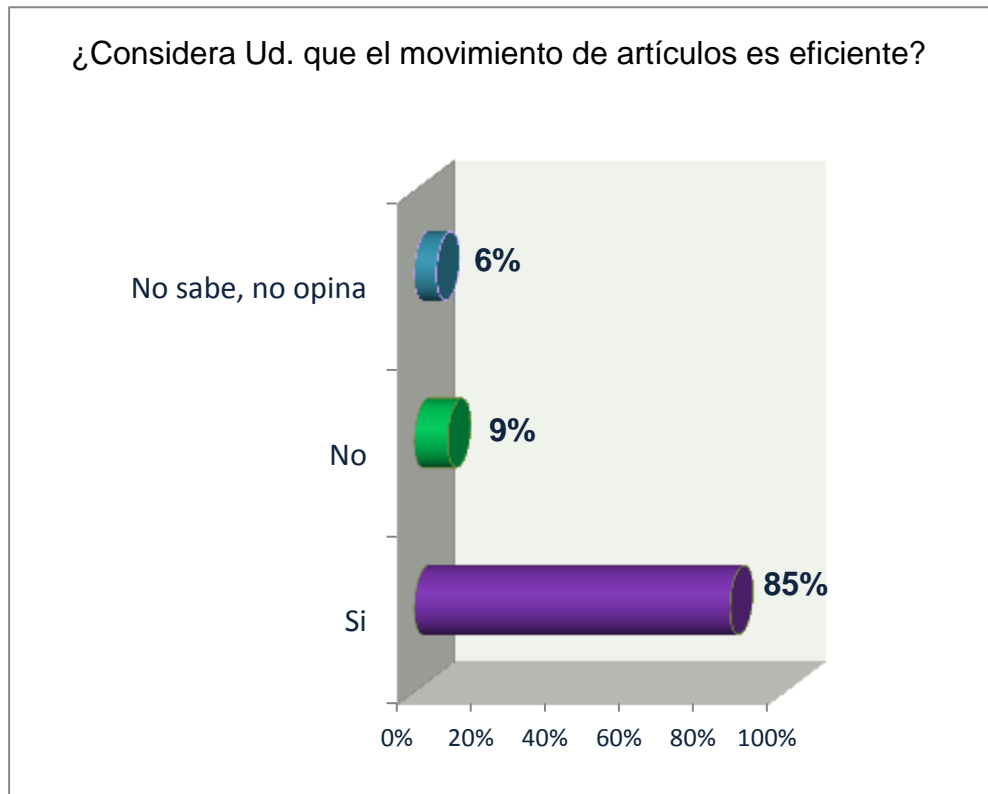
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”, 2014.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Al observar la información que se presenta como resultado del trabajo de campo, permite conocer que el 85% de los encuestados fueron de la opinión que sí están de acuerdo, mientras que el 9% señalaron que no estaban conformes con la interrogante y el 6% restante indicó que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Por tanto, al observar los resultados de la tabla y gráfico correspondiente, se puede aseverar que efectivamente la mayoría de los encuestados fueron de la opinión que, el movimiento de artículos es eficiente, debido a que las personas que trabajan en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval vienen realizando sus labores de forma eficiente, procurando evitar riesgos.

**GRÁFICO No. 07**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 08**

¿Considera Ud. que la administración de almacenes influye en el control efectivo de inventarios?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	120	79
b) No	18	12
c) No sabe, no opina	14	9
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

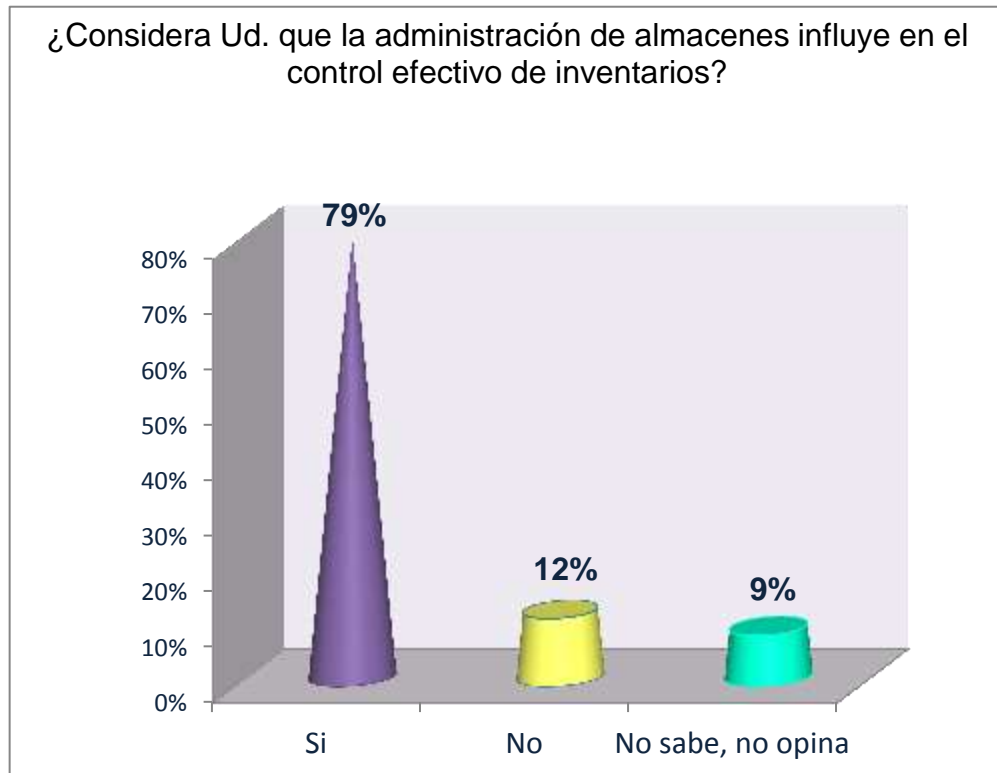
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Es importante conocer que el 79% de los encuestados respondieron que sí estaban de acuerdo con la mayoría, mientras que el 12% de los mismos señalaron que no concordaban con el primer grupo y el 9% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Encontrar los resultados que han sido expuestos por los encuestados, demuestran en la tabla y gráfica respectiva que la mayoría sostiene que, la administración de almacenes influye en el control efectivo de inventarios, debido a que dependerá de cómo se viene manejando el Departamento de Logística del Centro Médico Naval, así como las medidas de planificación que se toman para lograr una adecuada administración de este sector.

**GRÁFICO No. 08**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 09**

¿Considera Ud. que la administración de almacenes se viene llevando a cabo de forma adecuada?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	116	76
b) No	21	14
c) No sabe, no opina	15	10
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

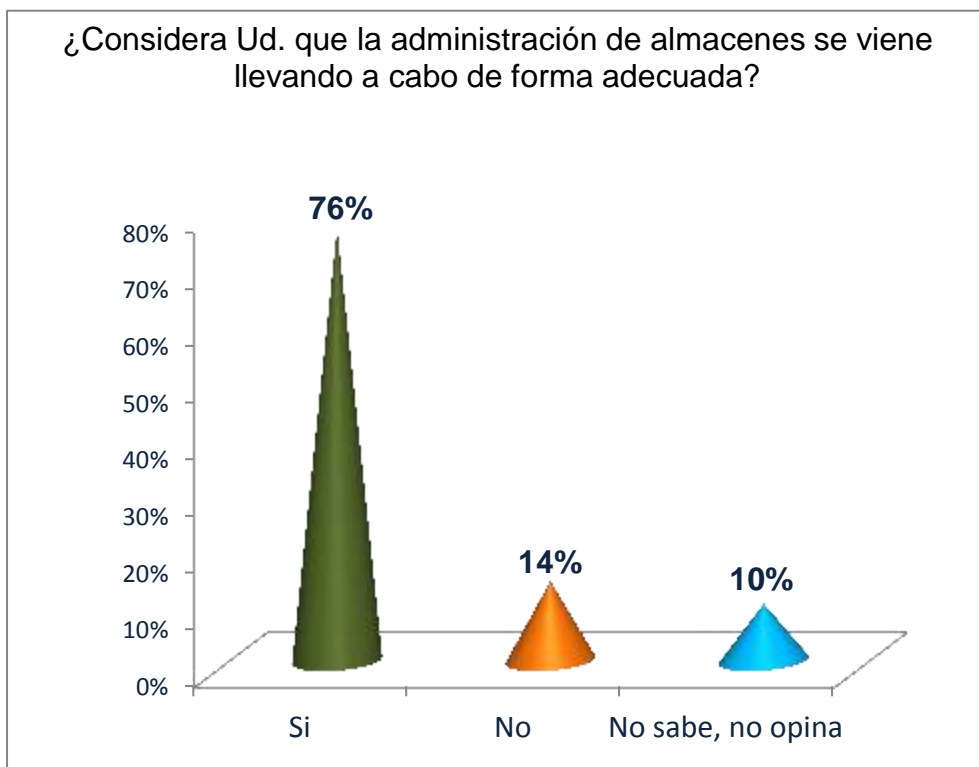
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Cuando se observa los resultados de la interrogante, los encuestados en un promedio del 76% señalaron que sí estaban de acuerdo, mientras que el 14% respondió que no concordaba con la primera alternativa y el 10% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Al analizar los resultados de la información procesada en la pregunta, se demuestra que efectivamente la mayoría de los encuestados fueron de la opinión que, la administración de almacenes se viene llevando a cabo de forma adecuada, debido a que en este sector se viene alentando a la capacitación técnica del personal, así como en el control de los inventarios y almacenaje de los artículos, con la finalidad de satisfacer un buen servicio.

**GRÁFICO No. 09**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 10**

¿Considera Ud. que la administración de almacenes responde a las expectativas de la institución?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	106	70
b) No	26	17
c) No sabe, no opina	20	13
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

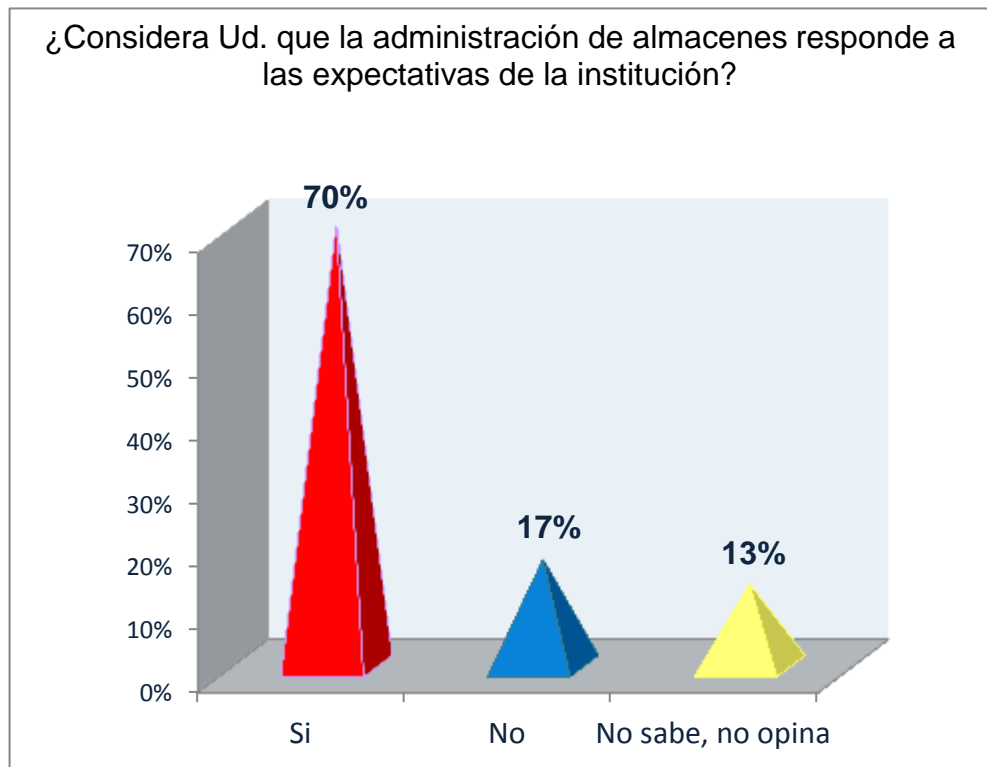
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Como parte del trabajo de campo, observamos que el 70% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 17% señalaron que no estaban de acuerdo con la interrogante y el 13% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Al interpretar los resultados de lo observado en el párrafo anterior, no cabe duda que la mayoría de los encuestados fueron de la opinión que, la administración de almacenes responde a las expectativas de la institución, debido que actualmente la administración del sector de Logística del Centro Médico Naval viene realizando una gran labor administrativa buscando alcanzar los objetivos trazados de la Institución.

**GRÁFICO No. 10**



**Fuente:** Elaboración propia.



**TABLA N° 11**

¿Considera Ud. que el registro inicial de artículos se lleva a cabo oportunamente?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	108	71
b) No	24	16
c) No sabe, no opina	20	13
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

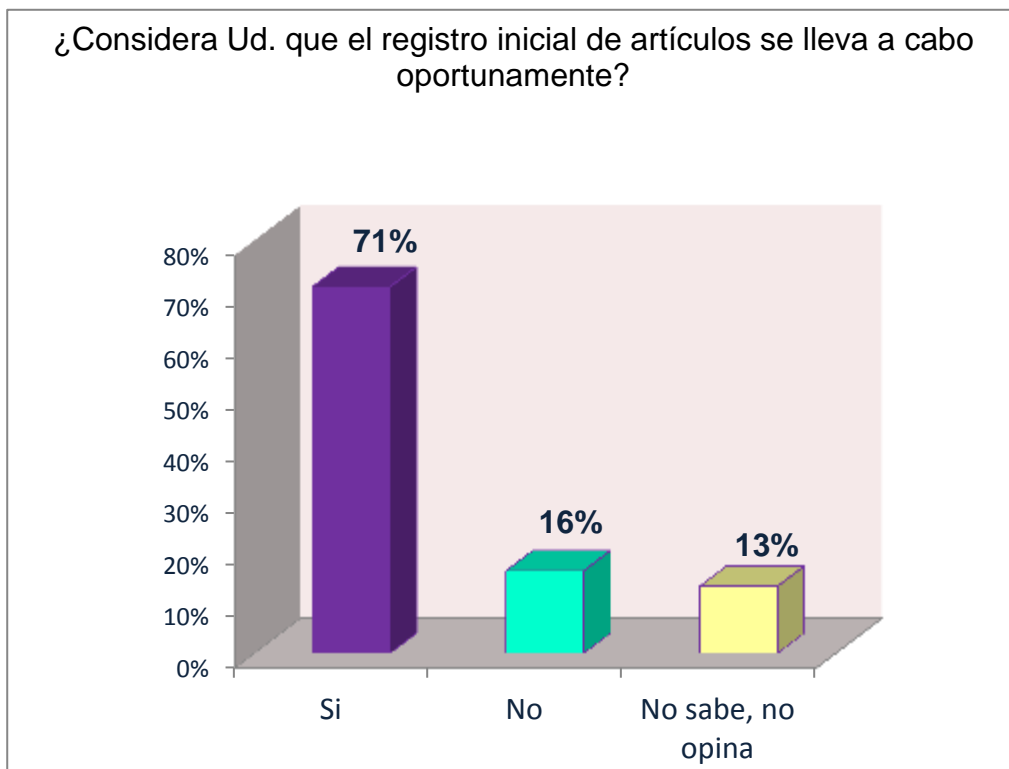
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En los resultados obtenidos de la pregunta, permitieron conocer que el 71% fueron de la opinión que si por la primera alternativa, mientras que el 16% señalaron que no estaban de acuerdo con la mayoría y el 13% señalaron que los encuestados indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Al observar la información comentada en el párrafo anterior, nos demuestra que efectivamente la mayoría de los encuestados señalaron que, el registro inicial de artículos se lleva a cabo oportunamente, debido a que tienen una administración planificada y que busca alcanzar los objetivos planeados en la institución, especialmente en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval.

**GRÁFICO No. 11**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 12**

¿Considera Ud. que el registro inicial de artículos depende de la prontitud del registro del mismo?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	109	72
b) No	26	17
c) No sabe, no opina	17	11
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

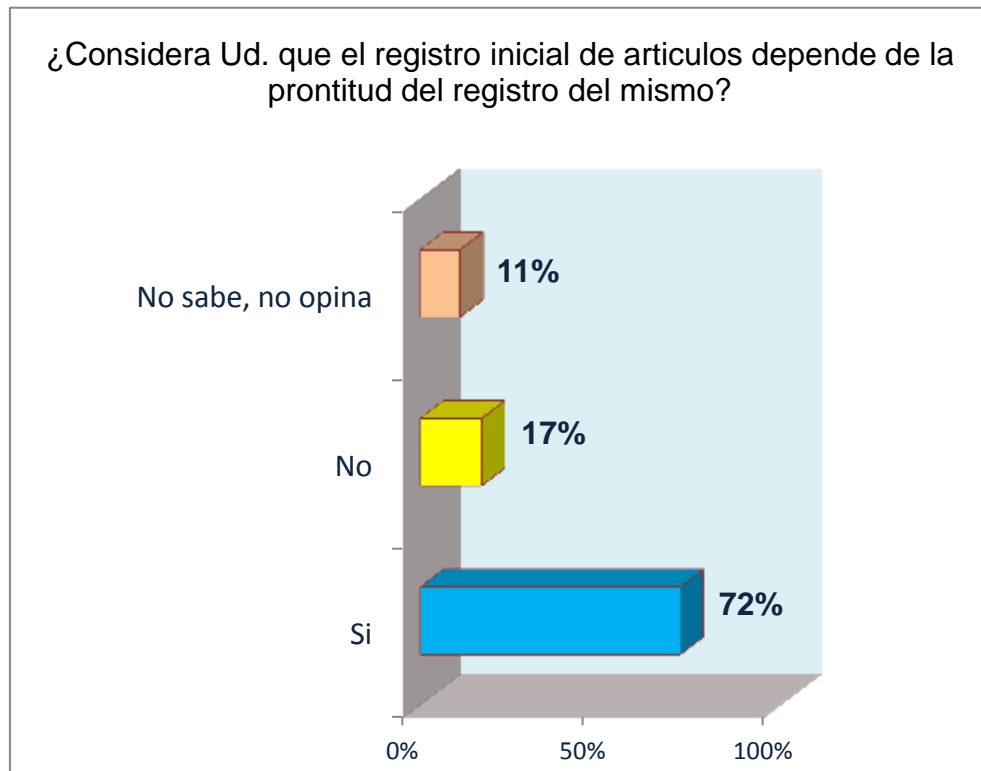
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Se puede observar en la información mostrada en la tabla, que el 72% de los encuestados señalaron que si están de acuerdo con la interrogante, mientras que el 17% fueron de la opinión que no y el 11% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Buscando explicar los resultados considerados en líneas anteriores, se puede señalar que efectivamente la mayoría de los encuestados consideran que, el registro inicial de artículos depende de la prontitud del registro del mismo, debido a que los productos o artículos que llegan al Departamento de Logística son ingresados inmediatamente a la base de datos del Centro Médico Naval, para que de esta forma se pueda controlar la existencia de almacenes.

**GRÁFICO No. 12**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 13**

¿Considera Ud. que el Hospital Naval Santiago Távora lleva un control permanente del inventario de almacenes?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	111	73
b) No	23	15
c) No sabe, no opina	18	12
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

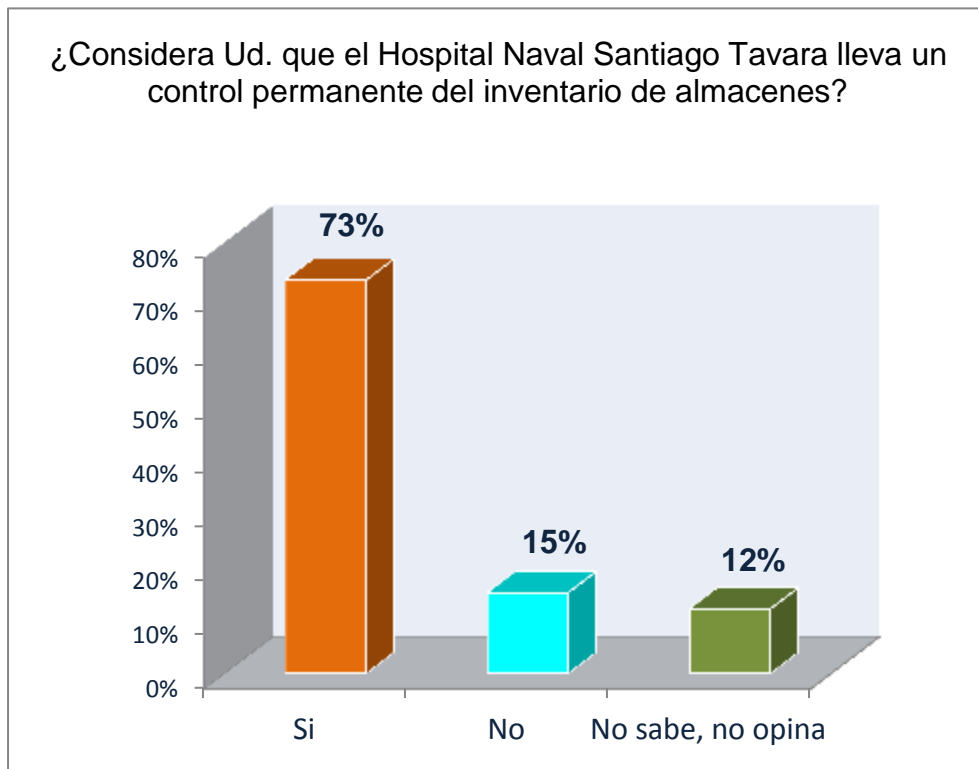
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Al observar los datos encontrados en la pregunta, nos demuestran que el 73% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 15% indicaron que no están de acuerdo con la mayoría y el 12% señalaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Entonces al analizar los resultados de la pregunta, apreciaremos que efectivamente la mayoría de los encuestados señalaron que, el Hospital Naval Santiago Távora lleva un control permanente del inventario de almacenes del Departamento Logístico, debido a que de esta forma se controla efectivamente los ingresos y egresos de los productos.

**GRÁFICO No. 13**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 14**

¿Considera Ud. que la institución viene realizando un control permanente para cumplir las metas?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	111	73
b) No	23	15
c) No sabe, no opina	18	12
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

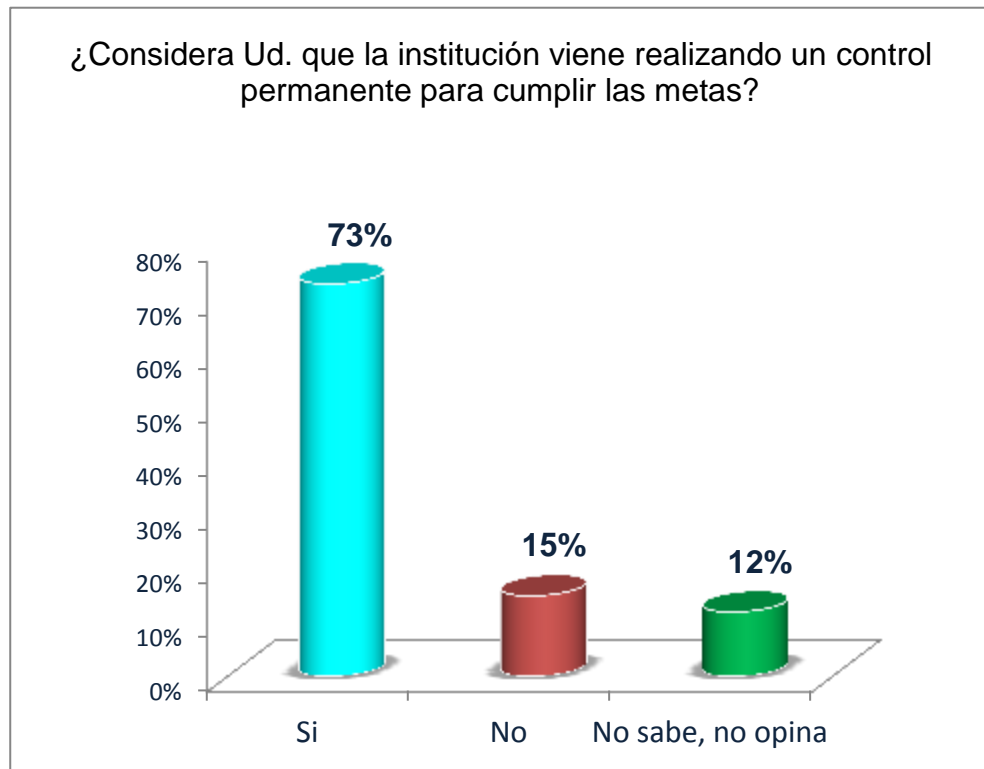
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla y gráfico correspondiente, que el 73% de los encuestados respondieron que sí estaban de acuerdo con la mayoría, mientras que el 15% señalaron que no conformaban parte de la primera alternativa y el 12% indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Al analizar los datos de la parte estadística, clarifica que la mayoría de los encuestados fueron de la opinión que, la institución viene realizando un control permanente para cumplir las metas, debido a que el Centro Médico Naval en conjunto tiene planificado una serie de objetivos a corto y largo que pretenden cumplir, ya que es una meta institucional.

**GRÁFICO No. 14**



**Fuente:** Elaboración propia.



**TABLA N° 15**

¿Considera Ud. que el registro de despacho es importante para realizar un buen control?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	117	77
b) No	20	13
c) No sabe, no opina	15	10
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

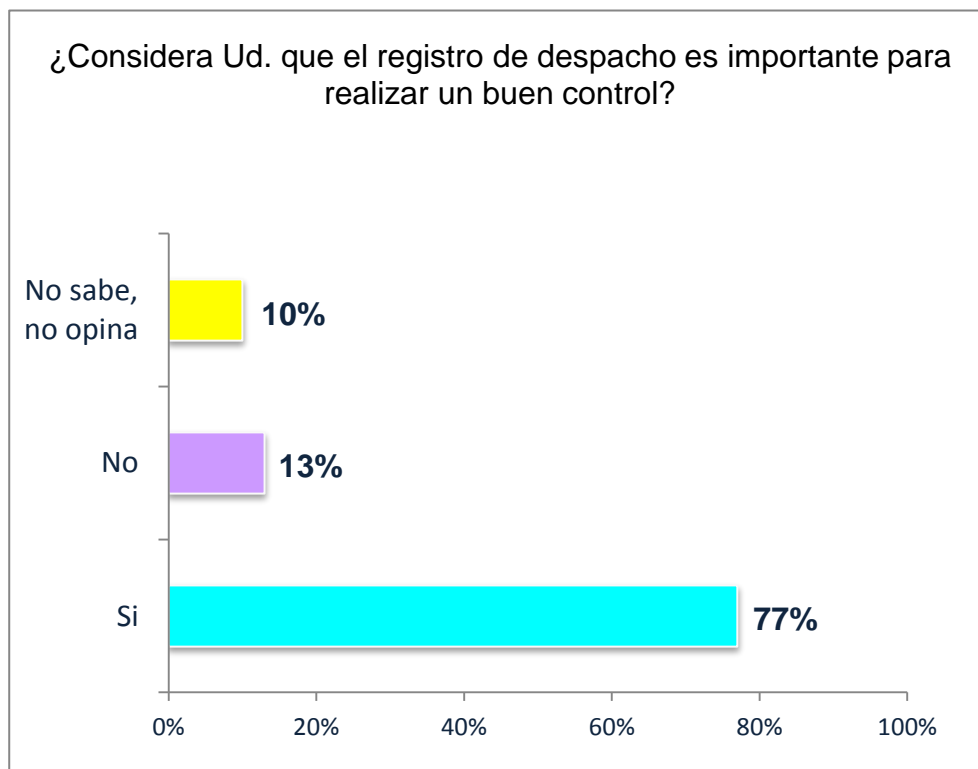
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Cuando se observa la información que nos muestra la pregunta, se encuentra que el 77% fueron de la opinión que sí estaban de acuerdo con la interrogante, mientras que el 13% de los encuestados señalaron que no están conformes con la primera alternativa y el 10% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Podemos visualizar que los datos mostrados en la parte porcentual y gráfica de la interrogante, clarifican que efectivamente la mayoría de los encuestados fueron de la opinión que, el registro de despacho es importante para realizar un buen control, debido a que este documento permite registrar tanto los ingresos como salidas del producto, de esta forma se podrá llevar una supervisión de lo que existe y lo que salió del Departamento de Logística del Centro Médico Naval.

**GRÁFICO No. 15**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 16**

¿Considera Ud. que el registro de despacho se realiza de forma adecuada?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	116	76
b) No	21	14
c) No sabe, no opina	15	10
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

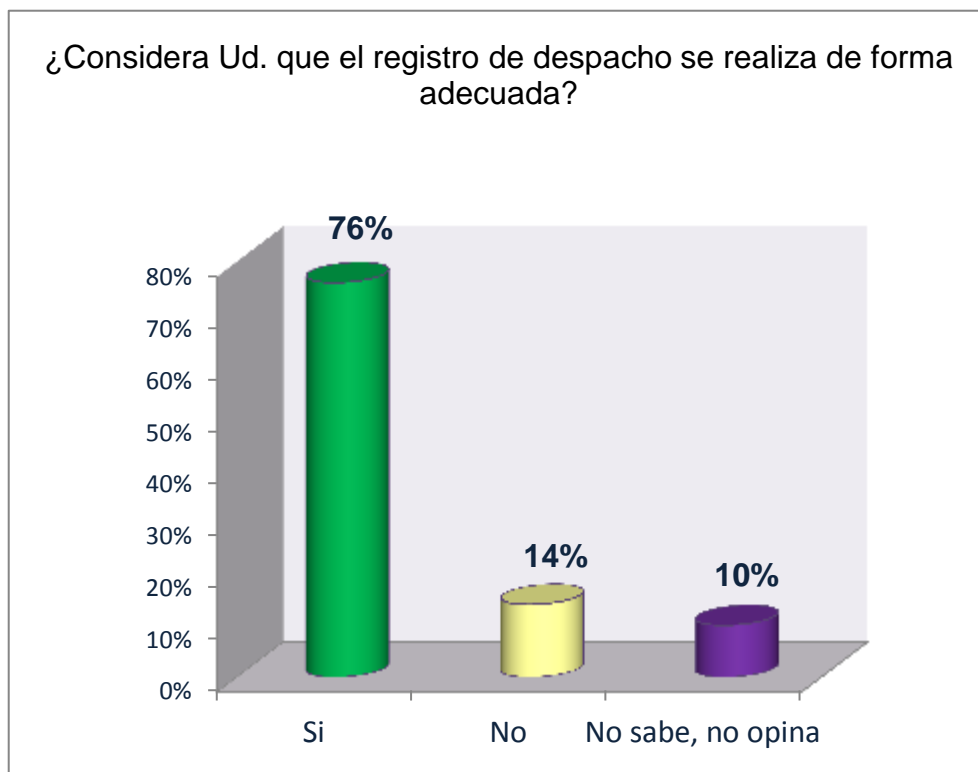
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Al realizar la observación de los resultados que se presentan en la información estadística y gráfica de la pregunta, apreciamos que el 76% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 14% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 10% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Al analizar los resultados porcentuales de la información considerada en el párrafo anterior, observamos que efectivamente la mayoría de los encuestados consideran que, el registro de despacho se realiza de forma adecuada, debido a que en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval el personal se viene esforzando por cumplir con las metas del sector.

**GRÁFICO No. 16**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 17**

¿Considera Ud. que el registro de despacho debe ser eficiente para llevar un verdadero control?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	126	83
b) No	17	11
c) No sabe, no opina	9	6
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

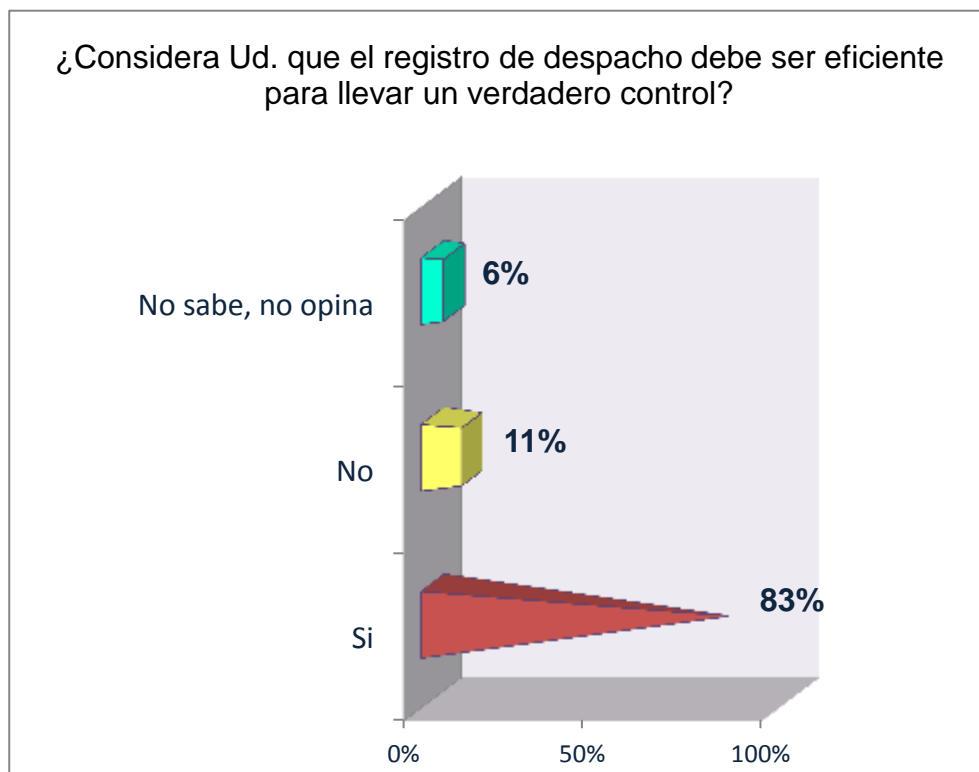
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Observando los resultados que se presentan en la información estadística y gráfica de la pregunta, apreciamos que el 83% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 11% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 6% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Es preciso conocer que en base a la información considerada en el párrafo anterior, observamos que efectivamente la mayoría de los encuestados consideran que el registro de despacho debe ser eficiente para llevar un verdadero control y eso lo que se persigue en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval, debido a sus objetivos planificados con la fin de alcanzar la eficiencia.

**GRÁFICO No. 17**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 18**

¿Considera Ud. que el control de inventarios se logra gracias a la administración de almacenes adecuado?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	120	79
b) No	20	13
c) No sabe, no opina	12	8
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

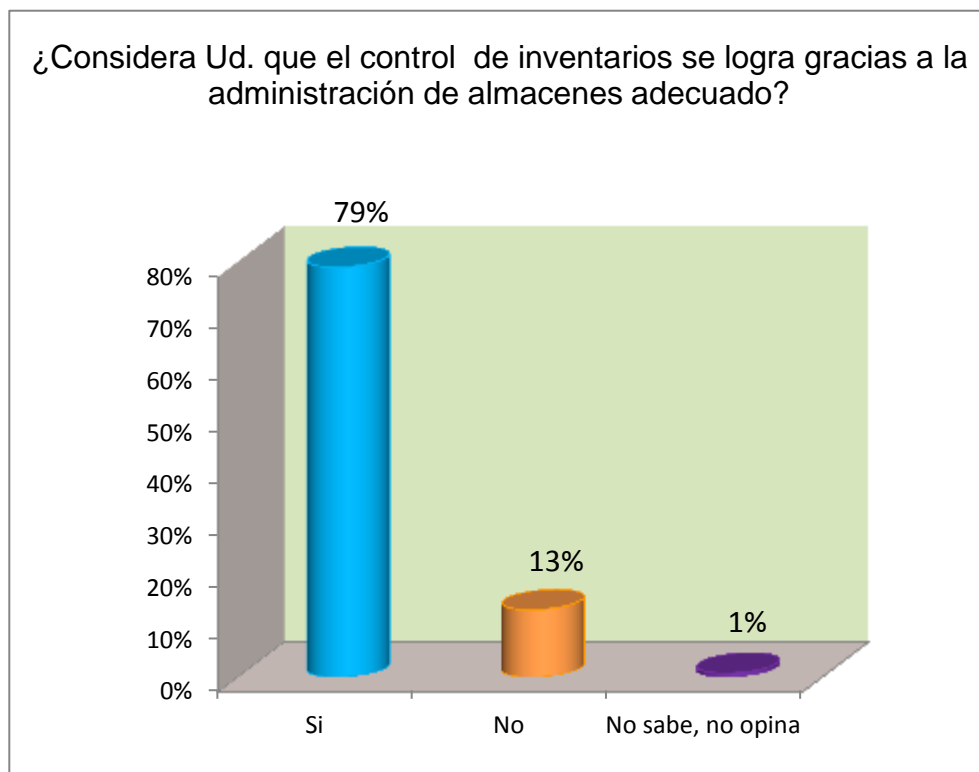
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Es importante señalar que en cuanto a los resultados que se presentan en la información estadística y gráfica de la pregunta, apreciamos que el 79% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 13% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 8% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

En base a la información considerada en el párrafo anterior, observamos que efectivamente la mayoría de los encuestados consideran que, el control de inventarios se logra gracias a la administración de almacenes adecuado, dado que se trabaja con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados, ya que de esta forma se puede supervisar de acuerdo a lo planificado utilizando estrategias y políticas a nivel institucional.

**GRÁFICO No. 18**



**Fuente:** Elaboración propia.



**TABLA N° 19**

¿Considera Ud. que el Hospital Naval Santiago Távora tiene un control de inventarios?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	119	78
b) No	18	12
c) No sabe, no opina	15	10
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

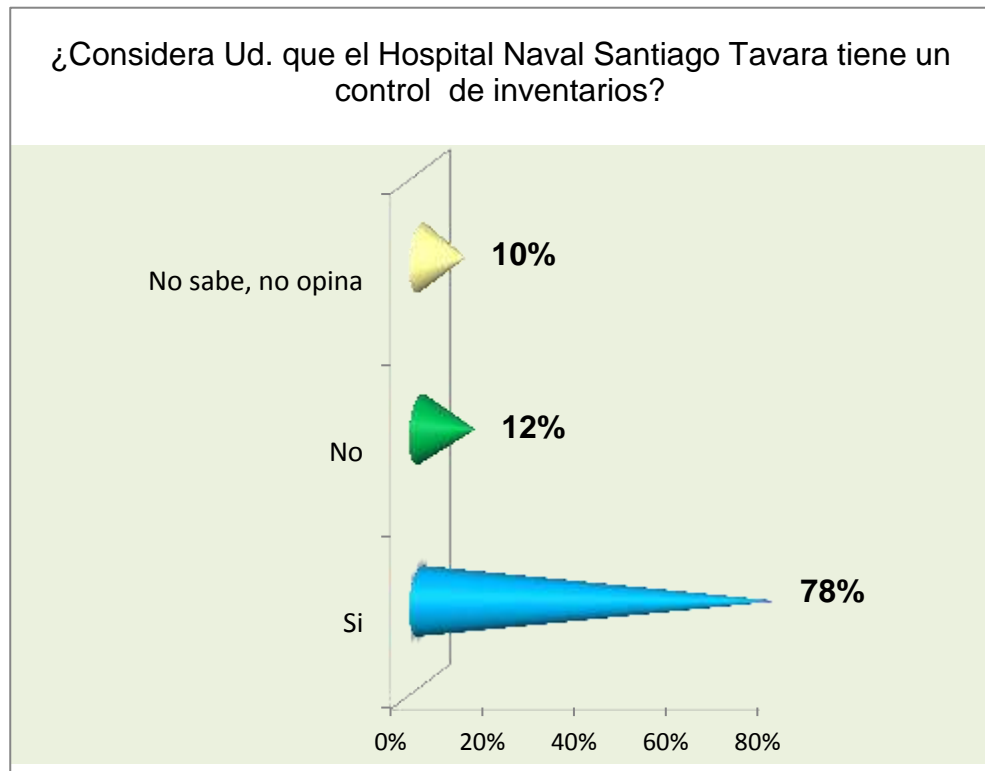
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Al ver los resultados que se presentan en la tabla y gráfico estadístico de la pregunta, se puede apreciar que el 78% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 12% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 10% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Del mismo modo, al realizar el análisis correspondiente de la información considerada en el párrafo anterior, observamos que efectivamente la mayoría de los encuestados consideran que, el Hospital Naval Santiago Távora tiene un control de inventarios, debido a que viene implementando estrategias adecuadas para alcanzar sus objetivos planificados a nivel institucional.

**GRÁFICO No. 19**



**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA N° 20**

¿Considera Ud. que el control de inventarios va depender de la gestión que se lleva a cabo en el Hospital?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
a) Si	135	89
b) No	11	7
c) No sabe, no opina	6	4
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

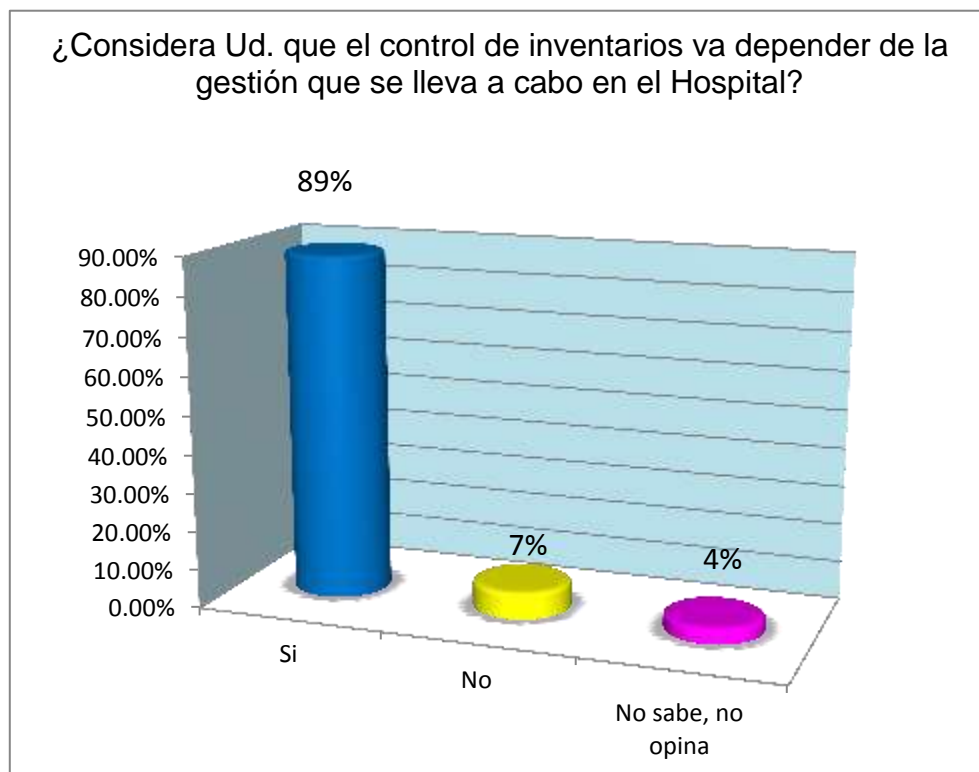
**Fuente:** Encuesta a miembros del personal que labora en el Departamento de Logística del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Al presentar los resultados que se pueden observar en la información estadística y gráfica de la pregunta, apreciamos que el 89% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 7% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 4% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra.

Analizando la información de los resultados porcentuales de la información considerada en el párrafo anterior, observamos que efectivamente la mayoría de los encuestados consideran que, el control de inventarios va depender de la gestión que se lleva a cabo en el Hospital, debido a que los que dirigen la institución son aquellos que han planificado los objetivos a lograr y dentro de ello está la forma adecuada de controlar para lo cual están empleando estrategias que tienen la finalidad de alcanzar la eficiencia.

**GRÁFICO No. 20**



**Fuente:** Elaboración propia.

### 3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para contrastar las hipótesis planteadas se usó la distribución chi cuadrada, pues los datos para el análisis se encuentran clasificados en forma categórica.

El estadístico que se usa en esta prueba fue a través de la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

$\chi^2$  = Chi cuadrado

$o_i$  = Frecuencia observada

$e_i$  = Frecuencia esperada

La estadística chi cuadrada es adecuada porque puede utilizarse con variables de clasificación o cualitativas como la presente investigación

El criterio para la contratación de la hipótesis, se define así:

Si  $X^2_C$  es mayor que  $X^2_T$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; en caso contrario si  $X^2_T$  es mayor que  $X^2_C$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

El procesamiento de los datos se realizó mediante el Software estadístico SPSS

### Hipótesis a:

$H_0$  : La recepción de artículos no tendría influencia positiva en el registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.

$H_1$  : La recepción de artículos tendría influencia positiva en el registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.

Existe recepción de artículos en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara".	Existe registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara".			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	95	13	9	117
No	5	8	7	20
No sabe no opina	8	3	4	15
Total	108	24	20	152

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

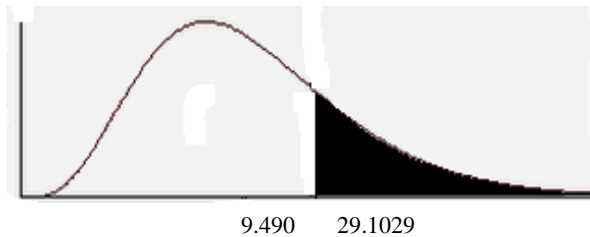
1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(3-1)(3-1) = 4$  grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 9.490
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 29.1029$$

6. Decisión estadística: Dado que  $29.1029 > 9.490$ , se rechaza  $H_0$ .



7. Conclusión: La recepción de artículos tiene influencia positiva en el registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014

### Hipótesis b:

$H_0$  : El almacenamiento de artículos no tendría influencia favorable en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014

$H_1$  : El almacenamiento de artículos tendría influencia favorable en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014

Existe almacenamiento de artículos en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara".	Existe control inopinado de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara".			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	94	9	13	116
No	13	6	2	21
No sabe no opina	4	8	3	15
Total	111	23	18	152

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

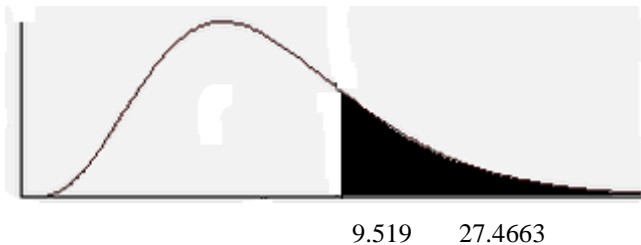
1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada .

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $X^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(3-1)(3-1) = 4$  grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 9.519
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 27.4663$$

6. Decisión estadística: Dado que  $27.4663 > 9.519$ , se rechaza  $H_0$ .



7. Conclusión: El almacenamiento de artículos tiene influencia favorable en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.

### Hipótesis c:

- $H_0$  : El movimiento de artículos no tendría influencia significativa en el registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.



$H_1$  : El movimiento de artículos tendría influencia significativa en el registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", 2014.

Existe movimiento de artículos en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora".	Existe registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora".			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	108	11	9	128
No	4	8	3	15
No sabe no opina	5	1	3	9
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>152</b>

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

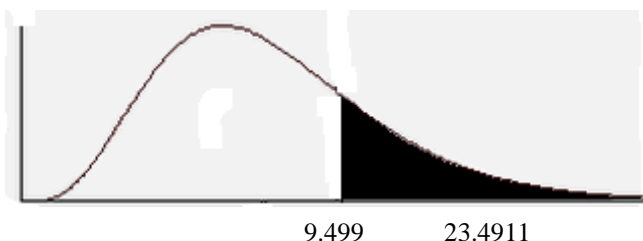
1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji- cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(3-1) (3-1) = 4$  grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 9.499
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 23.4911$$

6. Decisión estadística: Dado que  $23.4911 > 9.499$ , se rechaza  $H_0$ .



7. Conclusión: El movimiento de artículos tiene influencia significativa en el registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.

**Hipótesis general:**

$H_0$  : La administración aplicada a los almacenes no tendría influencia positiva en el control efectivo de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.

$H_1$  : La administración aplicada a los almacenes tendría influencia positiva en el control efectivo de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.

Existe administración aplicada a los almacenes en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara",	Existe control efectivo de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara".			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	110	5	5	120
No	7	8	3	18
No sabe no opina	3	7	4	14
Total	120	20	12	<b>152</b>

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

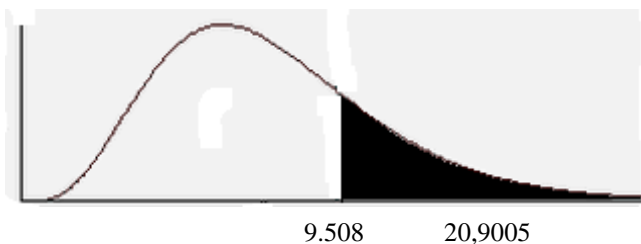
1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada .

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(3-1)(3-1) = 4$  grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 9.508
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 20.9005$$

6. Decisión estadística: Dado que  $20.9005 > 9.508$ , se rechaza  $H_0$ .



7. Conclusión: La administración aplicada a los almacenes tiene influencia positiva en el control efectivo de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.

## **CONCLUSIONES**

A continuación las conclusiones a las que arribó el presente estudio:

### **Primera.-**

De acuerdo al trabajo de campo se estableció que la recepción de artículos tendría influencia positiva en el registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", donde el 77% de los encuestados señalaron que sí, mientras que el 13% de la opinión fue que no está de acuerdo con el primer grupo y el 10% restante indicó que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el 100% de la muestra. La mayoría de los encuestados consideran que, la recepción de artículos es importante para poder controlar, debido que a partir de este proceso se podrá verificar los datos así como la conformidad de los artículos recibidos.

### **Segunda.-**

Del trabajo de campo se analizó que el almacenamiento de artículos tendría influencia favorable en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", donde el 76% de los encuestados señalaron que sí, mientras que el 14% fueron de la opinión que no y el 10% de los mismos indicaron que no sabe, no opina, totalizando de esta forma el 100% de la muestra. La mayoría de ellos fueron de la opinión que el almacenamiento de artículos influye en un adecuado control, debido a que dichas actividades permiten que el Departamento de Logística realice su labor de forma adecuada y oportunamente.

### **Tercera.-**

Se determinó, de acuerdo al trabajo de campo que el movimiento de artículos tendría influencia significativa en el registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", donde el 84% de los encuestados señalaron que sí, mientras que el 10% fueron de la opinión contraria al grupo anterior y el 6% indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra. La mayoría de los encuestados fueron de la opinión que, el movimiento de los artículos se llevan a cabo evitando todo riesgo, dado que son productos delicados que se deben manipular con mucho cuidado evitando que se contaminen o se deterioren.

### **Cuarta.-**

De acuerdo a nuestro trabajo de campo se pudo determinar que la administración aplicada a los almacenes tendría influencia positiva en el control efectivo de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", donde el 79% de los encuestados respondieron que sí estaban de acuerdo con la mayoría, mientras que el 12% de los mismos señalaron que no concordaban con el primer grupo y el 9% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra. La mayoría sostiene que, la administración de almacenes influye en el control efectivo de inventarios, debido a que dependerá de cómo se viene manejando el Departamento de Logística del Centro Médico Naval, así como las medidas de planificación que se toman para lograr una adecuada administración de este sector.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera.-**

El Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", deberá emplear un mecanismo de control electrónico para la recepción de artículos en el proceso de registro inicial de inventarios como herramienta de un sistema de logística efectivo.

### **Segunda.-**

El Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", deberá acondicionar un ambiente de mayor capacidad y con personal especializado que permita el almacenamiento de artículos de manera ordenada y organizada para facilitar cualquier tipo de el control inopinado de inventarios que pudiera llevarse a cabo.

### **Tercera.-**

El Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", deberá emplear el sistema de código de barras para mejorar el control en el movimiento de artículos como herramienta efectiva en el proceso del registro de despacho de inventarios solicitados por las diferentes dependencias del Centro Médico.

### **Cuarta.-**

El Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", deberá emplear el Software CISEHO de Globasoft, cuenta con una gran colección de herramientas y opciones con el fin de hacer amigable la interfaz del usuario y que esta sea intuitiva para los nuevos usuarios o usuarios ocasionales, además reportes que emite el sistema son en MS Excel, esto con la finalidad de obtener la mayor compatibilidad en la información, permitiendo la administración aplicada a los almacenes como herramienta para efectivizar en el control de inventarios.

# **ANEXOS**

## **ANEXO N° 1 FUENTES DE INFORMACIÓN**

- Anaya T. J. (2007) Logística Integral. La gestión operativa de la empresa. 3ª ed. revisada y actualizada. Madrid: Editorial ESIC
- Arbones M. E. y Arbones, E. A (1989) Optimización industrial II: Programación de recursos. Barcelona: Editorial Marcombo S.A.
- Bernal T. C. (2006) Metodología de la investigación. México: Editorial Pearson.
- Cañao, J. G.; Alonso. C (2000) Como estudiar en la UNED y redactar trabajos universitarios. Madrid: Editorial DYKINSON.
- Chaves V. E. (2005) Administración de Materiales. España: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Dever, A. (1991) Epidemiología y administración de los servicios de salud. Argentina: Editorial Universidad Nacional de Córdoba.
- Donabedian, A. (1989) Los espacios de la salud: aspectos fundamentales de la organización de la atención médica. México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Donahue, K. T. (1993) La calidad de la atención a la salud en los Estados Unidos: nuevas tendencias. México: Editorial Salud Pública de México.
- Franklin B. E. (2004) Organización de empresas. 2ª ed., México. Editorial MacGraw-Hill.
- Gómez, M. (2006) Introducción a la metodología de la investigación científica. Argentina: Editorial Brujas.
- Gracia G. D. (1989) Fundamentos de bioética. Madrid: Editorial Eudema.



- Gutiérrez V. M. (2007) Aplicación del borrador del nuevo PGC y de las NIIF a las empresas constructoras e inmobiliarias. Valencia: Editorial CISS grupo Wolters Klumer.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista P. (2010) Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw Hill.
- Homgren, C. T. (1988) Contabilidad financiera. Nueva Jersey: Editorial Prentice Hall.
- Martos N. F.; Navarro E. J.; Bullejos de la H. M.; Gassó B. T. y Barros P. M. (2006) Gestión de la función administrativa del Servicio Gallego de Salud (SERGAS). España: Editorial MAD.
- Render, B.; Stair, R. M. y Hanna, M. E. (2006) Métodos cuantitativos para los negocios. 9a ed., España: Editorial Prentice Hall.
- Rodríguez M. E. (2005) Metodología de la investigación. México: Editorial de la Universidad Autónoma de Tabasco.
- Tamayo T. M. (2012) El proceso de la Investigación científica. México: Editorial Limusa.
- Trejos Noreña, Alexander. Gestión logística, stocks, almacenes y bodegas. Editorial Seminarios Andinos, España, 2011.
- Vicente, M. A.; Baroli, C.A.; Cranevali, C.A.; Corroppoli, M.D.; Franco, J.A. y Kent; P. (1997) Administración aplicada a organizaciones de salud. Buenos Aires: Editorial Osmar D. Buyatti.
- West, A. (1989) Gestión de la distribución comercial. Madrid: Editorial John Wiley y Sons.

Yuni, J.; Urbano, C. (2006) Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación. Argentina: Editorial Brujas.

#### **INTERNET:**

Belaunde, G. (2012) Control Interno Permanente: Una noción poco comprendida. Perú: Editorial Gestión. Disponible en: <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/05/control-interno-permanente-una.html>

Rubio D. P. (2011) El control permanente de la gestión. Madrid: Editorial Instituto Europeo de Gestión Empresarial. Disponible en: <http://madridcentrodenegocio.blogdiario.com/1321029420/el-control-permanente-de-la-gesti-n/>

Saavedra, A. (2011) Proceso de almacén. Disponible en: [http://almacenaje4b.blogspot.com/2011/04/despacho\\_05.html](http://almacenaje4b.blogspot.com/2011/04/despacho_05.html)

#### **TESIS:**

Bravo Mero, Lenin Alberto. (2010) El control interno en el inventario de repuestos automotrices es fuente de utilidades liquidas en la ciudad de Manta 2007. Caso Cedepa S.A., Tesis de grado para obtener el título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría. Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.

Cabrejos Burga, José Diego. (2012) Contribución al mejoramiento de la gestión logística en el almacén del área de mantenimiento de maquinaria pesada en la Empresa Cyomin SAC, Dpto. de Cajamarca. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gerencia del Mantenimiento, Perú: Universidad Nacional del Callao.

Hernández Mondragón, Araceli. (2009) Administración y control de inventarios en el almacén de operaciones de la Empresa Propimex S.A. de C.V.

Tesis para obtener el Título de Ingeniero en Transporte. México:  
Instituto Politécnico Nacional.

Lju Fukushima, Jorge Alberto. (2010) Análisis, diseño e implementación de un sistema de control de inventarios para empresas de almacenamiento de hidrocarburos, Tesis para optar el Título de Ingeniero Informático, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Parraga Melgarejo, José Luis. (2012) Factores determinantes en la gestión del almacén de productos, caso: Trapiche Buena Ventura 2012, Tesis para obtener el título profesional de Administración de Empresas, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Romero Morrugares, Nidia. (2012) Control Interno de Inventarios. Tesis para obtener la experiencia recepcional del Programa Educativo. México: Universidad Veracruzana.

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS EN EL CENTRO MÉDICO NAVAL "CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA", 2014.

**Nivel** : Descriptivo y explicativo.  
**Tipo de Invest.** : Básica o pura.  
**Diseño de la Invs.** : No experimental  
**Presentado por** : Richar Marcelino Polanco Ccoyllo

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE (X)	INDICADORES
¿De qué manera la administración de almacenes tiene influencia en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014?	Explicar cómo la administración de almacenes tiene influencia en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.	Si se aplica la administración de almacenes se tendría influencia positiva en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.	X: ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES	X1: Recepción de artículos  X2: Almacenamiento de artículos  X3: Movimiento de artículos

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE (Y)	INDICADORES
<p>1. ¿En qué medida la recepción de artículos tiene influencia en el registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014?</p> <p>2. ¿Cómo el almacenamiento de artículos tiene influencia en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014?</p> <p>3. ¿De qué manera el movimiento de artículos tiene influencia en el registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014?</p>	<p>1. Establecer que la recepción de artículos tiene influencia en el registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.</p> <p>2. Analizar que el almacenamiento de artículos tiene influencia en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.</p> <p>3. Determinar que el movimiento de artículos tiene influencia en el registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.</p>	<p>1. Si se aplica la recepción de artículos se tendría influencia positiva en el registro inicial de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.</p> <p>2. Si se aplica el almacenamiento de artículos se tendría influencia favorable en el control de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.</p> <p>3. Si se aplica el movimiento de artículos se tendría influencia significativa en el registro de despacho de inventarios en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", 2014.</p>	<p>Y: CONTROL DE INVENTARIOS</p>	<p>Y1: Registro inicial de Inventarios</p> <p>Y2: Control de Inventarios</p> <p>Y3: Registro de despacho</p>

## ANEXO 2: Encuestas – Cuestionarios – Entrevistas



### CUESTIONARIO

#### Instrucciones:

En la investigación titulada: **ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL EFECTIVO DE INVENTARIOS EN EL CENTRO MÉDICO NAVAL "CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA", 2014**. Se hace necesario que responda a las siguientes preguntas con "X" en las alternativas pertinentes. De antemano se le agradece. Marca lo conveniente.

- 1.- ¿Considera Ud. que la recepción de artículos es importante para poder controlar?
  - a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
  
- 2.- ¿Considera Ud. que la recepción de artículos es adecuado?
  - a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
  
- 3.- ¿Considera Ud. que la recepción de artículos es oportuna?
  - a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina

- 4.- ¿Considera Ud. que el almacenamiento de artículos influye en un adecuado control?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 5.- ¿Considera Ud. que se toma todas las medidas de precaución para el almacenamiento de artículos?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 6.- ¿Considera Ud. que los movimientos de artículos se llevan a cabo evitando todo riesgo?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 7.- ¿Considera Ud. que el movimiento de artículos es eficiente?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 8.- ¿Considera Ud. que la administración de almacenes influye en el control efectivo de inventarios?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina

- 9.- ¿Considera Ud. que la administración de almacenes se viene llevando a cabo de forma adecuada?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 10.- ¿Considera Ud. que la administración de almacenes responde a las expectativas de la institución?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 11.- ¿Considera Ud. que el registro inicial de artículos se lleva a cabo oportunamente?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 12.- ¿Considera Ud. que el registro inicial de artículos depende de la prontitud del registro del mismo?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 13.- ¿Considera Ud. que el Hospital Naval Santiago Távara lleva un control permanente del inventario de almacenes?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina



- 14.- ¿Considera Ud. que la institución viene realizando control permanente para cumplir las metas?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 15.- ¿Considera Ud. que el registro de despacho es importante para realizar un buen control?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 16.- ¿Considera Ud. que el registro de despacho se realiza de forma adecuada?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 17.- ¿Considera Ud. que el registro de despacho debe ser eficiente para llevar un verdadero control?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina
- 18.- ¿Considera Ud. que el control de inventarios se logra gracias a la administración de almacenes adecuado?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No sabe, no opina

19.- ¿Considera Ud. que el Hospital Naval Santiago Távora tiene un control de inventarios?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe, no opina

20.- ¿Considera Ud. que el control de inventarios va depender de la gestión que se lleva a cabo en el Hospital?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe, no opina

## ANEXO Nº 3 - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS EN EL CENTRO MÉDICO NAVAL "CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA", 2014.

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: .....

Cargo e Institución donde labora: .....

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		- 80%	81 a 85%	85 a 90%	91 a 95%	96 a 100%
1. Claridad	Formulado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Expresa conductas observables					
3. Actualidad	Pertinente					
4. Organización	Organizado lógicamente					
5. Suficiencia	Nº Ítems apropiado					
6. Intencionalidad	Adecuado al problema					
7. Consistencia	Se basa en aspectos científico teóricos					
8. Coherencia	Entre dimensiones e indicadores					
9. Metodología	Apropiada al propósito de investigación					
10. Relevancia	Es importante					

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

.....

.....

FECHA: .....

FIRMA DEL EXPERTO.....

DNI: .....

