



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una
institución pública, Lurín-Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTORA:

Tamayo Guardamino, Olinda (ORCID: [0000-0002-3476-2295](https://orcid.org/0000-0002-3476-2295))

ASESORA:

Dra. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros (ORCID: [0000-0002-4060-5667](https://orcid.org/0000-0002-4060-5667))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Logística

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada a mi madre, porque cerca o lejos me brinda su apoyo en todo momento, es mi impulso para seguir adelante y crecer como persona.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad César Vallejo, a la asesora Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza por impulsarme a ser una mejor profesional día a día, amigos y docentes que he conocido en este camino, que me brindaron su apoyo y conocimientos para poder lograr mis metas.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	8
III. Metodología	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Categorías y subcategorías	24
3.2.1 Definición conceptual de las categorías:	24
3.2.2 Subcategorías:	25
3.3 Escenario de estudio	27
3.4 Participantes	28
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5.1 Técnica:	29
3.5.2 Instrumento:	29
3.6 Procedimiento	29
3.7 Rigor científico	30
3.8 Método de análisis de datos	31
3.9 Aspectos éticos	31
IV. Resultados y Discusión	32
V. Conclusiones	51
VI. Recomendaciones	52

Referencias	53
ANEXOS	59
ANEXO 1: Matriz de categorización.	60
ANEXO 2: Instrumento 1 - Guía de entrevista	61
ANEXO 3: Entrevistas transcritas	67

Índice de figuras

Figura 1: Red de la categoría de la gestión de inventario	32
Figura 2: Red de la categoría sistematización	33
Figura 3: Nube total de palabras obtenida del software Atas TI.9	34
Figura 4: Vinculación de categorías en software Atas TI.9	35
Figura 5: Resultante de la triangulación en Atlas TI	40
Figura 6: Resultante de la triangulación en Atlas TI	46

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la gestión de inventario y su proceso de sistematización: Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021, con el propósito de conocer como influyó el proceso de sistematización en la gestión de inventario, además de la influencia que tuvo en el tiempo de registro, búsqueda de información de stock, seguridad de la información, y finalmente en la capacitación constante al personal.

La metodología utilizada en la presente investigación es cualitativa, asimismo se empleó el estudio de caso como diseño en tanto para el acopio de datos se empleó la entrevista como técnica, mientras que la guía de entrevista como instrumento, para lo cual se seleccionó como participantes a las siguientes personas, un gerente, dos usuarios ejecutantes (personal administrativo) y tres usuarios (personal usuario final), con la información que fue recopilada en las entrevistas se realizó el análisis de información, para lo cual se empleó la triangulación de datos.

Los resultados logrados fueron arrojados gracias a las entrevistas realizadas a los participantes de la investigación, donde precisaron que, la gestión de inventario mejoró posteriormente a la sistematización en el tiempo de registro, búsqueda de información de stock, seguridad de la información y capacitaciones con respecto a mejora continua, por ello se concluye que la sistematización mejoró la gestión de inventario en la institución pública.

Palabras clave: Gestión de inventario, sistematización, tiempo de atención, seguridad, mejora continua.

Abstract

The objective of this research was to analyze inventory management and its systematization process: Inventory management and its systematization process in a public institution, Lurín-Lima 2021, with the purpose of knowing how the systematization process influenced inventory management. inventory, in addition to the influence it had on registration time, search for stock information, information security, and finally on constant staff training.

The methodology used in this research is qualitative, likewise the case study was used as a design, while the interview was used as a technique for data collection, while the interview guide was used as an instrument, for which participants were selected as the following people, a manager, two executing users (administrative staff) and three users (end user staff), with the information that was collected in the interviews, the information analysis was carried out, for which data triangulation was used.

The results achieved were obtained thanks to the interviews conducted with the research participants, where they specified that inventory management improved after the systematization in the registration time, search for stock information, information security and training regarding continuous improvement, therefore it is concluded that the systematization improved inventory management in the public institution.

Keywords: Inventory management, systematization, service time, security, continuous improvement.

I. Introducción

Cada una de las empresas efectúan de sistemática el inventario físico para poder llevar a cabo de un mejor control de las existencias, de manera interna, ingresos de nuevos productos, compras realizadas, donaciones recibidas, descargar las ventas y también los residuos por discriminación. Efectuar esta labor parece fácil pero no lo es, dado que existen distintos problemas al momento de ser llevadas a cabo, estas ser pueden producir por falta de comunicación, cohesión o en su defecto mal manejo en los sistemas de inventario que puede ocurrir tanto en la entrada o salida de materiales o bienes patrimoniales, desconciertos o muchas ocasiones por antigüedad, la pérdida de los mismos. Estos son algunos de los elementos de la mala preparación de inventarios en los que las instituciones públicas no gubernamentales se componen de diferentes sectores. El objetivo principal del inventario es proporcionar a una empresa los materiales que requiere para un crecimiento constante y continuo, lo que significa que el inventario es capital para una operación coherente y permanente. Por tanto, en el proceso de fabricación y de esta forma ante la demanda, el principal objetivo del Control de Inventario es determinar el nivel más económico de inventario de materias primas, productos en procedimiento y productos finales (Ortega, Padilla, Torres, Ruiz, 2017)

En España, se proyecta para el año 2024 que el 73% de las corporaciones de logística modernizarán sus depósitos, automatizarán sus procesos, mejorarán el desempeño de sus trabajadores, gracias a las soluciones móviles, en el caso específico de Europa, se estima que los volúmenes medios de almacén se incrementarán en un 26%, más que en cualquier otra región, en el siguiente quinquenio A futuro para el año 2024, se espera que aumente el uso de tecnologías de rastreo y RFID para procesos de salida, con más de una quinta parte proyectando emplear estas tecnologías en empaque (25%), inventario de administración de envío (20%) y pedidos de colocación (19%) según el informe sobre la Pyme 2017 (IT Reseller, 2019).

Según la O.M.C. (2019) existen muchas plataformas logísticas digitales en el mercado. A menudo, solo las plataformas más simples actúan como medio de información; Tampoco verifica la validez de los detalles de la oferta y no asume ningún riesgo o responsabilidad por los servicios suministrados al cliente. La tecnología digital está alterando la logística a lo largo de toda la cadena de valor: servicios de

transitorios, las acciones de corretaje y el envío a larga distancia hasta el acopio, la logística por contrato y la entrega hacia el destino final.

De acuerdo con el Banco Mundial (2016) desde el 2007 realiza un estudio donde mide el desempeño en la cadena de suministro logístico de una nación que engloba evaluar aspectos de almacenamiento y plataformas digitales. El Índice de Desempeño Logístico o LPI, como está en inglés, tiene como objetivo identificar desafíos y ocasiones para mejorar el desempeño logístico de un gobierno. De los seis aspectos evaluados, se escala en una escala del 1 al 5, siendo 5 la puntuación más alta. La puntuación final del LPI es la media ponderada de las puntuaciones obtenidas para todos los aspectos evaluados. El índice de Desempeño Logístico para América Latina, se ha desacelerado desde el 2014 que tuvo una puntuación de 2,74 y reduciendo en el año 2016 a 2,48. América Latina ha tenido algunas evoluciones en unos rótulos, como construcción empleando nuevos métodos de la información, dársenas y aduanas; pero el indicador que tuvo el execrable desempeño en Latinoamérica fue la puntualidad. De las 24 naciones de América Latina y el Caribe estimados y el Índice de Desempeño Logístico, solo 7 naciones han conseguido acrecentar su práctica, los demás han decrecido formidablemente.

A su vez Gestión (2020) el control de inventario a menudo no da los resultados esperados cuando se emplean herramientas primarias como el Microsoft Excel, no lleva un registro de compras y no permite el trabajo integrado, especialmente en el negocio de gestión de almacenes, distribución, importación, producción, punto de venta, nómina, manejo de personal, entre otros, está en constante evolución. El crecimiento, la expansión y la penetración en nuevos mercados y / o empresas hacen imperativo el uso de una solución ERP adecuada.

Los sistemas ERP pueden administrar el inventario entrante y saliente automáticamente, para que sepa cuánto y cuándo adquirir nuevos artículos sin contar manualmente. Esto le admitirá manifestar de manera eficiente a los pedidos de los clientes y ejecutar ventas avivadamente. Además, el sistema ERP, al tener un antecedente de compras y ventas, puede categorizar el inventario y pronosticar la demanda. La gestión de inventario a través de ERP reduce el trabajo artesanal, lo que se efectuará en menos tiempo y menos errores humanos. Todo esto es perfecto para hacer prosperar tu negocio e incluso internacionalizarse, porque con información automatizada, con antecedentes de compras y sin posibilidad de fracasar, es más viable la gestión de la producción.

Respecto a la información de MINCETUR (2016) el desarrollo de Inventario Logístico en Perú Un informe elaborado con el apoyo del Banco Mundial muestra y analiza que el costo del Inventario Logístico en Perú resulta ser 12.6% del PBI para 2013 y lo compara con los resultados obtenidos para nuestro vecino país Chile, el cual incluyendo los costos de logística - reservas hasta 11,5%, Perú es 1,1%; Esto ha forjado interés en enunciar las políticas u objetivos del gobierno para abordar los temas clave agrupados con estos altos costos que le consientan optimizar su competitividad a nivel regional. Es por esto que, en una economía como la peruana, es fundamental mejorar la eficiencia de la cadena logística de los productos exportados, ya que el Perú busca ser más competitivo en los mercados regionales y cambiar la estructura del portafolio de exportaciones para estar más diversificado. El Perú ha llevado a cabo esta agenda con gran determinación, sin embargo, además de los recientes esfuerzos públicos y privados para mejorar la infraestructura y brindar servicios de transporte y logística. La rúbrica de acuerdos comerciales y la altísima visibilidad de la logística en el programa de desarrollo del Perú, el programa de competitividad 201 -2018, el plan logístico nacional y la reciente revisión del plan. En el plan estratégico nacional de exportaciones, aún existen legítimos desafíos que obstaculizar el aumento de la competitividad de los insumos nacionales exportables, de hecho, el desempeño de la industria logística peruana se encuentra en el grupo más bajo en comparación con otros países de ingresos medios de Latinoamérica.

Según la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN,2015) delimita los requisitos que establece el estado para el proceso de inventario, los patrimonios que fundan el dominio del estado poseerán una clasificación única y permanente que la diferencia de cualquier otro activo, el Inventario es un procedimiento que implica verificar físicamente, codificar y registrar los activos líquidos propiedad de cada entidad en una fecha determinada, para comprobar la existencia de activos, comparar sus resultados con los registros contables, averiguar posibles discrepancias y realizar ajustes necesarios en consecuencia.

Los objetivos de esto es asegurar que el inventario físico de los activos líquidos comunes se lleve a cabo destinando criterios uniformes que apliquen principios de razonabilidad y funcionamiento de acuerdo con los estándares establecidos, establecidos y encaminados a:

Verificar la existencia real de la propiedad, verificar el estado de preservación, ubicación, cantidad, estado de uso, seguridad y personal responsable de la propiedad

asignada, realizar una gestión eficaz. Resultados de los activos en uso y activos no manufactureros, comparar el saldo con el real inventario, se realiza el producto del proceso de verificación; con la información registrada por el Departamento de Contabilidad, para realizar los ajustes necesarios

La comprobación física incluye todos los Bienes Patrimoniales existentes en la entidad designados para su uso hasta la fecha para todos y cada uno de los dependientes la verificación física de los Bienes Patrimoniales estará sujeta a verificación física: afecta débilmente los siguientes aspectos; Verificar la presencia física y lugar de la propiedad estado de conservación condiciones de uso condiciones de seguridad funcionarios responsables y/o usuarios.

A su vez la (FAO) (2019) por sus siglas en inglés: Food and Agriculture Organization, indica que las complicaciones de las instituciones frecuentemente se enuncian en: No hay una revisión del inventario no hay dictamen ni nadie que tenga la tarea de tener un inventario estable, de estar al tanto que cantidad de insumos entra y cuanto sale. La corrección de estas complicaciones es esencial para cualquier compañía ya que con esto se puede optimizar el rendimiento, reducir costos etc.

La mala gestión de inventarios en las instituciones peruanas ha dado lugar a una baja productividad, fundamentalmente en las pymes, que a menudo no logran sobrevivir en el tiempo debido a un alto grado de informalidad. La productividad del país está paralizada, debido a una economía rezagada en crecimiento de la productividad, que se concentra en sectores como los servicios, que también son la principal fuente de ingresos de la nación.

Este efecto eliminaría cualquier tendencia alcista de sus precios, afectando negativamente el crecimiento de la economía peruana. Por otro lado, esto provocará salidas de capital financiero, lo que provocará una subida del tipo de cambio y una ralentización del crecimiento del crédito, lo que también ralentizará el crecimiento de la economía peruana.

Así, en un escenario donde los precios de las materias primas ya no aumentan al ritmo que conocen y con una fuga de capital financiero, sería imposible repetir una tasa igual o superior al 6,8% como se ha registrado en el promedio de la tasa en el período 2002- 2008.

El estudio profundiza en lo referente a la gestión de inventarios de una institución estatal, a través de los stocks nacientes, adquisición de mercancía, inventario final, inquirendo identificar si la rotación es la apropiada o se incide en inventarios muy

magños que entorpezcan la rotación de la mercadería, con el consiguiente detrimento económico para la institución sumado a la seguridad de información con la que no se cuenta y esto hace a su vez que no sea certera.

Además, el procedimiento que conlleva lo administrativo en la institución está integrado a los procesos de consulta, registro de solicitudes y búsqueda de información, se efectuaba los protocolos de manera escrita apuntando en hojas, cuadernos u otros escritos de medio físico y eventualmente pasaban a ser inscritos en una excel en un ordenador, se emplea demasiado tiempo por la razón de buscar la información en los archivadores físicos de palanca, en el almacén u otro lugar de acuerdo sea requerido, para así consentir al reporte de información que haya sido solicitada.

Conjuntamente, la gestión administrativa mostraba diversas dificultades para los interesados, como un ejemplo, si la información era requerida y no se hallaba a la vista, esto forjaba fastidio en el usuario ya que se debía buscar esta información y esto solicitaba que se emplease más tiempo, por esto este tipo de pedido se dejaba para el final de las actividades del día.

A su vez, que los legajos podrían extraviarse debido a distintos inconvenientes, tales como; dificultades climáticas, pésimo acopio o errores humanos y requerir una copia de esta información tomará mucho tiempo, en muchos casos ocasionado por la excesiva demora de la burocracia, otro factor que se puede indicar que la confiabilidad de información, pues debido a que eran registrados en hojas de cálculo, esto se debía a que no todos los empleados se encuentran en capacidad de el buen uso de herramientas de entorno informático y por ello optaban emplear los registros hechos a mano.

Dicho esto, es que se presenta esta investigación con el propósito de determinar de qué manera se optimiza la gestión de inventario mediante el procedimiento de sistematización en la institución pública en el distrito de Lurín-Lima 2021, de manera que podamos cumplir con los objetivos trazados.

Además, por su testimonio social, que admite favorecer con el adelanto continuo y rapidez de los procedimientos esto favorece a los actores y otros usuarios que puedan circunscribir en un futuro.

Definitivamente, debido a su aporte, admite la mayor rapidez con respecto al procedimiento administrativo y esto sobrelleva a un óptimo performance entre los involucrados, toda vez que forman parte importante de la entidad estatal, este caso

podría examinarse y ser aplicado en otras entidades estatales con realidades análogas.

Con relación a la problemática de estudio, se plantea el problema general: ¿Cuál es el vínculo entre la gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021?, problemas específicos: (a) ¿Cuál es la situación de la gestión del inventario en la institución pública en el distrito de Lurín-Lima 2021? (b) ¿Cuál es la situación de la sistematización en la institución pública en el distrito de Lurín, Lima 2021?

El estudio se justifica de manera teórica, ya que se ha llevado a cabo la automatización y consolidación de información teórica desde el enfoque del sistema nacional de gestión de inventario, y enfoque teórico de la gestión pública con la finalidad de suministrar el entendimiento y manejo, en una realidad concreta. Gracias a este importante aporte se analizó y sintetizó a los trabajadores encuestados de la institución pública y se determinó la importancia del uso de la sistematización de la gestión de inventario para la mejora de la gestión pública; efectuándose para el caso algunos instrumentos de evaluación, como las entrevistas.

La justificación metodológica, pretende lograr los objetivos del estudio, se ha realizado un proceso metodológico ordenado y sistematizado, se utilizaron técnicas de investigación cualitativa orientado al análisis y síntesis en relación al uso del patrón del sistema nacional de gestión de inventario y la mejora de la gestión pública, mediante la triangulación de datos.

En la justificación práctica, conscientes de la importancia que va adquiriendo el uso correcto del sistema de la gestión de inventario sobre todas las entidades públicas de nuestro país, se identificará al mismo tiempo la articulación de los planes estratégicos y operativos, la misión de la entidad, los medio tecnológicos de comunicación y los indicadores que miden la economía, calidad, eficiencia y eficacia en el uso del patrón del sistema nacional del planeamiento estratégico y que esta a su vez repercutirá en la mejora de la gestión pública.

Con respecto a los objetivos, se elaboraron los objetivos tales como; objetivo primario: Analizar el vínculo entre la gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021.

Del mismo modo, los objetivos específicos: (1) Especificar la situación de la gestión del inventario en la institución pública en el distrito de Lurín-Lima 2021. (2)

Diagnosticar la situación de la sistematización en la institución pública en el distrito de Lurín-Lima 2021.

II.Marco Teórico

A nivel internacional se revisaron diferentes estudios, IBM (2021), señaló que el inventario viene a ser el conjunto de artículos o materiales que un negocio tiene la intención de vender a los clientes con fines lucrativos. La gestión de inventario, un elemento crítico de la cadena de suministro, es el seguimiento del inventario desde los fabricantes hasta los almacenes y desde estas instalaciones hasta el punto de la venta. El objetivo de la gestión de inventario es tener el producto adecuado en el lugar correcto en el momento indicado. Esto requiere visibilidad de inventario: saber cuándo se debe hacer los pedidos, cuánto se debe solicitar y dónde almacenar las existencias. Los pasos básicos de la gestión de inventario incluyen: Inventario de compras, que viene a ser la materia prima o componentes se adquieren y se entregan en el almacén; almacenamiento de inventario, considerando que el inventario se almacena hasta que es necesario. La materia prima se traslada a las instalaciones de producción para fabricar los bienes acabados, que se almacenan en las áreas de stock hasta que estén listos para su envío y obtención de beneficios del inventario, siendo esta la cantidad de producto para la venta se controla. Los bienes acabados se van extrayendo para tramitar los pedidos. Los productos se envían a los clientes.

A su vez la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021) clasificó la industria de Software de gestión de inventarios en segmentos, incluido el tipo de producto y la aplicación. Cada fracción se califica en función de la tasa de crecimiento y la participación. Conjuntamente, los analistas examinaron regiones viables que podrían implicar beneficiosas para los fabricantes de Software de gestión de inventarios en los próximos años. El análisis regional incluye pronósticos confiados de valor y volumen y ayuda a los participantes del mercado a obtener una visión detallada de toda la industria de Software de gestión de inventarios. La investigación es magnífica en su tipo en análisis globales de aspectos como el estado de las importaciones y exportaciones, la gestión de la cadena de suministro, las ganancias y el margen bruto en todo el mundo para el período de pronóstico 2021-2029. La cuota de mercado de Software de gestión de documentos se ramifica geográficamente en Norteamérica, Europa, Asia-Pacífico, incluidos Japón (APEJ) e India en la última sección del estudio, en Oriente Medio y África, Norteamérica mercado. Estas geografías muestran una

gran oportunidad para que los actores del mercado discernan un cambio en los valores de mercado, los desarrollos de productos de la competencia, evalúen productos o aplicaciones impulsadas por el mercado de Software de gestión de documentos en una región en particular, para aumentar la cadena de suministro de la industria y muchos más.

También SCM Media Partner (2020) indicó que el objetivo con este documento es, avalar que los gerentes tomen una visión general concisa de las tendencias logísticas que se esperan en el futuro cercano, como un medio para ayudar en los procesos de toma de decisiones. La tecnología es una de las industrias de mayor movimiento y desarrollo en los últimos 10 años. La velocidad con la que nuevas herramientas asoman en la industria es inigualable. Si bien, mercados como la minería o la banca son pioneras en implementación de tecnologías, en su día a día, la industria logística no estado ajena a esta nueva realidad. Los Centros de Distribución, considerados el cuerpo del flujo logístico o la casa de las operaciones, se han convertido en un recinto lleno de innovaciones. Con grandes inversiones, las empresas buscan, a través de la unión entre diseño, implementaciones tecnológicas, equipamientos y colaboradores capacitados; alcanzar la ecuación perfecta para responder a las nuevas demandas de una industria en constante evolución. Planean asegurar que los datos permanezcan en sintonía con la opinión del mercado en los próximos años actualizando periódicamente los hallazgos a través de nuevas encuestas que tengan en cuenta factores y desarrollos imprevisibles. Pero no todo es tecnología. La implementación de estas herramientas requiere de conocimientos y habilidades para su uso. La democratización de las tecnologías, cualidad que permite el acceso de distintas empresas a los equipos, debido a un menor costo, abre un escenario diferente, donde el conocimiento, el servicio, el acompañamiento y el respaldo de las empresas proveedoras de tecnologías es fundamental. Todos estos componentes hacen pensar que esta nueva década estará marcada por el servicio y el real uso que las aplicaciones tendrán en el desarrollo diario de las operaciones logísticas. Las empresas ya no mascarán diferencias por el nivel de inversión realizado, sino por el resultado de estas implementaciones.

Para Silva (2019) el sistema integrado de gestión empresarial, distinguido como planificación de recursos empresariales (ERP), es un software que tiene su

propósito de ayudar en la gestión empresarial, computarizando el proceso e integrando áreas. El uso de esta herramienta de control de inventario aumenta la fiabilidad y la integración entre áreas. Sabiendo que ciertas empresas están obligadas por el gobierno a utilizar el sistema para diversas funciones. Para tener resultados positivos con este sistema, la empresa debe determinar un conjunto de indicadores de rendimiento, junto con políticas y objetivos que correspondan a estos indicadores o necesidades organizativas. Siempre que sea posible, se prevén cambios tecnológicos. Para lograr un cambio efectivo, es necesario capacitar a los empleados que son esenciales para dirigir las responsabilidades de los sistemas de medición de datos. Hay varios errores relacionados con la falta de control de inventario, que puede afectar verdaderamente a la sustitución de mercancías, ya que sin un control o herramienta que pueda ayudar a este reemplazo, se hace imposible saber el tiempo exacto y la calidad necesarios para restablecer lo utilizado. Una sustitución eficaz y eficiente, sólo se puede mantener a través del control de inventario que se ha actualizado, evitando así la falta de bienes que puedan generar insatisfacción del cliente, que puede no encontrar el producto deseado, por falta del producto que debe estar a su disposición cuando se solicita. Por lo tanto, en el control de las actividades el uso de la tecnología, se ha puesto con el fin de dar más seguridad y transparencia a las operaciones, ya no es posible controlar la necesidad constante de movimiento de inventario, sin la participación efectiva de la tecnología.

También Bulgarelli (2021) señaló que en Latinoamérica existen aún empresas que siguen utilizando tecnologías antiguas pero que ello puede servir de base para una segunda etapa en la que involucren herramientas de big data. Indican a su vez que tecnologías de la información, se le atribuyen cada vez más y no es algo nuevo, sino la exigencia que, la colectividad demanda en esta realidad mundial cada vez más creciente. Dentro de la investigación se hizo la revisión de conceptos en cuanto a la gestión de información teniendo el enfoque teórico práctico. Efectuó un procedimiento con resultante de progreso que fue aplicado a un grupo de direcciones y organismos, alcanzando así efectividad y colaborando a la buena toma de decisiones. El buen manejo de sistemas brinda muchas prerrogativas: La problemática con la codificación para el usuario se reduce drásticamente, la utilización de navegadores es análogo no todas las plataformas

son iguales, pero tienen gran similitud, las actualizaciones de los códigos se realizan mediante un servidor local ya que está interconectado dentro del mismo ambiente o área a diferencia de los sistemas web que se pueden modificar de forma remota. Gestión de almacenes necesita de procesos claros. Los especialistas concluyeron que para usar tecnología de vanguardia en almacenes se debe contar con procesos claros y hacerlos lean para no automatizar errores. También resaltaron la importancia de analizar la estructura organizacional y verificar qué perfiles de puesto se involucrarán en la adopción tecnológica.

Hernández (2019) la implementación del patrón de la gestión por procesos en las entidades públicas peruanas se encuentra normado; sin embargo, los beneficios que aporta en la gestión no son valorados, debido a los conocimientos y poca experiencia de los servidores públicos para generar aportes que puedan impactar en la gestión institucional, ya sean a nivel de competitividad, simplificación, satisfacción del cliente, calidad, entre otros aspectos. Por lo tanto, la implementación de este patrón en organismos estatales se concreta más por una imposición normativa, que por una necesidad de gestión de cambio y de mejora que no ve más allá de una identificación de procesos generales, dejando de lado las fases de seguimiento y medición de resultados para la identificación e implementación del período de la mejora continua en el marco de la modernización institucional. Añade también que el procedimiento de “modernización” de la contabilidad en el que se halla sumida la Comisión Europea para su conciliación con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y la renovación del sistema de gestión de inventario a través de los mecanismos de control interno admiten cambios recónditos en los que el discernimiento y, en algunos argumentos, en la paráfrasis del contenido del nuevo Reglamento Financiero (RF) va a tener un papel fundamental. El primordial inconveniente contradictorio es delimitar la percepción de control interno en los conceptos de organismo descentralizado y filial.

Salinas (2018) nos puntualizó lo primordial que es el implementar con un registro de inventario nos consentirá efectuar un balance general, debido que en toda compañía se producen algún tipo de omisión por diversos temas de manejo, las pérdidas se originan por sustracción, malos remisiones, derrame, terminación, entre otros factores; mientras que “El inventario personifica las acciones que

resultan significativas de las compañías en relación directa al resto de los activos, ya que son básicos para ventas e indefectibles para la mejora de las ganancias". Puede atestigüarse que la logística instaura un balance material entre el origen y el destino, entre proveedores y clientes y en ese argumento el inventario debe interpretar un papel estabilizador decisivo. Los productores desean producir en grandes lotes, con pocos surtidos y pocas entregas, mientras que los comerciantes, urgidos por los consumidores, desean cada vez más diversos, en lotes cada vez más pequeños, con entregas cada vez más frecuentes y confiables. La gestión de inventarios contribuye en gran medida a resolver la complacencia de la demanda de un producto. Un aspecto significativo para el estudio y la administración de un inventario es establecer la estructura de los productos que comprenden los inventarios. Conocer sus características y agruparlos según unidades comunes es un punto fundamental.

Mientras Contreras, Zúñiga, Martínez & Sánchez (2018) indicaron que el control de inventario es de vital importancia pues esto significa un monto de inversión y una administración financiera efectiva, presenta el patrón de lote económico de pedido (Economic Order Quantity -EOQ). y el patrón de revisión continua con demanda incierta y con desviación estándar, para establecer políticas de inventarios en la demanda de materiales tales como acero para la construcción, comercializados por una empresa de aceros tomando en cuenta los cambios de la demanda y los tiempos de suministro de la aplicación de los modelos, quedando determinadas las cantidades óptimas a ordenar de los materiales con respecto al tiempo de duración del ciclo de pedido, generando un ahorro del 30 % con respecto a los costos logísticos totales y así aumentar el nivel de servicio de un 69% al 90,4%. La utilización de los patrones sugeridos otorga el soporte a las decisiones que han de tomarse para los niveles de inventario de dichos materiales, mermando así el costo logístico total y mejorando la calidad de servicio al cliente. Los costos para mantener los inventarios se encuentran asociados al volumen del stock que se encuentra almacenado. La representación del costo del inventario se encuentra entre el 30% y el 35% del valor de la empresa. Las principales causas de mantener inventarios en cualquier empresa, es el desfase existente entre la demanda de los consumidores y la producción o suministro de dichos productos y las fluctuaciones aleatorias de la demanda y de

los tiempos de reposición en la cadena de suministro. Se reconoce al inventario como un amortiguador entre dos sistemas: uno de oferta (producción o abastecimiento) y otro de demanda (clientes o distribuidores). De estas características, se entiende que el tamaño del inventario depende del comportamiento de estos sistemas.

Así mismo, Coronado, Ardila, Villarreal, Gómez y Camacho (2018) en este artículo sobre sistematización; revalidaron la existencia de un triunvirato en sistemas y tecnologías de la Información (STI) siendo estos: la investigación, el progreso, invención (I+D+i), estos asumieron con el propósito de plantear un sistema que sirva como soporte a centros de arreglo de consultorios jurídicos de instituciones en un nivel superior en Colombia. Se tomó como caso de estudio el CJ y CC de la UIS donde se llevaron a cabo observaciones de campo y entrevistas a los diferentes actores para observar de cerca su trabajo, analizar sus problemáticas e identificar sus necesidades de información. El sistema desarrollado producto de esta investigación apoya a estas entidades durante todo el proceso conciliatorio de sus beneficiarios, asigna roles a cada usuario y permite tramitar solicitudes de casos de conciliación, registrar resultados de los casos, programar audiencias, gestionar la agenda tanto del recurso humano como del recurso físico disponible, generar informes estadísticos y a los tutores realizar seguimiento a las actuaciones de sus estudiantes. Utilizando diagramas de casos de uso se muestra las funcionalidades implementadas en el sistema de información. Los sistemas de información entendidos como artefactos tecnológicos, son construidos para recibir, procesar, almacenar y ofrecer información, se plantea que la incorporación de sistemas de información en las organizaciones persigue seis objetivos de negocios estratégicos: a) excelencia operacional, b) nuevos productos, servicios y modelos de negocios c) Intimidad con los clientes y proveedores, d) Toma de decisiones mejorada, e) ventaja competitiva, f) sobrevivencia.

A su vez, Martínez, Garza, López, Borges y Céspedes (2018) informaron como contenido en la publicación sobre sistemas; las tecnologías de información se atribuyen de una mayor manera y no es una novedad, es más, urgencia de necesidad que la colectividad solicita en una realidad cada vez más globalizado. La investigación detalla la exploración de criterios en cuanto a la gestión de

información teniendo una orientación teórica práctica. Realizó el procedimiento que asegure el perfeccionamiento que se envió a un conjunto de consejos y organismos, consiguiendo efectividad, a su vez apoyando a poder tomar buenas decisiones.

Así también, Pérez y Castillo (2017) describieron en su artículo sobre automatización; que las eficacias de los sistemas de la información de organizaciones como la de Pinar del Río en Cuba, quienes consideraron la etapa vigente y plantearon labores que mejoren la toma de decisiones que serán un soporte al mejor ejercicio de las organizaciones. Los resultados consiguieron fueron que el 12% de los sistemas de información fueron efectuados, el 88% lamentablemente desaprovechó circunstancias relacionadas a que se consigue de los sistemas de información, también se vio la necesidad de realizar las buenas prácticas certificando seguridad de información de acuerdo a las políticas que se hallan reinantes. Los resultados del diagnóstico muestran que para la mayoría de empresas constatadas en el estudio es necesario continuar con las decisiones en pro actuando para elevar la eficiencia de los sistemas de información. De modo que es así con la implementación de la internacional norma 27001 que fue adoptada por Cuba, siendo esta quien constituye una recurrente necesaria para garantizar la competencia de las organizaciones a su vez demostrar la seguridad de información a clientes y demás partes involucradas. Un plan de actividades diseñado y aprobado considera desde la capacitación al personal y la implementación de acciones, que favorezcan la certificación del sistema de seguridad de información de organizaciones estudiadas. El plan constituye una fortaleza que elevará la eficacia del sistema de información de la muestra en estudio.

También, Guaña, Quinatoa y Pérez (2017), indican que en la actualidad la colectividad es denominada como la colectividad informática pues esta se caracterizó por mantenerse a un movimiento más acelerado debido a la evolución constante de la tecnología y transformación digital. Gracias a la transformación análoga la colectividad de la información ha liberado la revolución a la forma que se permite a la información, ya sea utilizando sistemas informáticos otros tales como las redes sociales, debido a esto es que la sistematización de procedimientos no es una opción sino una necesidad y lograr mantenerse a la vanguardia. Se

define a la colectividad de la información como “un estado de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera”, esto viene a ser que todo el conjunto social representa una colectividad comunicativa e informática que a través del tiempo y la evolución de la era tecnología se fortalece y crece.

A su vez, Sevilla, Tarasow y Luna (2017) Explicaron su opinión e indicaron que posterior a la implementación y además debido a la utilización de instrumentos informáticos se puede llegar a concluir con los objetivos determinados por las instituciones. En el caso de las TIC's y herramientas informáticas que en la actualidad son utilizadas, estas brindan una mayor eficacia y velocidad en el tratamiento de la información, así esto contribuye a mejorar y poder maximizar el desempeño de procesos administrativos que tengan referencia al manejo y control de la información.

Al mismo tiempo, Abrego, Sánchez, & Medina (2017) aseveraron acerca de automatización; que los sistemas de información (SI) viene a ser el cimiento primordial que da paso a el suceso de las compañías, dentro de la investigación se realizó una investigación imaginaria a través del cual se planteó un patrón de evaluación de éxito, encaminadas en medianas y empresas más micro, con el propósito a observar la incidencia de SI a las compañías, utilizaron como técnica de mínimos cuadrados parciales y también emplearon preguntas a 133 organizaciones del estado de Tamaulipas en México, este trabajo favoreció el implantar un cálculo de éxito de los sistemas de la información.

También Mosquera (2016) indicó que un sistema web son aquellos que son desarrollados y alojados en un servidor de internet o un servidor local (intranet); sus aspectos son parecidos a páginas web, pero va más allá de lo que vemos periódicamente, puesto incorporan funciones mucho más potentes como conexión a base de datos lo que permite procesar información dinámica con los usuarios y la gran ventaja que posee es no depender de un sistema operativo solo es necesario de un navegador web para su uso. Sistema web es conocido con el término “Aplicación Web” y tiene las siguientes ventajas: no requerir un software de instalación, gratuitas, no ocupa espacio en el disco duro del ordenador,

desarrollo es accesible y sencillo. Las desventajas que se pueden presentar son: caídas inesperadas de páginas por fallas o caídas de servidores, accesibilidad a la privacidad y la interacción puede ser parsimoniosa sin respuestas ágiles. Por la gran expansión que ha tenido Internet, así como el uso de las Intranet corporativas, ha habido una evolución en la necesidad de información de las organizaciones, que ha provocado la proliferación del cambio de las aplicaciones de escritorio por las aplicaciones web.

Anaya y Sánchez (2016) demostraron que, en la actualidad, el control interno se ha transformado en un argumento repetido en todas las existencias de nuestro país como segmento de una entidad o asociación. El control interno proyecta que conviene con que uno de los dieciséis "órganos" de ese gran organismo se desempeñe deficientemente para que redunde en el resto y en la secuela terminante; concurre energía para efectuar sistemas de control interno para optimizar sus procedimientos en las distintas esferas. Control interno es una expresión usada con el propósito de describir acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El control interno comprende que la organización y todos los procedimientos coordinados, las directrices adoptadas en una empresa con el fin de velar por sus activos y verificar la confiabilidad de los libros contables. Control interno alberga el proceso de organización y procedimientos que de manera coordinada se adquieren en un negocio para protección de los activos, para la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficacia de operación y adhesión para políticas prescritas por dirección. El Control Interno comprende el plan de organización, información y control, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad para proteger sus recursos, tender a la exactitud y confiabilidad de la información.

Para, Cano, Orúe, Martínez, Moreno y López (2015) describieron en la actualidad, las empresas globalizadas, crean mayor intrincado a los sistemas de gestión logística de inventarios, por lo cual las compañías, sin distinción de la sección, sean fabricantes de bienes o servicios, deben optimizar sus escenarios y distribución orgánica. En ese camino de desarrollo, la gestión e inventarios tienen un papel sustancial dentro de la compañía. Para cada una de ellas, el

sistema de gestión logística se modifica según los recursos tecnológicos, estructura orgánica y esfera de acción, nivel cultural y pedagógico de sus directivos; eso interviene en su empleo y resultados esperados. En el artículo se dio a conocer el diseño de un patrón de la gestión logística para una pequeña y mediana empresa; a su vez, se confirmó que los indicadores que son controlables en cada proceso logístico son adecuados. Debido a lo simple del mismo es factible que este tipo de empresas lo adopten como referencia para mejorar el desempeño logístico de la cadena de suministro. Se hace importante que cada área aproveche el conocimiento que puedan tener, la experiencia adquirida y la información de clientes de tipo internos y externos, así desarrollar, diferenciar y diseñar nuevos productos en los tipos de mercado globalizados. Una Pyme también tiene la opción de integrar una conexión entre clientes y proveedores vinculados a grandes empresas a razón de que entiendan el funcionamiento de una nueva forma de ejecutar el esquema de la cadena global de insumo y también el esquema de “paquete completo” para ciertos productos.

Hernández y Oreste (2015) indicaron sobre el control interno vale para establecer lo que se está transportando una compañía para instituir las medidas enmendadoras urgentes y así impedir desorientaciones en la realización de los procedimientos, términos y objetivos. Cuánto más despejados, acabados, y ordenados sean los planes y más largo el ciclo que ellos perciben, más justo conseguirá ser el control. Toda revisión debe instituir innovaciones prácticas y posibles de descifrar para suministrar un correcto empleo. Es esencial que la data o documentos de los controles tengan formas asequibles para las personas a las que están siendo direccionados. Toda institución debe consignar un procedimiento de control interno, las partes que deben ser considerados al ejecutar el proceso de control son: cuantía, lapso, calidad y costo.

Para esta investigación fue necesario revisar el fundamento teórico, Goldratt (1980) y Aguilera (2020) argumentaron sobre la teoría de las restricciones, donde se indica que, en esta teoría, puesta en práctica en la gestión de inventarios, es la que se conoce como la Gestión Amortiguada de Inventarios (Sistema GAI). En ella se reivindica que el superlativo cometido que puede conseguir una organización está señalado por su impedimento, la teoría de las restricciones alberga como cimiento la teoría de sistemas.

En conclusión, de ser necesario manipular al sistema, y no admitir que el sistema sea el que dirija a los oficinistas, se ha de conocer esa restricción y manipular a razón de ella. El sistema es una perspectiva práctica y novedosa y adecúa a todo tipo de inventario, autónomo en su escala o complicación, ya sea para stocks de materia prima, material intermedio y/o producto acabado. Ofrece excelentes reducciones económicas y optimización de espacio por medio del sostenimiento de un bajo nivel de stock, aseverando máximos horizontes de asistencia mediante el abastecimiento eficaz para ventas.

Meana (2017) mencionó a los tres pilares fundamentales de la gestión de inventarios, “Inventario”, “stock”, “existencias”, detallando que el fundamento del inventario es verificar el tipo de existencia que se dispone, esto por el procedimiento de un recuento físico de materiales que se encuentren existentes. Se hace necesario llevar a cabo inventarios para revisar los datos almacenados en nuestra base de datos con lo real disponibles en almacén, existe una serie de variables o indicadores que benefician a que el inventario sea lo más correcto posible; tener la facilidad de acceso de documentación y contar con una base de datos, se debe conocer los productos que se almacenan, no se debe cometer errores en el conteo de mercancía, tener las referencias correctas de los productos, no confundirse en la realización de los pedidos, conocer las pérdidas, que el personal esté bien organizado, tener el almacén distribuido en zonas, tener la mercancía bien identificada en su estantería correspondiente. El inventario físico, fundamentalmente reside en que una vez que se ha realizado este ha de ser confrontado con las existencias contables que se han registrado en la base.

Ohno (1972) funcionario empresarial japonés de la marca Toyota, suministró el patrón de administración de inventarios llamado “Justo A Tiempo” (Just in Time), no es otra cosa más que un sistema de organización de la producción para las fábricas que consiente crecer la productividad. Admite reducir el costo de la gestión y por detrimentos en depósitos debido a acciones redundantes. De esta forma, no se produce bajo supuestos, sino sobre pedidos efectivos. Una enunciación del objetivo del Justo a Tiempo sería: “producir los componentes que se requieren, en las cantidades que se requieren, en el momento en que se piden”. El papel de la administración es crucial. En ese sentido, cuando se decide la implementación de la filosofía JAT, el primer planteo que realiza la dirección es el cambio de sistemas

y normas administrativas. Para ello se requiere un proceso de concientización gradual de todo el personal involucrado, al mismo tiempo que debe dar a conocer a toda la organización las estrategias a implementar. Una vez logrados estos objetivos, puede recién en esa instancia comenzar a modificar la estructura administrativa mediante distintas herramientas, entre las cuales tienen una importancia fundamental, los proyectos pilotos y el análisis de cada proyecto presentado para mejorar los procesos administrativos. Todo esto conlleva un proceso de educación permanente dentro de toda la estructura organizacional, que permitirá mimetizar a todos los participantes con los nuevos objetivos y estrategias planteados a partir de la aplicación de esta filosofía.

Según indicaron, Molina (2008) y Juárez (2021) en la teoría de las restricciones y la cadena logística, plantearon una nueva manera de gestionar las entidades, y no excluir la jerarquía de orientaciones preliminares y gestionando en todo instante una afirmación de las concepciones más escuetas. Este bosquejo es indudablemente muy atrayente para directivos o gerentes en las corporaciones, tomando en cuenta que sus propuestas suscitan el regreso hacia medidas financieras de menor complejidad que puedan ser comprendidas por aquellas personas de las compañías fuera a la labor de índole financiero. En el desarrollo de la teoría de restricciones registra el propósito elemental de la corporación es la producción de riqueza, debido a esto es que pondera la importancia del procedimiento de producción de fortuna hacia los copartícipes y otros asociados de beneficio en la compañía. Una de las aportaciones más resaltantes de la teoría de restricciones es que sustenta rotundamente que no es indispensable utilizar el 100% de los recursos, ya que sólo es resultado esperado un uso máximo de los recursos con restricciones. Esto se entiende como si un bien no es estimado como una prohibición, no ha de emplearse más de lo que admitan los que tienen limitaciones, pues esto ocasiona dificultades en la compañía como en los inventarios, altos costos y desecho en el desarrollado significado. Se advierte largamente.

Indican también que la parte medular de la teoría de las restricciones tiene cinco puntos de enfoque, según un artículo de la revista digital sobre mejores prácticas empresariales CMS Wire: 1) Identificar: ¿Qué parte del proceso está teniendo el mayor impacto en su incapacidad para ofrecer valor? Este primer punto

es fundamental, porque una mala selección implicaría mejorar una parte del sistema que no es un cuello de botella y eso podría empeorar las cosas. 2) Explotar: Se buscan ganancias rápidas que puedan agilizar el trabajo dentro de las limitaciones, pero esto no significa, de ninguna manera, hacer que el cuello de botella trabaje horas extra. 3) Subordinar: Se deben cambiar las áreas alrededor de la restricción para servirla mejor. Esto significa: asegúrate de que el trabajo esté 100% listo antes de que llegue al cuello de botella y de que no se presenten problemas más adelante en el proceso que enviarían el trabajo de vuelta a través del cuello de botella. 4) Elevar: Si los dos primeros pasos no funcionaron, es posible que se deba realizar una inversión más significativa de tiempo y dinero en esa restricción. En este punto entran en juego la mejora de las competencias, la formación cruzada y /o la contratación. Este último concepto va precisamente en ese lugar porque debe ser precisamente el último recurso: primero se deben probar todas las opciones. 5) Repetir: Si se corrige una restricción, otra parte del sistema se convertirá en el nuevo cuello de botella. Por tanto, se trata de un ejercicio de evaluación constante, comenzando por el primer paso con cada nueva restricción.

A su vez Alejandro (2005) sobre sistematización de procesos y de resultados, la sistematización se entenderá como ordenamiento y organización de la información que existe con el único objetivo de comprender y detallar los cambios (+ ó -) que se han suscitado durante un proyecto, dentro de los factores que intervinieron, con los resultados y las enseñanzas aprendidas que dejó el proceso.

El objetivo del proceso de sistematización es de hacer posible la participación de los involucrados e interesados en el desarrollo en el proceso de aprendizaje y generar conocimientos o base para iniciativas y proyectos estratégicas políticas basadas en el negocio de la experiencia previamente dispersa, los datos y la información documentada. Fundamentalmente, la automatización es representar y comprender lo que suscitó en una prueba de desarrollo y debido a que sucedió. Los resultantes de un experimento vienen a ser primordiales y detallarlos es una sección significativa de cualquier sistematización, aun así, lo más importante en la sistematización es revelar ya que se obtienen los resultados, esos resultantes y disertación aprendidas nos permiten mejorarlos en un futuro, gracias a la experiencia ganada.

A su vez, Vidal, Abreu (2018) en la teoría de sistematización, que si se habla de sistematización se hace referencia a la sistematización de prácticas ya sean de intervención o de investigación. La automatización en otras palabras es la estructuración de un sistema, de una organización específica de algunos componentes o parte de algo. Mientras que un sistema es un conjunto de reglas, métodos o datos sobre un asunto que se hayan ordenado y clasificado, por tanto, llevar a cabo un proceso de sistematización será justamente eso: establecer un orden o clasificación.

El segundo está relacionado con las experiencias desde el punto de vista de los procesos, desarrolladas durante un período definitivo en el que intervienen distintos agentes

Se considera a Oz (2008), Calderón y otros (2018) quienes detallaron sobre gestión e informática; la importancia del manejo de las actividades informáticas o tecnológicas. También demostraron las implicancias que asume el empleo inoportuno de las tecnologías de la información y la comunicación, asimismo cuál es el impacto para con la colectividad actual. Indican que el sistema informático está relacionado con ser un sistema de complejidad que no es muy distinta a un servidor web, opera información de manera particular y pueden tener acceso exclusivamente las personas de la organización donde llevó a cabo la instalación el sistema, contando solo con una vía de acceso, la utilización de los links concibe que el sistema para escritorio se convierta en sistema web, pues a través de los enlaces sea quien fuese podría lograr aprobar al sistema desde algún punto y por diversos medios, sitúa la información a la merced de todo aquel que necesite emplearla.

Finalmente, Hernández (2019) indicaron que ostentar un aplicativo que perfeccione la gestión de los bienes inventariados brinda un sinnúmero de beneficios a los responsables de las entidades que pueden brindar información honesta, clara y oportuna en tiempo real a través de cambios dinámicos, los cuales acelerarán la planeación. Mejor planeación, mejor organización y uso efectivo de las mejores decisiones, algunas de las prerrogativas son: Mejorar la excelencia en el servicio para los usuarios, establece un flujo más eficiente dentro de la compañía, rastrear la ubicación de los activos heredados, para luego ser utilizados o distribuidos donde se requiera el servicio, detectar fácilmente las peores condiciones de la propiedad

o verificar si por año de fabricación todavía se mantiene en funcionamiento, proteger la seguridad de los activos patrimoniales en caso de robo o pérdida, el espacio y mejorar el espacio en bolsas o almacenes, así como los estantes de documentos físicos, optimizar la gestión de activos por entrada, salida y movimiento 'dentro y fuera de una entidad

Juárez (2021) a algunas pequeñas compañías les alarma que las soluciones automatizadas enmarañen sus procesos logísticos. A pesar de esto, la automatización no se encuentra reservada para las corporaciones sean grandes o pequeñas: esta como las soluciones inteligentes pueden beneficiar a empresas de cualquier escala. Los propietarios de pequeñas empresas pueden dedicar tiempo a tareas y objetivos que importan, así como, por ejemplo, automatizar faces que resultan repetitivos. La tecnología de automatización es clave si se busca así dar poder autónomo a las pequeñas empresas en lo que engloba a la logística, pues las soluciones automatizadas brindan a las pequeñas empresas no solo un procesamiento de tareas más rápido, sino también mejorar la atención de los pedidos de manera más eficiente, así mejorar el servicio al cliente en todos los ámbitos. La teoría mencionada guarda relación con la presente tesis pues busca identificar los productos con mayor costo que existen en el almacenamiento y no están circulando con la rapidez deseada, considerándose así en “capital muerto” siendo concluyente en el resultado de operaciones de la entidad estatal. Este impacto, causa esta disposición en el inventario total que es revocado; al mínimo capaz de conseguir. Lo siguiente que surge, es cuánto stock se debe de tener y con qué criterio edificarlo. Establecer la dimensión del stock a partir de la teoría clásica de la gestión de stocks es una opción probable, esto no hace que sea la más adecuada.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación está orientada en una dirección cualitativa debido a que favorece el análisis insondable y pensativo de los importantes subjetivos e intersubjetivos que constituyen parte de las realidades ensayadas, debido a que se empleó el acopio de datos e información por medio de la entrevista semi-estructurada.

Según Niño (2011), el enfoque cualitativo está dirigido al cambio y a la elaboración de información para la buena toma de decisiones, es holística y se transmite a una realidad dinámica a mediante la observación natural y no lleva un control específico.

El método aplicado es el analítico-sintético, que es aquel que método que reside en la disgregación de un todo, desarreglando en sus fragmentos o componentes para analizar las procedencias, el entorno y los efectos y después corresponder cada renuencia mediante la transformación de una síntesis general del fenómeno aprendido.

La investigación tiene como diseño el estudio de caso; este se refiere a experiencias subjetivas originales de los participantes, con lo cual pueden responder las interrogantes.

Para Behar (2008) y Paoli (2012) el estudio de caso no comienza de una conjetura más perfecta del contexto es decir de la naturaleza acreditado, donde con base a prácticas que han sido intervenidas se ejecuta una observación representativa. De la realidad, el mundo detallado y de estilos propios se eliminan las indicaciones, disposiciones que consiguen interpretar la diversidad de emblemas. Desde allí, se viabiliza la exégesis de procedimientos y las distribuciones sociales.

Por lo demás, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el estudio de caso se cimienta en las proposiciones que se puntualizan a continuación: la representación es el inicio para poder concebir el argumento que se pretenda aprender, partiendo del punto de vista del investigador, hasta el punto de vista del copartícipe o colaboradores y haciendo una relativas desde la representación cimentada de forma fusionada.

Está asentado en la observación de argumentos concretos y habituales, así como igualmente en la investigación de sus dables destacados. Un investigador toma incuestionable confianza mediante la experiencia de los participantes. Al mismo tiempo, el científico busca enmarcar las vivencias de los colaboradores en cláusulas de temporalidad, esto quiere decir se basa en el tiempo en el que se dieron los sucesos asimilados, igualmente, en términos del área, que pretende decir la localización, la zona donde se originó la investigación.

3.2 Categorías y subcategorías

En el trabajo actual se describió con la primera categoría gestión de inventario que se fragmenta en tres subcategorías de la siguiente forma: dificultad en la gestión, control de stock, inventario físico y la segunda categoría sistematización que se encuentra dividida en cuatro subcategorías: tiempo de registro, búsqueda de información de stock, seguridad de la información, capacitación constante al personal todos ellos determinados en el segundo capítulo por autores que ayudaron a vislumbrar sobre el fenómeno asimilado en la investigación y se narraron de la siguiente manera:

3.2.1 Definición conceptual de las categorías:

Categoría 1: Gestión de inventario:

La gestión de inventarios es la gestión que se hace cargo de la exportación e importación de insumos, productos terminados o semiacabados, productos auxiliares y herramientas a disposición de una compañía. (Westretcher,2021)

La gestión de inventarios implica conservar las cantidades más rentables de materias primas, utilizando las técnicas, procesos y programas que son más lucrativos para la compañía. Por tanto, la gestión de inventarios se refiere al control y gestión de diversos stocks de determinados bienes. (Cepeda, 2015)

Categoría 2: Sistematización:

La sistematización, término del sistema de la familia de las palabras, se asocia al concepto de ordenar, organizar y clasificar diferentes elementos según un determinado parámetro.

La sistematización, término del sistema de la familia de las palabras, se asocia a la idea de ordenar, organizar y clasificar diferentes elementos según un determinado parámetro. (Porporatto, 2013)

La automatización no es más que la estructura de un sistema, de una organización particular de innegables componentes o fragmentos de algo. Dado que un sistema es un conjunto de reglas, métodos o datos sobre un tema que ha sido ordenado y categorizado, la implementación de un proceso de sistematización sería justo: instaurar un orden o un tipo de codificación. (Bembibre, 2010)

La sistematización es como un acertijo; pero un rompecabezas cuyo resultado depende de quién lo ensamble. Es un rompecabezas contemporáneo: a medida que lo ensamblas, surgen dibujos y se agregan otras piezas, es un rompecabezas sin fin; no está sistematizado de una vez por todas (Antillón, 2002)

3.2.2 Subcategorías:

C1: Gestión de inventario

SC1: Dificultad en la gestión:

Este concepto se describe al problema, distancia o estrechez que se produce cuando una persona intenta conseguir algo. Por lo tanto, los conflictos son limitaciones u obstáculos que deben superarse para lograr un propósito determinado (Perez, 2021)

Problemas de gestión o problemas organizativos relacionados con información incompleta o engañosa, procedimientos deficientes o faltantes, falta o falta de sistemas de control de calidad (Talamantes, 2018)

SC2: Control de stock:

El control de stocks, también conocido como control de inventario o de almacén, consiste en gestionar de manera ordenada y planificada las mercancías que tenemos disponibles en un almacén. El objetivo que tiene el control de stock es garantizar al cliente o usuario final la adquisición del producto solicitado en el tiempo y forma que lo necesite. No es una tarea sencilla, ya que, requiere un

exhaustivo control sobre la salida y entrada de mercancía, lo cual, dependerá del requerimiento, pero con una buena gestión sobre el control de stocks, se permitirá conocer el tamaño de los pedidos que se tiene que realizar, comprando lo justo y necesario (Juanan, 2020)

SC3: Inventario físico:

Un inventario físico es el recuento manual de todo el inventario de una compañía. Esto tiene en cuenta los insumos, el trabajo en curso, los productos terminados, los activos fijos, etc. En otras palabras, ejecutar un inventario físico es como realizar un censo de la población de un país. Además, ambos están pensados como base para la toma de decisiones. (Westreicher, 2019)

C2: Sistematización

SC1: Tiempo de registro:

Tiempo de registro viene a ser la medición de manera cronológica de determinado proceso de registro.

Un registro es un reconocimiento de una específica situación que se considera relevante. Este término puede denotar una gran cantidad de situaciones que tienen en común la creación de un determinado fenómeno con sus características específicas para que terceros o terceros puedan entenderlo. (Ramos, 2013)

SC2: Búsqueda de información de stock

En sus reseñas más amplias, la palabra búsqueda, por un lado, se describe como el acto de búsqueda realizado por alguien o algo, por ejemplo, una máquina o una función dedicada a tal fin; Y también se le llama investigación, estudio de investigación o literatura, el estudio bibliográfico, estudio individual, entre otros. (Ucha,2013)

SC3: Seguridad de la información:

Se conceptualiza a la seguridad de información como; "Cualquier disposición que evite la realización de actividades no autorizadas en un sistema o red, cuyos efectos pueden resultar en daños a la información, autenticidad o probidad y reducción del rendimiento del equipo. O bloquear el acceso de usuarios acreditados al sistema" (Gómez, 2011, p.21).

SC4: Capacitación constante al personal:

En esta subcategoría se refiere a que la capacitación que reciba el personal implicado sea perenne en el tiempo y no se realice sólo por única vez. La formación, o desarrollo de los empleados, es cualquier actividad que se lleva a cabo dentro de una organización, en respuesta a las necesidades de la empresa, con el propósito de mejorar las actitudes, conocimientos, destrezas o conductas del empleado (Frigo,2018)

3.3 Escenario de estudio

Es la institución pública, que se encuentra en el Distrito de Lurín, uno de los distritos de Lima que tiene notable población industrial. Geográficamente, este Distrito es uno de los 43 Distritos con los que cuenta la Provincia de Lima y fue creada en el año 1857 mediante la Ley N° 361, colinda por el Norte con el Distrito de Pachacamac, Villa María del Triunfo y Villa el Salvador, por el sur con Punta hermosa, por el este también con Pachacamac y por el Oeste con el océano pacífico. Asimismo, este distrito se encuentra dividida en tres zonas (Sur, Centro y Norte) y 17 sectores de acuerdo a su condición geográfica y características socioeconómicas.

En el 2021, tuvo más de 1.500 empleos directos, de los cuales, el 20 % perteneció a personal concreto. Por otro lado, tuvo más de 7.000 empleos indirectos, lo que establece una gracia para las economías locales y regionales.

La institución pública en estudio busca fomentar el diálogo con sus grupos de interés, y promover un patrón de desarrollo sostenible de la mano del estado peruano. Es importante recalcar que, desde 2019 cuando inició la etapa de innovación, siempre ha estado dispuesto a generar relaciones de confianza y participación con la población local.

La institución no cuenta con un conveniente sistema del control de las existencias, lo que deriva en un sistema ineficaz del abastecimiento del inventario y ello impacta de forma directa en el despacho de productos hacia el cliente final (sea interno o externo), en el acceso a la información y en la exactitud para considerar adquisiciones.

En el planteamiento del patrón se instituyen valores claros para los pedidos de una cantidad optima que igualmente no genere gastos excesivos ni un nivel de almacenamiento alto que dificulte las labores. Dentro del proceso de almacén se

recibe y despacha mercadería y los mismos trabajadores efectúan ambas labores, por lo que dichas actividades están ligadas.

3.4 Participantes

Según Monje (2011) debe identificarse visiblemente la atmosfera o parte en el que el estudio se va a efectuar, así como el acceso al mismo, las particularidades de los potenciales colaboradores y los posibles recursos disponibles.

Fueron personificados por seis individuos de las cuales se fraccionaron en 3 grupos de estudio, un gerente, dos usuarios internos (personal administrativo) y tres usuarios, se razonó como informantes clave al gerente y a un personal administrativo, ya que estos interactúan claramente con el procedimiento en la institución pública.

P1: El gerente quien es uno de los empleados con mayor potestad en la institución.

Funciones: certificar políticas de gestión, tutelar reuniones, asesoramiento técnico, emitir Directivas y Resoluciones, designar cargo al jefe de área, cautelar la apropiación de recursos humanos, coordinar ejecuciones de acciones para los cumplimientos de fines de la institución.

P2: Los colaboradores administrativos que pertenecen al área de administración y logística, los individuos son idóneos y al mismo tiempo cuenta con experiencia en gestión, temas documentales.

Funciones:

Administrativo 1: Recepcionar, comprobar los expedientes, atender al proveedor, situar en la presentación de expedientes, inspeccionar, catalogar, registrar y hacer seguimiento los expedientes, preparar los inventarios entre otras funciones.

Administrativo 2: Clasificar, registrar expedientes y otras documentaciones, atención al proveedor, preparar inventario, archivar y hacer control de los expedientes presentados a la institución.

P3: Los usuarios: que son factores que determinan la atención recibida en la recepción de los pedidos, requerimientos, registro, emisión y posterior firma de guías.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnica:

Se aplicó como técnica la entrevista semi estructurada y será realizada por el investigador.

Según Gomez (2012) la entrevista individual es la elección más óptima como técnica, debido a que es más propicia para una investigación que analiza en la forma en que se lleva a cabo la gestión administrativa, por lo tanto, se argumenta la utilización de una metodología cualitativa por la tendencia que tiene para determinarse la competencia administrativa. Consisten en una combinación de preguntas abiertas y muy específicas sobre el tema de estudio, y otras tantas cerradas, en las que el entrevistador da opciones de respuestas.

3.5.2 Instrumento:

El instrumento utilizado para el acopio de datos consistió en una guía de entrevista, esta información obtenida de las entrevistas sirvió de base para la triangulación de datos haciendo uso de un software llamado Atlas TI.9. Estos resultados fueron analizados, se discutieron y a partir de ello se bosquejaron las conclusiones y sugerencias.

Según Bernard (1988) sobre la entrevista indicó que las entrevistas semiestructuradas a menudo van precedidas de entrevistas de observación, informales y no estructuradas para permitir que los investigadores desarrollen una comprensión profunda del tema de interés necesario para desarrollar preguntas semiestructuradas relevantes y significativas.

3.6 Procedimiento

La muestra en proceso cualitativo, que consiste en un grupo de personas, eventos, sucesos, etc., en el cual se recolecta información que es necesariamente representativa de la población que se investiga. (Hernández, 2014).

También se especifican las operaciones para el procedimiento de recolección de información: se considera el contexto ético esencial, primero se les da a conocer a los funcionarios que participan en la encuesta, sus metas y lo que se hará de ellos, han solicitado que su consentimiento y aprobación sea informado.

Inmediatamente se les aplica una ficha técnica a los participantes con el fin de recolectar información general de los organismos profesionales y administrativos, se debe especificar que la ficha técnica se aplica únicamente a quienes deseen participar investigador, posterior a esto se llevaron a cabo las entrevistas semiestructuradas a cada participante, en diferentes momentos, considerando la disposición de los participantes y del autor. Lo fundamental es la indagación cualitativa, con la finalidad de optimizar los servicios e información brindados a los usuarios e incrementar la calidad de la gestión pública.

3.7 Rigor científico

El rigor científico de la presente investigación se sustenta en los siguientes criterios: 1. La aplicabilidad, 2. La credibilidad o máxima validez y, c. la confirmabilidad.

El primer criterio aplicado en el presente trabajo fue el de la aplicabilidad. Según Hernández (2014) es muy complejo que los resultados obtenidos de una investigación de tipo cualitativa en una realidad problemática específica puedan ser usadas de la misma forma en otros contextos. Lo que sí es viable, es que pueden dar una serie de pautas para instituir un concepto general de otro inconveniente en estudio y también la contingencia de emplear algunas procedimientos o sugerencias en dicha problemática.

La credibilidad o máxima validez es el segundo criterio considerado en el presente trabajo. Para Hernández et al. (2014) este razonamiento da cuenta que el investigador ha tomado lo más significativo y profundo de todas las expresiones vertidas por los participantes en la investigación. Por otro lado, lo contrario a la credibilidad es la distorsión que puede presentar el investigador al momento de sistematizar los datos encontrados en la recolección. Esto puede estar relacionada con sesgos como las creencias y otros temas individualmente subjetivos tanto del investigador como del entrevistado.

Definitivamente, el tercer criterio empleado fue la confirmabilidad. Según Hernández (2014) este criterio guarda relación con la credibilidad y consiste en demostrar que el investigador ha minimizado los sesgos y prejuicios en el proceso de recolección de datos. Esto implica explorar la información desde la fuente de origen y describir la secuencia lógica empleada para su análisis e interpretación.

3.8 Método de análisis de datos

En este procedimiento de estudio de datos se empleará la triangulación de datos, para efectuar este procedimiento es inevitable que se considere las técnicas sean de corte cualitativo empleados durante la conversación y la exégesis del fenómeno, pues así éstos serán similares. La triangulación de datos se manifiesta en comprobar y confrontar los resultados de información que ha sido lograda en distintos intervalos y con diferentes procedimientos.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación cualitativa constantemente se ve en la necesidad de retornar a fases anteriores, por ello se promueve con la fase de inmersión preliminar, esto significa relacionarse con el entorno en el cual ejecutará el tratado, también a los individuos que ayudarán con la data hasta la información de resultados.

3.9 Aspectos éticos

Detallando los aspectos éticos en alusión al diseño y también la mejora del actual estudio se exhortó a distintas referencias bibliográficas, estas fuentes se clasifican como principales y accesorios; a su vez, se analizan distintas fuentes bibliográficas se utilizan de forma de enriquecedor del desarrollo de la tesis que se está elaborando, Así mismo se respetará la autoría de las investigaciones utilizadas utilizando las citas mediante el método del APA. al mismo tiempo para la realización de esta investigación se cuenta con el concerniente permiso y a la vez con la reserva del caso para el uso de los datos de los participantes; asimismo las secuelas obtenidas en la investigación van a ser empleados con propósitos de estudio y la transmisión del mismo con la anuencia de los implicados.

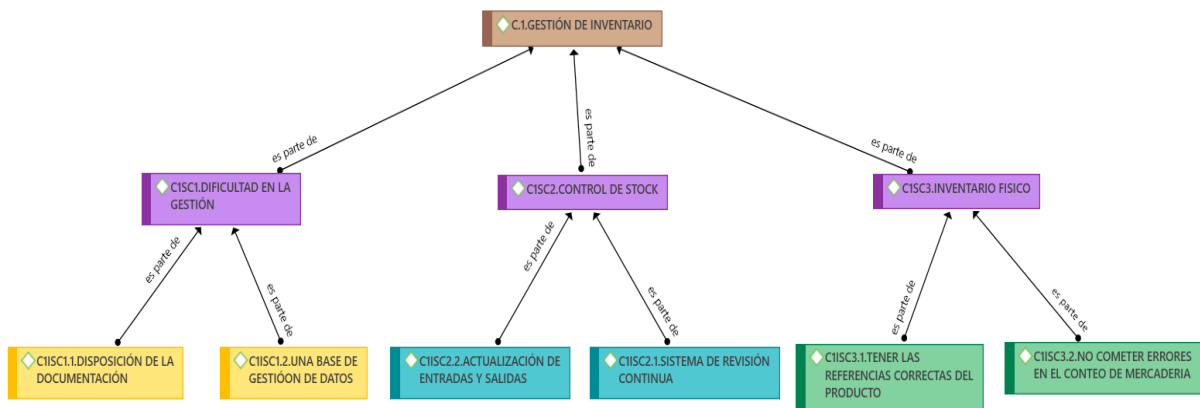
Asimismo, la investigadora tendrá la responsabilidad de guardar confidencialidad las manifestaciones de las personas que participaran, se brindará seguridad a las personas guardando en anonimato su identificación procediendo a colocar seudónimos.

IV. Resultados y discusión

Se establecieron categorías y subcategorías que permiten organizar y analizar la información obtenida a través de las entrevistas, para responder a las preguntas y objetivos de investigación utilizando como método el análisis de datos y triangulación de los mismos mediante el software Atlas TI, se muestra a continuación la relación entre, categoría, subcategoría e indicadores, tanto de la gestión de inventario como en la figura 1 y la sistematización en la figura 2.

Figura 1

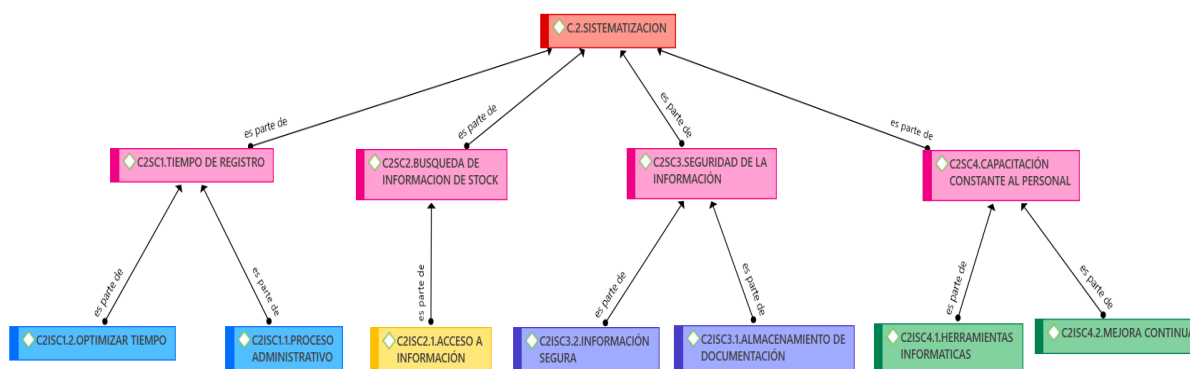
Red de la categoría de la gestión de inventario



Como se puede apreciar en la figura 1 en modo jerárquico se encuentra la gestión de inventario como categoría, conteniendo de manera dependiente a las subcategorías C1SC1 dificultad en la gestión, esto contiene a los indicadores de disposición de la documentación, una base de gestión de datos, C1SC2 control de stock son parte de esto los indicadores, actualización de entradas y salidas, sistema de revisión continua, C1SC3 inventario físico con sus indicadores correspondientes tales como tener las referencias correctas del producto, no cometer errores en el conteo de mercadería.

Figura 2

Red de la categoría sistematización

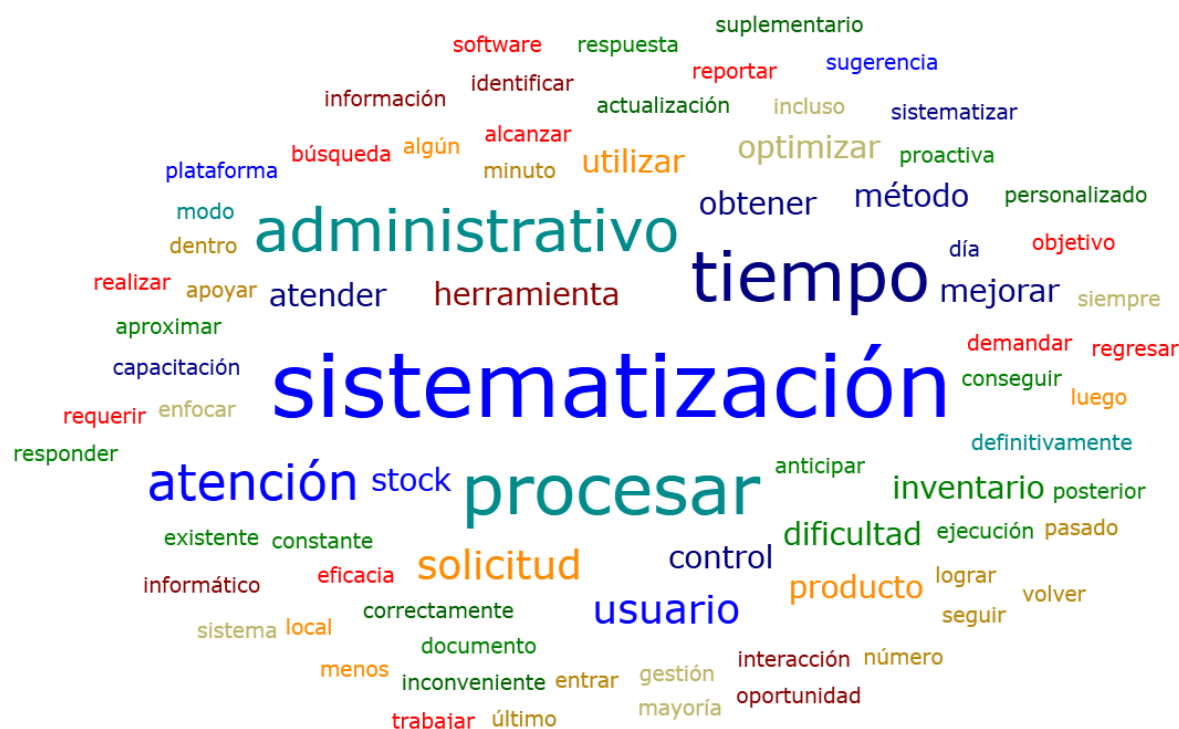


Se visualiza en la figura 2 en estructura jerárquica se encuentra la sistematización como categoría, conteniendo de manera dependiente a las subcategorías C2SC1 tiempo de registro con sus indicadores dependientes como optimizar tiempo, proceso administrativo, C2SC2 búsqueda de información de stock con el indicador acceso a la información, C2SC3 seguridad de la información con los indicadores información segura y almacenamiento de documentación, C2SC4 capacitación constante al personal, con los indicadores herramientas informáticas, mejora continua.

Según se muestra en la figura 1 y 2 categoría, subcategoría e indicadores, la institución tiene una sucesión de fases para poder alcanzar desde la llegada de la mercadería, como primer punto la admisión de inventarios luego su respectivo almacenaje y posterior despacho, para una conveniente gestión de las mercancías, la institución debe contar con personal competente, unidades nuevos con la capacidad de la labor conveniente, de la misma manera contar con sistemas apropiados para un mayor control al momento de ingreso y salida de las mercaderías y también a los procesos administrativos, todos los aspectos citados primariamente son suma importancia para el beneficio de la institución y de esta manera conseguir resultados satisfactorios y lo primordial compensar la necesidad de los usuarios.

Figura 3

Nube total de palabras obtenida del software Atlas TI.9



Al inicio de las entrevistas y la nube de palabras obtenido del software Atlas TI.9 se comprueba que la gestión de inventario en la institución pública tiene problemas relacionados con la gestión de inventario, la atención, el proceso administrativo y el control de stocks. Conjuntamente, podemos indicar que estos problemas reconocidos se interrelacionan con los productos que se obtienen.

Análisis descriptivo de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a los participantes de la investigación, representadas por objetivos.

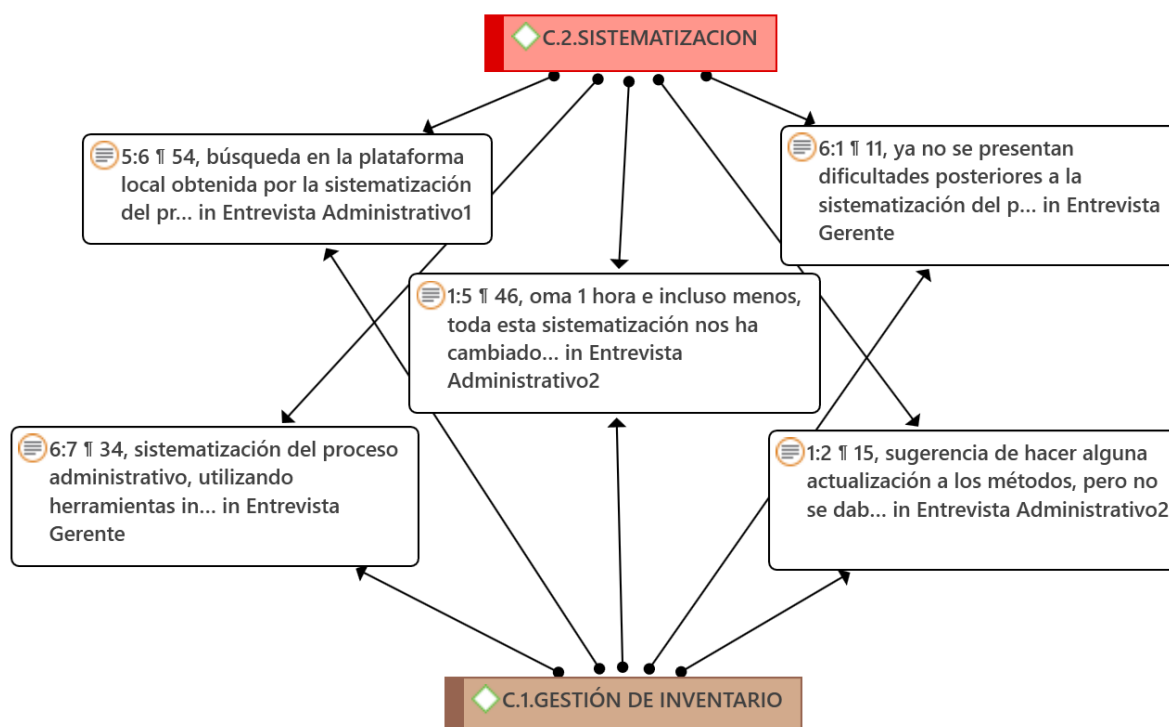
4.1. Objetivo Principal: Analizar el vínculo entre la gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021

Para dar respuesta a este primer objetivo se hizo la triangulación de datos y se analizó los resultados de la unión de las dos categorías relacionadas gestión de inventario (C1) y sistematización (C2). La figura 4 detalla la relación de estos dos

detalles a estudio a partir del software Atlas TI. 9 y mediante del operador de conjunto “Y”.

Figura 4:

Vinculación de categorías en software Atas TI.9



Analizando los resultados de la triangulación de datos estos han proporcionado la identificación de 5 vínculos entre ambas categorías. De acuerdo al detalle de estos vínculos entre gestión de inventario y la sistematización se analiza que, es ineludible realizar la automatización, teniendo en cuenta que se hace indefectible, ya que, si bien no todos los datos son perjudiciales frente al argumento, los inventarios si tienen que ser puntuales y con una complacencia del 100%, como cuando el El manifestó “la principal deficiencia en la gestión de inventario corresponde al proceso administrativo”, es preciso efectuarlo cada cierto lapso, de manera que se puedan identificar, inspeccionar y disentir los stocks que están inscritas con las que efectivamente existen”.

Seguido de que el personal que opera el registro de inventarios es apto, sin embargo, les faltan herramientas que permitan mejorar el trabajo de estos

profesionales y que la información no sea tan manual. El E2 (administrativo1), manifestó que “Cómo trabajadores para el estado es un requisito el conocimiento y la práctica, de igual modo es proyectado el tema de las actualizaciones y capacitaciones en el puesto”,

El manejo, de programas como el Excel no son absolutamente confiables, lo que se traduce en procesos (obstáculos); la sobrecarga de información hace lento la ejecución de los programas. Lo que manifestó el E2 (administrativo1) “trataba de atender a la mayoría de personas a pesar de que no contaba con las mejores herramientas y tomaba nota de los números de las solicitudes para luego buscarlas”. El E3 (administrativo2) indicó “Tenemos conocimientos de informática, pero ahora estamos estandarizados en el conocimiento con todo el personal con respecto a la automatización”. “El inconveniente se basaba en hacer todo de manera rústica, apuntes, hojas de cálculo u otros medios que no resultaban idóneos”.

Es obligatorio la aplicación de un software, para el seguimiento y vigilancia de los componentes de conteo, el cual ayuda a someter tiempos y a realizar el trabajo de manera más eficiente, el E4 respondió que “teníamos que programar la atención para que busquen archivo por archivo y en el peor de los casos nos decían para que regresemos después de 3-4 días hábiles”

De acuerdo con la respuesta a las entrevistas, podemos ver que no se exhiben obstáculos con periodicidad, pero podría ser más efectivo y eficaz, dominando el papeleo, logrando así un mejor beneficio administrativo. El E2 manifestó que “de manera positiva pues resulta que ahora todo se maneja de manera muy fluida y no tenemos reclamos por lentitud en la atención ni por temas burocráticos”,

El análisis proporciona otro hallazgo, como que el acopio de productos se realiza por rubros (útiles de oficina, gasfitería, electricidad, limpieza, entre otros) sin embargo estos rubros no están estandarizados. Cada almacenero lo realiza bajo su propio criterio. Incluso existen pequeños almacenes en diversas áreas administrativas. Esto genera problemas cuando se quieren conocer el inventario real de los productos y además en el proceso se han generado pérdidas de productos o se han vencido. Se sustenta en Carreño (2012) que el

almacenamiento está orientado a guardar y preservar los materiales, cuidándolos de manera que puedan entregarse en condiciones óptimas.

Respecto al control de stocks de manera inicial, el jefe de logística maneja un sistema de registros diferente, el asistente usa el sistema logístico institucional porque tiene experiencia en el uso de esta herramienta, ahí hace el control de stock, otros usan un Excel porque señalan que el sistema logístico tiene fallas y no se logra una adecuada gestión de los inventarios, incluso algunos sistematizan sus inventarios en un cuaderno de notas, entonces, es importante contar con un sistema estandarizado para el registro del stock para saber con precisión las cantidades de productos en la institución. Relacionando este hallazgo con Carreño (2012) un apropiado control de stocks permite la renovación de los inventarios, proporciona el surtido de pedidos y minimiza los costos de pérdidas del almacén.

Al mismo tiempo, como se señaló en el capítulo anterior, se ha determinado que en algunas áreas existen minúsculos almacenes creados por los dirigentes de distrito con el fin de no crear un servicio deficiente en sus departamentos, como lo rotulan los gerentes de Logística no permiten un control total de inventarios, en muchos casos el producto se pierde o se daña, lo que obviamente conduce a sobrecostos para la organización.

Otro aspecto está relacionado con la metodología que se sigue para el control de inventarios, es decir, aspectos que se deben comprobar para un buen manejo, se han encontrado diferentes formas de manejo en el campo. Para ello, algunos mantienen su inventario al día con el ABC. enfoque y otros estrictamente garantizan el envío y tratan de no crear escasez regional. Dado que no existe una memoria estándar para cada elemento, la verificación se realiza de manera desordenada y no específica del programa. Al respecto, Carreño (2012) indicó que los aspectos a considerar en el control de stocks son: a. tipo de producto, b. cantidad de este producto, c. estado de conservación.

Adicionalmente, otro hallazgo es que no se cuenta con una programación puntual y mucho menos con procedimientos claros para la toma de inventarios. el jefe de logística lo hace según su experiencia, formación profesional, nivel de responsabilidad, entre otros aspectos. Por ello, es que se evidencia listas desactualizadas, productos sin registros, productos con fecha de vencimiento fenecidos, entre otros datos más. El jefe de logística señala que se entregaron a

los colaboradores institucionales productos alimenticios (bebida) vencidos. De Carreño (2012) que la toma de inventarios sobre dos metodologías: (a) toma masiva de inventarios, que consiste en inventariar a todos los productos por lo menos una vez al año junto con el cierre del ejercicio contable anual. (b) toma cíclica de inventarios, que consiste en el conteo por ciclos cortos pero programados orgánicamente, aquí se deben tomar bloques de artículos, de ser posible los de mayor venta.

De igual forma otro hallazgo tiene relación con la compra de materiales e insumos se hace en lotes pequeños incrementándose los costos para cada una de las sedes. Cada sede realiza su propio cálculo de lote a comprar y con diferentes metodologías.

Otro inconveniente identificado se encuentra en relación con las competencias del personal, debido a esto, la evaluación a los proveedores y poder así garantizar la calidad de compras es variable, en algunos casos se han especializado en algunos tipos de productos y/o servicios debido a su propia formación o motivación personal otros se han especializado más en mantener ordenado la documentación como registros, inventarios o similares, entonces, se evidencia una falta de capacitación para el personal de logística relacionado con la gestión de los principales procesos. Se han presentado casos donde se han devuelto reportes, guías o documentos de reporte a gerencia por un mal control de inventario y sobre todo por desconocimiento de los jefes del área.

Se puede interpretar en referencia a las entrevistas realizadas al gerente, el personal administrativo y los usuarios, que es de mucho beneficio el poder contar con una herramienta informática que pueda brindar solución de mejora, sistematizando el proceso administrativo en el entorno de atención al usuario y tanto en tiempos de respuesta como búsqueda de información, los involucrados reafirman la conformidad con esta aplicación tecnológica a su vez, esto se sustenta en Pacheco, Cruz, Rivera & Acosta (2018) quienes declararon que el objetivo principal de la investigación fue lograr el ejercicio de revisar las metodologías primordiales de implementación de sistemas, concluyen en que los hallazgos muestran como las existentes metodologías son precarias en lo relacionado con la madurez y el nivel de utilización de sistemas de la información, los parámetros a los que se ajusta la institución, también así, el acceso y la

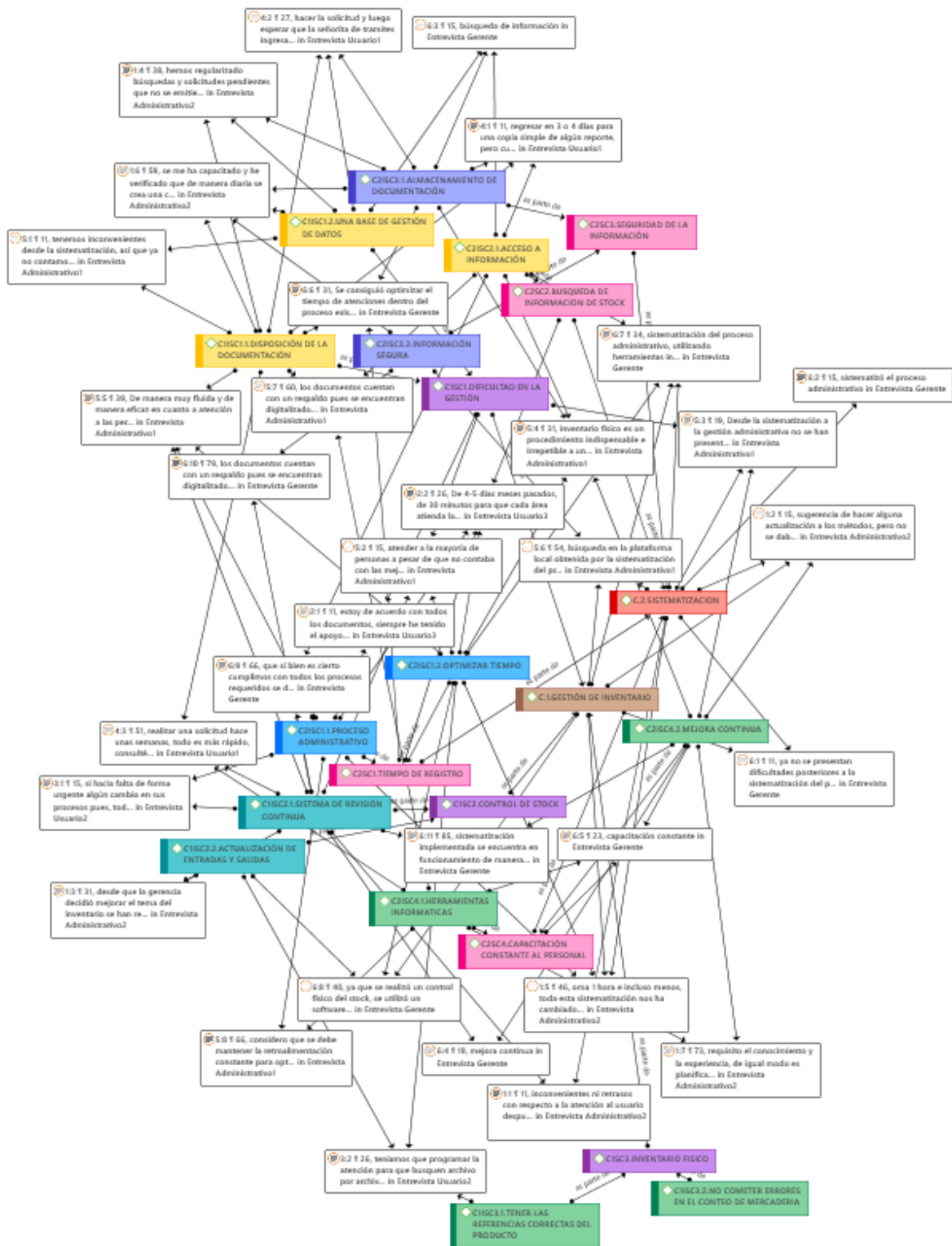
seguridad, posterior a su implementación los resultados fueron favorables para esos aspectos. Por su parte Coronado, Ardila, Villarreal, Gómez y Camacho (2018) afirman que el sistema que se desarrolló como resultado de la investigación, apoyó a estas entidades durante todo el proceso conciliatorio en cuanto a asignar roles a cada usuario, programar audiencias, generar informes estadísticos, permitir que los profesores realicen seguimientos a las actuaciones de los alumnos, entre otros.

Se considera que estas investigaciones tienen aspectos de coincidencia con el problema de estudio y por el enfoque cualitativo en ambas, la conclusión a la que llegaron los investigadores es que se puede usar una herramienta informática para la mejor gestión administrativa en el entorno de atención al usuario mediante la sistematización de la información y los procesos correspondientes.

Es así que se tiene relación en ultimar con el aspecto de gestión administrativa, existe la necesidad de aplicar algún cambio a los procesos administrativos existentes y esto se reafirma con los resultados positivos obtenidos en el autor de referencia y en la presente investigación.

Figura 5

Resultante general de la triangulación en Atlas TI



En la figura 5 se muestra el detalle de cada cita realizada en el sistema Atlas TI9 ,

con la finalidad de visualizar las dependencias, los comunes y la relación de cada categoría, subcategoría e indicador.

4.2. Objetivo específico 1: Diagnosticar la situación de la gestión del inventario en la institución pública en el distrito de Lurín-Lima 2021

A raíz de los descubrimientos localizados en la presente investigación se detalla y discute los resultados para brindar así un diagnóstico.

El hallazgo inicial tiene que ver con gestión de inventario que viene a ser nuestra condición de estudio (C1). El problema de la gestión de esta área en la institución es que no cuenta con una estandarización de procedimientos para una buena administración y por ello existe un malestar en los usuarios finales como gerencia, personal administrativo, usuarios de otras áreas, entre otros. Según respondió dos de los entrevistados “Considero que la principal deficiencia en la gestión de inventario corresponde al proceso administrativo” (E1), “pues el inventario concreto es un procedimiento indefectible e irreplicable a un plazo determinado, el cual debe de ser realizado por personal capacitado para el mismo y que nos brinda una seguridad de los productos que se encuentran disponibles (E2).

Los entrevistados respondieron que las carencias que se presentan en la gestión de inventario impactan en el trabajo de las demás áreas donde se ha visto carestía, entregas a destiempo, cantidades no solicitadas, entre otros.

Así mismo, concordamos con los resultados obtenidos por Flores & Zapata (2020) donde señalaron que la distribución orgánica del área logística, el patrón de gestión y las funciones destinadas al puesto son factores críticos que afligen la rentabilidad, motivación y confianza con la compañía. También, coordinamos con las conclusiones a las que arribó De la Piedra (2020) donde se perfeccionó la calidad de atención al usuario a partir del diseño un patrón de gestión logístico del Programa Qaliwarma. En esta línea, concordamos con la investigación de Renjifo & Custodio (2020) que en su tesis de maestría señalan que la eficiencia de la gestión de inventario guarda relación directa con la eficiencia profesional en una facultad.

Una segunda manifestación hallada tiene que ver con las competencias del personal a cargo de la gestión del área logística. Se ha comprobado a través de

entrevistas que los empleados tienen perfiles muy diversos y muchas veces desarrollan sus funciones en función de su experiencia, especialmente experiencia. Obviamente concibe problemas en la gestión en el área logística y todos tratan de dar lo mejor de sí mismos, sin embargo, esta fragmentación imposibilita estandarizar el trabajo o al menos con procedimientos uniformes para los diferentes procedimientos de gestión logística. Por tanto, estamos de acuerdo con el trabajo de García (2020) quien concluyó a los principales temas en la gestión logística, especialmente la gestión de almacenes y la gestión de inventarios, se centran en el aspecto de las habilidades del personal. Es cierto que ubicaron otras dificultades como disparidades en el almacenamiento de mercancías, notablemente en tamaño contable, estructura y tecnología, sin embargo, la limitación de la habilidad del personal es que este aspecto se aglutinan las limitaciones importantes.

La tercera observación, la oferta, se refiere a la cantidad o volumen de compras. A partir de entrevistas se ha comprobado que la compra se realiza sin una adecuada planificación y sobre todo estandarización utilizando métodos o patrones matemáticos que permitan una mayor optimización en cuanto a cantidad y costes. Se han autenticado muchos métodos para determinar la cantidad de compra.

En el caso de nuestra unidad de analítica, el volumen de compra de productos como papel, tiza, tóner, y otros, se puede calcular de forma aleatoria, ya que las cantidades se utilizan en el calendario. Se puede conocer el historial, pero aproximación, Diagrama de Determinación se puede utilizar para determinar la cantidad de compra de productos como pizarrones, camisetas, etc. Además de los factores anteriores, los resultados también muestran la gestión de la diversidad en la selección de proveedores y la calidad del producto. Por ejemplo, en una misma compañía, la calidad de los productos que utiliza la dirección es diferente, lo que provoca malestar en los empleados y afecta el servicio. Coincidimos entonces con el trabajo de Vera (2020) cuando concluyeron que implementar un modelo de gestión logística basado en indicadores de desempeño mejorará la calidad del servicio en una institución de educación superior. La calidad de las compras mejora, los pedidos aumentan, las entregas a tiempo aumentan y los costos de almacenamiento disminuyen.

El cuarto resultado está asociado con el acopio, a partir de las entrevistas se han detallado cuestiones relacionadas con diversos procesos en la admisión y

almacenamiento de productos, pérdida o inventario y sobre todo muchos métodos y herramientas digitales para ejercer el control de almacén. En cuanto al segundo tema, algunos empleados utilizan el sistema logístico de la empresa y otros utilizan Excel como herramienta tecnológica. Ante esto, coincidimos con la conclusión de Pacheco (2020) donde enfatizó la necesidad de idear herramientas e indicadores para administrar y controlar el inventario y así mejorar la gestión.

En último lugar, mirando el quinto hallazgo, encontramos aquí dos problemas grandes con la entrega a tiempo: mala planificación del área de logística al recibir pedidos de las regiones y retrasos en las entregas. Evidentemente, estos aspectos se abordan en relación con el plan de gestión logística existente que tiene reducciones más funcionales o divisionales y por lo tanto otros campos académicos y administrativos no ven al sector logístico en su conjunto como tal. Ante esto en el mismo pensamiento con Almaraz y Paz (2021), quien alcanzó conflictos en la evaluación de la demanda de productos y la demanda de servicios y esto obviamente conlleva un montón de problemas con otros procesos como el almacenamiento y la distribución.

En conclusión, se realizó una encuesta basada en un enfoque cualitativo, se empleó un método de estudio de caso, que incluyó conocer y analizar en profundidad la situación descubierta por la unidad de investigación.

Es decir, estudiar concisamente en el medio donde se desenvuelve la gestión de inventario, el método empleado ha permitido conocer con mayor profundidad las causas principales de la problemática planteada en el capítulo I. Si bien, este proceso de investigación parte de una problemática, durante el proceso de recolección de datos se han identificado diversos factores que no permiten desarrollar una gestión de inventario eficiente en la institución estatal. La técnica de la entrevista a profundidad a los principales actores de la gestión logística en la institución ha sido trascendental para el recojo de información relevante que luego fueron analizados en el capítulo.

Las entrevistas no solo se han identificado problemas relacionadas con los procesos y procedimientos, métodos de trabajo, estandarización, planificación sino también limitaciones en las competencias profesionales o técnicas de los colaboradores encargados de la gestión de inventario, además de una diversidad de habilidades y capacidades en los perfiles de cada puesto.

4.3. Objetivo específico 2: Diagnosticar la situación de la sistematización en la institución pública en el distrito de Lurín-Lima 2021

El diagnóstico de la situación de la sistematización en la institución en el proceso administrativo de la gestión de inventario, dicho esto por los resultados a los entrevistados y la resultante de Atlas TI9.

Se diagnosticó qué existen beneficios que brinda la sistematización al proceso administrativo de la gestión de inventario, los seis encuestados reseñaron que suministra una buena administración de la información y la visualización de la trazabilidad de todo el proceso administrativo, consintiendo así una mejor toma de decisiones, con respecto a qué opina respecto al tiempo ejecución para el proceso administrativo indican el E2: que “se consiguió optimizar el tiempo de atenciones dentro del proceso existente por la sistematización, pues la información es de breve alcance cuando se requiere”.

Y por último dentro de esta subcategoría sobre qué acciones se tomó para la optimización del proceso administrativo indican que, E3 “se diseñó la sistematización del proceso administrativo, utilizando herramientas informáticas para la interacción entre los usuarios del proceso y así optimizar tiempos de atención”.

A esto se interpreta que según la respuesta del gerente en el proceso administrativo de la institución se ejecuta la retroalimentación del progreso de la automatización, el personal administrativo que es el primordial sujeto favorecido con la automatización siente que puede ser más eficiente en su labor, los usuarios son los primeros en sentirse reconfortados por el avance en la gestión.

En conclusión, todas las personas encuestadas consideran que serán favorecidas con la automatización a los procesos administrativos de la gestión de inventario. El gerente indica “que se cuenta con acceso a una plataforma donde se acopia la información actual”, para el personal administrativo, E4 y E5 “la información está a la mano y puede accederse de manera inmediata debido a la mejora en el proceso de sistematización” y el usuario quien es el principal beneficiado aduce que “los usuarios confían en la accesibilidad a su información y la visualización de sus solicitudes, ya que les brinda seguridad que hayan podido

acceder a información remota de forma digitalizada, cuando antes no podrían haberla visualizado con la misma facilidad". La automatización es adaptable a la ciencia, pero también a la vida cotidiana, e implica el establecimiento de un sistema u ordenamiento para lograr los mejores resultados factibles conforme al fin a alcanzar (Porporatto,2013)

Se sustenta en Guevara, Romero y Cañizares (2019) sobre un sistema de información para el seguimiento y búsqueda de graduados en instituciones educativas, se aplica un sistema de información para contribuir en el seguimiento de los procesos a los alumnos graduados y llevar un control de la inserción en instituciones de educación superior, que colaboren a mejorar los indicadores de calidad, posterior a la implementación de su sistema integrado de información todo fluyó de manera eficaz.

Estos estudios son considerados porque tienen aspectos que coinciden con la problemática de la investigación y por el abordaje cualitativo en ambos, el investigador enfatiza la jerarquía de implementar procesos de seguimiento de los educandos de manera más expedita y eficiente su trabajo mediante la sistematización del proceso de investigación; registros, currículums, estudiantes, etc., la conclusión es información general. Lo hallado también es contrastado con Lerma & Bauer (2018), sobre que el sistema tuvo como prioridad brindar información detallada al público en general a través de informes, otra característica del sistema fue la simplicidad de las operaciones y la parametrización de algunos elementos facilitando su mantenimiento.

Sobre el particular, Castillo y Pérez (2017), indica cómo las eficiencias de los sistemas de la información de organizaciones y quienes analizaron el estado actual y propusieron acciones para la toma de decisiones que ayuden al mejor funcionamiento de las organizaciones arrojando resultados que se obtuvieron fueron: 12% de los sistemas de información fueron implementados, el 88% desaprovechó oportunidades que se obtiene de los sistemas de la información. Sobre el particular Abrego, Sánchez, & Medina (2017), afirmaron sobre sistematización; que los sistemas de información (SI) es el pilar fundamental para el éxito de las organizaciones.

La búsqueda está vinculada a la conclusión de que, en el aspecto de búsqueda de información, es necesario realizar ciertos cambios en los procesos

administrativos existentes para poder acceder a la información de manera que pueda ser visualizada, exportada o visualizada únicamente. Archivos de información, y es confirmado con resultados positivos obtenidos con el autor de la referencia según estos criterios por tanto sigue siendo igual para la presente investigación.

Es confirmado por Acosta, Becerra y Jaramillo (2017), en cuanto a la mejora del tiempo de atención por automatización de las TI, al investigar las particularidades de los sistemas de información estratégicos en la gestión universitaria, se empleó una metodología basada en diez pasos que tuvo en cuenta la disponibilidad, necesidades de información, compatibilidad, planificación estratégica y procesos de aprendizaje. Los resultados de la implementación han contribuido a la mejora de la gestión a través de la automatización de los procedimientos. Las dos encuestas tienen aspectos que coinciden con la pregunta de investigación de cuánto mejora el tiempo de atención debido a la sistematización de algunos procesos por computadora, los investigadores implementan el proceso mejorado dirigido a las entidades públicas para lograr eficiencia y reducir el turno de atención a las solicitudes.

Este estudio trata el hallazgo en el aspecto del tiempo de interés, se realizan encuestas básicas y se implementa un procedimiento para mejorar la eficiencia y reducir el tiempo de atención administrativa en las agencias estatales, Por lo que este derecho de investigación se buscó para reducir el periodo de atención al cliente. mediante la sistematización del proceso administrativo y la respuesta a este cambio fue fluida, lograda en ambos casos por la meta.

Figura 6

Resultante de la triangulación en Atlas TI



La figura 6 muestra la relación directa de la sistematización con la gestión de inventario en los indicadores resaltantes como (1) disposición de la documentación, (2) almacenamiento de la información, (3) acceso a la información.

Se hará referencia al elemento (Búsqueda de información de stock) En referencia al modo cómo acceden a la documentación ya archivados del proceso administrativo, se dio como indicación que se accede mediante la búsqueda en la plataforma local obtenida por la sistematización del proceso administrativo, la información está a la mano y puede accederse de manera inmediata, los usuarios confían en la accesibilidad a su información y la visualización de sus solicitudes, ya que les brinda seguridad que hayan podido acceder a información remota de forma digitalizada, cuando antes no podrían haberla visualizado con la misma facilidad. Se interpreta a este elemento en respuesta del gerente quien confirma que recién se puede almacenar la información digitalizada, el administrativo indica que ahora ya cuentan con acceso a la información de manera inmediata, los usuarios indican que les agrada y les favorece poder acceder a rangos de consulta de muchos años y poder encontrar sus documentos de forma digitalizados, se concluye que en todos los casos es de fácil acceso a la información.

Como otro elemento que se tiene en consideración, con respecto a identificar cuál es la mejora en la seguridad de la información con el proceso de sistematización en la institución, mediante las entrevistas realizadas para la investigación se recopiló la información de los participantes y esta fue la siguiente; el directivo confirma que recién se puede almacenar la información digitalizada, también el administrativo indica que ahora ya cuentan con acceso a la información de manera inmediata, finalmente, los usuarios externos indican que les agrada y favorece poder acceder a rangos de consulta de muchos años y poder encontrar sus documentos de forma digitalizada, se concluye en todos los casos que si se cuenta con respaldo a la información.

También, Calderón y otros (2018), demostraron las implicancias que tiene el uso inadecuado de las tecnologías de la información y la comunicación también cuál es el impacto de no tratar con ética el manejo de las actividades informáticas o tecnológicas del ingeniero en su centro de labores y para con la colectividad actual. Se considera esta investigación pues tienen aspectos de coincidencia con el problema y resultado de estudio y por el enfoque cualitativo en ambas, pues

toma un punto de relevancia de suma importancia la seguridad, integridad y garantía de disponibilidad de la información.

La investigación tiene relación en finiquitar al aspecto de seguridad de la información, que se debe reflexionar sobre la seguridad de la información como pilar de una sistematización, esto se confirma con los resultados efectivos obtenidos y de la seguridad que brinda esto a sus usuarios por parte del referente autor y en esta investigación.

Tenemos a (Capacitación constante al personal), en reseña si es posible el poder mejorar el proceso administrativo, (E2, E3, E4) “que el procedimiento con la sistematización implementada se encuentra en marcha de manera inmejorable, se requiere que se efectúe la respectiva mejora continua dentro del sistema”. En cuestión a si consideran que el personal se encuentra competente para emplear las respectivas herramientas informáticas, los consultados indican que sí, se posee los conocimientos necesarios para la conducción de herramientas informáticas, además, de estar realizando talleres y capacitaciones de manera constante al personal.

Cabe aclarar que el gerente tiene un concepto sólido de que la capacitación se brinda de manera continua para mantener actualizados a los empleados, la gerencia señala que es esencial conservarse actualizado con el fin de mantener la fluidez empresarial, usuarios indican que reconocen al personal capacitado, pero la información y las actualizaciones para las funciones administrativas deben mantenerse a largo plazo, pueden considerarse una prioridad y comprenden la importancia de la capacitación continua.

El gerente a determinado que se requiere capacitación continua luego del proceso de sistematización en el establecimiento, el gerente cree firmemente que se requiere capacitación continua para mantener actualizado al personal, además, la Administración de empleados también piensa que la actualización continua es fundamental. mantener la fluidez del proceso y el usuario finalmente se da cuenta de que el personal ha sido capacitado pero indica que se debe mantener la capacitación continua para que continúe su desarrollo, así como el procesamiento y actualización de la información dando importancia a la educación continua. Según los autores Canquil, Alarcón y Alba (2019), en su estudio, el objetivo del estudio es establecer los componentes que se requieren para la afiliación de instrucción

psicológica en la administración, se emplearon también técnicas de entrevista Cualitativa en el taller de diagnóstico. Los efectos obtenidos indican que los componentes del enfoque psicológico, como la comprensión de la relación de ayuda con las destrezas utilizando la experiencia, son herramientas de reciprocidad y diagnóstico, planificación y evaluación de impacto positivo en la gestión. Se piensa que este estudio porque representa la concomitancia y jerarquía que los autores reflexionan en cuanto a la formación y los currículos educativos para desenmarañar, acelerar las labores y desenvolver, en ambos casos el enfoque se torna cualitativo.

Integrando a esto Popov & otros (2019), sobre gestión administrativa; principios y métodos de formación del sistema de gestión de recursos humanos de una institución educativa como parte de una evolución institucional de la educación superior.

De la misma forma, Cuevas y Rodríguez (2017), por tanto, se plantea la responsabilidad existente entre la compañía y el gobierno, sobre los temas geopolíticos multilaterales en el sistema neoliberal. Dependiendo de la pregunta, a diferencia de Cárdenas, Farías y Méndez (2017) afirman que los procesos administrativos de una I.E. impactan el desarrollo de proyectos que contienen creación, conduciendo a la reorganización de los modelos organizacionales y de gestión, estos procesos deben generar un ambiente educativo. focalizados en el desarrollo estudiantil y organizacional. Asimismo, Enríquez, Garofalo e Hidalgo (2018), concluyen que el argumento científico de años posteriores debe ser validado para cuantificar los estratos de calidad a través de fuentes en los sectores administrativo y pedagógico. Este modelo les permite aclarar, organizar su trabajo y fomentar programas educativos, también crea su voluntad de instruirse, así como su capacidad de autocrítica, es decir, reflexionar sus roles y aprender a tomar decisiones informadas. evaluando las condiciones y tipologías.

Se identificaron posiciones clave de liderazgo, se utilizaron por primera vez las características y prácticas de los líderes en el poder y la autoridad, una metodología cualitativa y un estudio de caso. A su vez, se ejecutó la encuesta. tanto para los directivos como para los directores de las principales IES gubernamentales

El investigador está obligado a consumir que, en materia de formación continua, se establece la jerarquía de la formación e instrucción del personal para lograr un resultado común, el cual se ratifica con efectos efectivos, derivados del autor de la referencia y en este estudio.

V. Conclusiones

Primero: Con respecto al objetivo de analizar cuál es el vínculo entre la gestión de inventario y el proceso de sistematización en una institución pública, se concluye en base a la información brindada a partir de las respuestas de los participantes encuestados, que, a raíz de la sistematización de los procesos administrativos de la gestión de inventarios ha sufrido cambios, obteniendo un favorable cambio en la estructura de los procesos administrativos y con esto mejorar el tiempo de respuesta en cuanto información y poder así también mejorar la toma de decisiones, el vínculo se manifiesta de manera positiva pues influenciada la gestión de inventarios por parte de la sistematización se ha logrado superar las deficiencias de una correcta gestión de inventarios en una institución estatal.

Segundo: En cuanto al objetivo sobre el diagnóstico de la situación de la gestión del inventario en la institución pública, siguiendo la línea de las respuestas de los participantes de la entrevista , se concluye que si bien es cierto existía una deficiencia en cuanto a los procesos administrativos de inventario, pues estos no contaba con una histórico de requerimiento de material, compra de mercancías o materiales a requerir tanto en tiempo y cantidad, no existía un seguimiento a la información y que a su vez no se ejecutaban inventarios físicos, una vez sometidos los procesos administrativos de la gestión de inventarios a un reordenamiento, esta situación se ha vuelto beneficiosa tanto para la gerencia como para el personal usuario, pues obtienen sus requerimientos de manera adecuada.

Tercero: En mención al objetivo del diagnóstico de la situación de la sistematización en la institución pública, basados en la experiencia de los participantes indican que el flujo de del proceso a sido modificado de manera eficiente gracias a la sistematización, en cuanto a búsqueda de información, acceso a la información, utilización de herramientas informáticas y tiempo de respuesta a requerimientos, a su vez con esto se ha logrado mejorar la atención en información en tiempo real, se puede analizar la misma debido a la facilidad de acceso y a la existencia de históricos de información de manera digital y en una base de datos.

VI. Recomendaciones

Primero: Se recomienda al gerente que se realice un seguimiento de manera constante como pieza fundamental de una metodología de cambio constante en cuanto a la ejecución de una sistematización de procesos, pues, aún pueden existir procesos que pueden seguir siendo eliminados o modificados con el fin de lograr un proceso administrativo eficiente para conseguir así una gestión de inventario óptima, en cuanto a capacitaciones constantes al personal que se siga llevando a cabo de modo planificado y que quede constancia en un acta de reunión para que a la próxima reunión se realice una revisión al cumplimiento de cada acuerdo y compromiso de los participantes inmersos en el área. En cuanto al usuario interno (personal administrativo), sobre el tiempo de atención debe de evaluar de manera crítica cada proceso realizado para así optimizar el tiempo en beneficio de los usuarios, sobre la búsqueda de información debe realizar y un archivamiento periódico de la información física como guías u hojas requerimientos para poder así contar con la información digitalizada.

Segundo: Otra recomendación que se brinda es el uso de una herramienta única para el registro y posterior control de inventario, se puede utilizar el sistema de ERP existente o software acondicionado a la realidad de transición del proceso de inventario, de ser así también debe considerarse la actualización de dicho programa o software y luego capacitar al personal involucrado en el área esto con el fin de definir y tener un solo objetivo de gestión.

Tercero: Finalmente el presente trabajo sirve como base para futuras investigaciones acerca de la gestión de inventario y lo concerniente a procesos administrativos, sistematización y todo el contexto de mejora continua. A través del presente estudio se utilizó el método cualitativo mediante el cual se profundiza sobre como los participantes opinaban o pensaban sobre las condiciones existentes en el área de inventario en cuanto a sus procesos, se recomienda realizar estudios de método cuantitativa, pues esto permitiría conocer con mayor exactitud los costos que están involucrados en la gestión de inventario de la institución y así proponer una mejora también en cuanto a finanzas.

Referencias

- Abrego, D., Sánchez, Y., & Medina, J. (2017). Influence of information systems on organizational results. *Contaduría y Administración*, *LXII*(2), 321-338. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.03.001>
- Acosta, L. (2005). *Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica*. Roma, Italia: Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe.
- Acosta, L., Becerra, F., & Jaramillo, D. (2017). Sistema de información estratégica para la gestión universitaria en la universidad de Otavalo (Ecuador). *Formación universitaria*, *X*(2), 103-112. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000200011>
- Aguilar, S., & Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia de investigación educativa. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación - Universidad de Sevilla*, págs. 73-88. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>
- Aguilera, C. (2000). Un enfoque Gerencial de la teoría de las restricciones. *Publicaciones Icesi*, *16*(77), 53 - 69. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000400004
- Ascárate, L. (2017). Imagination and will: rethinking education from the Husserlian heritage of the eidetic phenomenology of Paul Ricur. En E. Husserl, *Phenomenological Psychology. Lectures, Summer Semester* (págs. 93-104). Colombia, Bogotá, Colombia: Universitas Philosophica 69. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/unph/v34n69/0120-5323-unph-34-69-00091.pdf>
- Batet, P. (2011). *Gestión administrativa* (Primera ed.). Valencia, España: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Shalom 2008.
- Benavides, A., & Blandón, C. (2018). Modelo sistema de gestión de seguridad de la información para instituciones educativas de nivel básico. *Scientia et Technica*, *XXIII*(1), 85-92. Obtenido de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=130405186&lang=es&site=ehost-live>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación; administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Berzal, F., Cortijo, F., & Cubero, J. (2007). *Desarrollo profesional de aplicaciones web con ASP.NET*. México D.F., México: Ikor Consulting.
- Blázquez, F. (2001). *Sociedad de la información y educación*. Mérida, España: JAVIER FELIPE S.L.
- Bowen, C., & Vaca, T. (2015). *Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa Lubripernos de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador, Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9045/1/UPS-GT000880.pdf>
- Calderón, F., Llerena, L., Ramiro, H., Baño, F., Pico, M., & Chiliquinga, L. (2018). La ingeniería en sistemas y el tratamiento de la información. Dilemas éticos. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI (1), 1-16. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132100016&lang=es&site=ehost-live>
- Canquil, L., Alarcón, M., & Alba, C. (2019). Incorporación del enfoque psicoeducativo a la gestión educativa en programas de acogimiento residencial haciendo uso de la Metodología Investigación Acción. *Educación* (10199403), XXVIII(54), 28-44. Obtenido de <https://doi.org/10.18800/educacion.201901.002>
- Cárdenas, C., Farías, G., & Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. *Revista Electronica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educacion*, XV(1), 19-35. Obtenido de <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.002>
- Castillo, G., & Pérez, E. (2017). Diagnóstico de los sistemas de información en las empresas priorizadas según los requerimientos actuales. *Palabra Clave (La Plata)*, VII(2), 1-11. Obtenido de

- <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=123434166&lang=es&site=ehost-live>
- Castrillón, A. (2014). *Fundamentos generales de administración*. Medellín, Colombia: Centro Editorial Esumer.
- Centro de apoyo tecnológico a emprendedores. (2013). *Oficina Móvil - Manual de uso básico de la aplicación Google drive* (Vol. I). Castilla-La Mancha, España: Bilib - Centro de apoyo tecnológico a emprendedores.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Setima ed.). (C. L. De la Fuente Chávez, & E. L. Montaña Serrano, Trads.) México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana.
- Coronado, J., Ardila, H., Villarreal, D., Gómez, L., & Camacho, J. (2018). Information system for legal offices of higher education institutions: SICJ-IES. *Scientia et Technica*, XXIII(4), 538-542. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=138842477&lang=es&site=ehost-live>
- Cuevas, R., & Rodriguez, R. (2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. *Pensamiento & Gestión*, XLII(42), 1-25. Obtenido de <https://doi.org/10.14482/pege.41.9704>
- Del Refugio, P. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. México: Red Tercer Milenio. Obtenido de http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_pequenas_empresas.pdf
- Enríquez, A., Garofalo, D., & Hidalgo, F. (2018). La Administración y su contribución en la Gestión Educativa en las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-14. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=130757953&lang=es&site=ehost-live>
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). Tlalnepantla, México: Red tercer milenio.
- González, G., & Magaña, M. (2018). Modernization in educational management: characteristics of leaders in higher education institutions. *Ra Ximhai*, XIV(3), 81-99. Obtenido de

- <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=134060334&lang=es&site=ehost-live>
- Guaña, E., Quinatoa, E., & Pérez, M. (2017). Tendencias del uso de las tecnologías y conducta del consumidor tecnológico. *Ciencias Holguín*, 23(2), 1-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181550959002.pdf>
- Guevara, C., Romero, A., & Cañizares, F. (2019). Sistema de Información para el seguimiento a graduados en instituciones de educación superior de Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(1), 1-22. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=139026871&lang=es&site=ehost-live>
- Harvey, D. (2014). *Seventeen Contradictions and the End of Capitalism* (Primera ed.). (J. Mari Madariaga, Trad.) Quito, Ecuador: Instituto de Altos Estudios Nacionales del Ecuador (IAEN).
- Hernández, R., & Rodríguez, S. (2015). *Introducción a la administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (Cuarta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill / Intramericana. Obtenido de https://www.academia.edu/36640009/JORGE_HERNANDEZ_Y_RODRIGUEZ_-_ADMINISTRACION
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México, México D.F., México.
- Herrera, D. (2010). Husserl y el mundo de la vida. En E. Husserl, *Edmund. Die Krisis der europäischen Wissenschaften und* (Vol. III, págs. 247-274). Colombia: Franciscanum. doi:<https://doi.org/10.21500/01201468.939>
- Juárez, C. (21 de Mayo de 2021). *Así ha sido la evolución de la gestión de almacenes con tecnología de vanguardia*. Obtenido de <https://thelogisticsworld.com/almacenes-e-inventarios/asi-ha-sido-la-evolucion-de-la-gestion-de-almacenes-con-tecnologia-de-vanguardia/>
- Juárez, C. (10 de Septiembre de 2021). *Mitos comunes sobre los almacenes automatizados*. Obtenido de <https://thelogisticsworld.com/almacenes-e-inventarios/mitos-comunes-sobre-los-almacenes-automatizados/>
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial* (Decimosegunda ed.). México D.F.: Pearson educación.

- Lerma, I., & Bauer, J. (2018). Características De Un Sistema De Información Para La Asignación Y Gestión De Apoyos a Proyectos Gubernamentales. *Agroproductividad*, *XI*(3), 141-147. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=130702272&lang=es&site=ehost-live>
- Lizarazo, J., & Perez, E. (2017). *Aplicación de teorías de inventarios: Modelo de suministro de medicamentos para "La caja de previsión de la Universidad de Cartagena"*. Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena.
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martínez, E., Garza, R., López, J., Borges, J., & Céspedes, M. (2018). Procedimiento de mejora de los sistemas de información para el establecimiento de un sistema informativo de gobierno. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, *V*(2), 1-17. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=127823806&lang=es&site=ehost-live>
- Münch, L. (1997). *Fundamentos de administración: casos y prácticas* (Segunda ed.). México D.F., México: Editorial Trillas S.A.
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S., & Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa* (Primera ed.). La rioja, España: Universidad Internacional de La Rioja, S. A.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Osorio, M. (2015). *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa*. México D.F., México: Ampsi Editorial.
- Oz, E. (2008). *Management Information Systems* (Quinta ed.). (T. C. Technology, Trad.) México D.F., México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Pacheco, G., Cruz, D., Rivera, I., & Acosta, E. (2018). Consideraciones críticas en torno a las metodologías de implementación de sistemas de información ERP. *Administracion y Organizaciones*, *XXI*(41), 21-33. Obtenido de <https://doi.org/10.24275/uam/xoc/dcsh/rayo/2018v21n41/Pacheco>

- Paoli, A. (2012). Husserl y la fenomenología trascendental: Perspectivas del sujeto en las ciencias del siglo XX. En E. Husserl, *Idées directrices pour une phénoménologie et une philosophie phénoménologique pures* (Vol. LXV, págs. 20-29). México, México D.F., México: Reencuentro. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/340/34024824004.pdf>
- Peña, T., & Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones*(16), 55-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682004.pdf>
- Popov, A., Azhiba, M., Kasyanov, V., Zinchenko, G., Krotov, D., Zinchenko, Y., & Samygin, S. (2019). Principles and methods of formation of the personnel management system of an educational organization under the institutional transformation of higher education. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI, 1-18. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=137409156&lang=es&site=ehost-live>
- Santiago, E., & López, M. (22 de Mayo de 2016). *Emprendices*. (R. d. Rojas, Productor) Obtenido de *Emprendices*: <https://www.emprendices.co/resumen-del-libro-administracion-pequenas-empresas-servulo-anzola-rojas/>
- Sevilla, H., Tarasow, F., & Luna, M. (2017). *Educación en la era digital. Docencia, tecnología y aprendizaje* (Primera ed.). Guadalajara, México: Editorial Pandora, S.A.
- Von, L. (1968). *General System Theory*. (J. Almela, Trad.) Nueva York: George Braziller.
- Zayas, P. (2011). *La comunicación interpersonal: Un proceso socio-psicológico en el trabajo y en la vida diaria*. Madrid, España: Editorial Académica Española.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de categorización.

Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021

Organización de las categorías				
Problema general	Objetivo general	Categoría independiente		
		Categoría	Subcategoría	Indicadores
¿Cuál es el vínculo entre la gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021?	Analizar el vínculo entre la gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021.	C1. Gestión de inventario	C1SC1. Dificultad en la gestión	C1ISC1.1 Disposición de la documentación C1ISC1.2 Una base de gestión de datos
			C1SC2. Control de stock	C1ISC2.1 Sistema de revisión continua C1ISC2.2 Actualización de entradas y salidas
			C1SC3. Inventario físico	C1ISC3.1 Tener las referencias correctas de los productos C1ISC3.2 No cometer errores en el conteo de mercancía
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría dependiente		
¿Cuál es la situación de la gestión del inventario en la institución pública en el distrito de Lurín, Lima 2021?	Diagnosticar la situación de la gestión del inventario en la institución pública en el distrito de Lurín-Lima 2021	C2. Sistematización	C2SC1. Tiempo de registro	C2ISC1.1 Proceso administrativo C2ISC1.2 Optimizar tiempo
			C2SC2. Búsqueda de información de stock	C2ISC2.1 Acceso a información
C2SC3. Seguridad de la información	C2ISC3.1 Almacenamiento de documentación C2ISC3.2 Información segura			
	C2SC4. Capacitación constante al personal		C2ISC4.1 Herramientas informáticas C2ISC4.2 Mejora continua	
¿Cuál es la situación de la sistematización en la institución pública en el distrito de Lurín, Lima 2021?	Diagnosticar la situación de la sistematización en la institución pública en el distrito de Lurín-Lima 2021			
Método y diseño		Técnicas	Instrumento	Método de análisis de datos
Enfoque: Cualitativo Tipo: Básica Diseño: Estudio de caso Método: Analítico - sintético		Técnica: Entrevista	Instrumento: Guía de entrevista	Triangulación de datos

ANEXO 2: Instrumento 1 - Guía de entrevista

Guía de entrevista - Gerente

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importantes para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

Generales:

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?
2. ¿En todo este tiempo de gestión cuales son las debilidades que ha podido observar?
3. ¿En qué punto de la gestión de inventarios se presentan las dificultades?
4. ¿Qué acciones ha pensado ejecutar para poder dar solución a estos problemas observados?
5. ¿Cómo materializa la idea de mejorar la gestión de inventario?
6. ¿Con este proceso de sistematización que puntos del proceso de gestión de inventario se mejoraría?

C1. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN

7. ¿Cuáles considera que son las dificultades se presentan regularmente en la gestión de inventario?
8. ¿Cuáles son las dificultades que se superaron después de la sistematización en la gestión de inventario?
9. ¿Cómo afectó la sistematización en la toma de decisiones?
10. ¿Qué estrategias se plantean posterior a la implementación?
11. ¿Qué beneficios brinda la sistematización al proceso de inventario?

12. ¿Qué opina respecto al tiempo ejecución para el proceso de gestión de inventario?

13. ¿Qué acciones se tomó para la optimización del proceso administrativo en el área de inventario?

SC2. CONTROL DE STOCK

14. ¿Se presentó mejoras sobre los controles de stock que regulan la gestión de inventario de la institución?

15. ¿Posterior a la sistematización se logró la mejora en el control de stock?

SC3. INVENTARIO FISICO

16. ¿Considera que el inventario físico es óptimo para el desempeño de la gestión de inventario?

17. ¿Son los inventarios físicos, registrados y controlado en informes históricos?

C2. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC2.1. TIEMPO DE REGISTRO

18. ¿Cómo se desarrolla el proceso administrativo en cuanto al tiempo de registro?

19. ¿Cree que se podría mejorar el proceso administrativo la gestión de inventario?

SC2.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE STOCK

20. ¿Cómo accede usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo de inventario?

SC2.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

21. ¿Los documentos almacenados cuentan con algún respaldo informático?

SC2.4. CAPACITACIÓN CONSTANTE AL PERSONAL

22. ¿De qué manera usted mejoraría el proceso?

23. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para utilizar herramientas informáticas?

Guía de entrevista – Administrativo

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importantes para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

C1. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC1.1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN

1. ¿Cuáles considera que son las dificultades que se presentan regularmente en la gestión de inventario por el proceso administrativo?
2. ¿Cuál de las actividades que Ud. ejecuta considera que beneficia el mejoramiento al proceso administrativo después de la sistematización?
3. ¿Con que frecuencia el gerente convoca a reuniones de trabajo para solucionar las dificultades con respecto al proceso administrativo y la gestión de inventario?

SC1.2. CONTROL DE STOCK

4. ¿Posterior a la sistematización se mantiene el cumplimiento al control de stock?

SC1.3. INVENTARIO FISICO

5. ¿Considera que el inventario físico es importante para el desempeño de la gestión de inventario?

C2. CATEGORÍA: SISTEMATIZACIÓN

SC2.1. TIEMPO DE REGISTRO

6. ¿Cómo considera que se desarrolla el proceso administrativo de inventario posterior a la sistematización?
7. ¿Cuánto es el tiempo máximo que ha podido durar un proceso de atención al usuario solicitante?
8. ¿Después de la sistematización este tiempo se optimizó o se mantiene?

SC2.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE STOCK

9. ¿Cómo accede usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo de inventario?

SC2.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

10. ¿Los documentos almacenados cuentan con algún respaldo informático?

SC2.4. CAPACITACIÓN CONSTANTE AL PERSONAL

11. ¿Cree que sufrió un cambio el proceso administrativo y la gestión de inventario después de la sistematización?
12. ¿Considera que mejoraría el proceso administrativo y la gestión de inventario con una herramienta informática?
13. ¿Están capacitados para utilizar herramientas informáticas?

Guía de entrevista – Usuarios

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importantes para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

C1. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC1.1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN

1. ¿Encuentra la información que se le presenta, mediante los formatos de la institución, como clara o se necesita alguna explicación adicional en atención al usuario?
2. ¿En qué formas considera usted que debería reestructurarse los procesos administrativos para su mejor atención?
3. ¿Considera importante algún otro medio de información para poder hacer seguimiento a su solicitud?

C2. CATEGORÍA: SISTEMATIZACIÓN

SC2.1. TIEMPO DE REGISTRO

4. ¿Considera usted que los tiempos en atención del personal administrativo de atención al usuario es muy prolongado?

SC2.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE STOCK

5. ¿Cómo accede ahora usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo en cuanto a stock?

SC2.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

6. ¿Cree usted que la información que tiene la institución sobre sus solicitudes se encuentra respaldada de algún modo?

SC2.4. CAPACITACIÓN CONSTANTE AL PERSONAL

7. ¿Cree usted que se nota un cambio en el proceso administrativo después de la sistematización en esta área?

8. ¿Considera que mejoraría el proceso administrativo con una herramienta informática?

9. ¿Cree usted que el personal administrativo está capacitado para utilizar herramientas informáticas?

ANEXO 3: Entrevistas transcritas

Guía de entrevista - Gerente

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada "Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021."; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importantes para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?

Llevo 15 años, siempre buscando la mejora continua en cada proceso que involucre un mejor resultado.

2. ¿En todo este tiempo de gestión cuales son las debilidades que ha podido observar?

Las principales debilidades y oportunidades de mejora se han encontrado en la gestión de inventarios.

3. ¿En qué punto de la gestión de inventarios se presentan las dificultades?

Puedo asegurar que por temas burocráticos no se han gestionado hasta el momento ningún proceso de cambio radical a dicho proceso, esto genera que haya demora en el acceso a la información cuando realizo las consultas, se pierde documentos y control sobre el inventario y se debe estar realizando inventarios físicos de manera constante pues no son realizadas de manera correcta o exacta y no existe un método que almacene toda la información.

4. ¿Qué acciones ha pensado ejecutar para poder dar solución a estos problemas observados?

Se ha planteado a nivel interno, sistematizar el proceso de gestión de inventario, esto conllevaría dar una solución a varios temas que contiene la gestión de inventario.

5. ¿Cómo materializa la idea de mejorar la gestión de inventario?

Se está planteando la sistematización de gestión de inventario, sistematizando los procesos de inventario con herramientas informáticas que nos permita optimizar los procesos y reducir tiempos.

6. ¿Con este proceso de sistematización que puntos del proceso de gestión de inventario se mejoraría?

Se tiene previsto mejorar los puntos más resaltantes que vienen a ser; el tiempo de registro, la búsqueda de información de stock, la seguridad de la información y en base a esto la capacitación constante al personal.

C1. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN

7. ¿Considera que se lleva una correcta gestión de inventario?

Considero que ya no se presentan dificultades posteriores a la sistematización del proceso de inventario.

8. ¿Cuáles son las dificultades que se superaron después de la sistematización en la gestión de inventario?

Ahora que se sistematizó el proceso administrativo se superaron los problemas como el registro de datos, búsqueda de información y trazabilidad.

9. ¿Cómo afectó la sistematización en la toma de decisiones?

De acuerdo a las dificultades identificadas y posterior a la automatización se convirtieron en nulas, lo cual hace que la toma de decisiones ya no sea correctiva sino de mejora continua.

10. ¿Qué estrategias se plantean posterior a la implementación?

Se toma como estrategia la réplica de la sistematización en otros procesos, así como la capacitación constante.

11. ¿Qué beneficios brinda la sistematización al proceso de inventario?

Facilita el manejo de información y la visualización de la trazabilidad de todo el proceso, permitiendo así una mejor toma de decisiones tanto en tiempo como en forma.

12. ¿Qué opina respecto al tiempo ejecución para el proceso de gestión de inventario?

Se consiguió optimizar el tiempo de atenciones dentro del proceso existente por la sistematización, pues la información es de breve alcance cuando se requiere.

13. ¿Qué acciones se tomó para la optimización del proceso administrativo en el área de inventario?

Se planteó e implementó la sistematización del proceso administrativo, utilizando herramientas informáticas para la interacción entre los usuarios del proceso y así optimizar tiempos de atención.

SC2. CONTROL DE STOCK

14. ¿Se presentó mejoras sobre los controles de stock que regulan la gestión de inventario de la institución?

Sí, ya que se realizó un control físico del stock, se utilizó un software de control de stocks, se fijó objetivos personalizados, se identificó cada producto correctamente y por último se anticipó la demanda de productos.

15. ¿Posterior a la sistematización se logró la mejora en el control de stock?

Si, pues dentro de mis funciones y una de las características de mi gestión hace que se cumpla a cabalidad en forma y tiempo. Por eso gestioné lo de la sistematización del inventario.

SC3. INVENTARIO FISICO

16. ¿Considera que el inventario físico es óptimo para el desempeño de la gestión de inventario?

Sí, es necesario hacerlo cada cierto tiempo, de manera que se puedan identificar, revisar y contrastar las existencias que están registradas con las que realmente hay.

17. ¿Son los inventarios físicos, registrados y controlado en informes históricos?

Si, ahora posterior a la sistematización de los procesos administrativos, todo se está registrando y se está controlando mediante solicitudes inopinadas de cierta revisión interna.

C2. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC2.1. TIEMPO DE REGISTRO

18. ¿Cómo se desarrolla el proceso administrativo en cuanto al tiempo de registro?

Se desarrolla correctamente, de manera más fluida gracias a la sistematización, ya que se gana más tiempo en la atención al recibir y para responder las solicitudes de manera digital.

19. ¿Cree que se podría mejorar el proceso administrativo la gestión de inventario?

Si, considero que si bien es cierto cumplimos con todos los procesos requeridos se debe mantener la retroalimentación constante para optimizar el manejo de información y la gestión integral de esta.

SC2.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE STOCK

20. ¿Cómo accede usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo de inventario?

Se accede mediante la búsqueda en la plataforma local obtenida por la sistematización del proceso administrativo para inventario.

SC2.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

21. ¿Los documentos almacenados cuentan con algún respaldo informático?

Si, los documentos cuentan con un respaldo pues se encuentran digitalizados en la nube, esta base es revisada de manera constante por mi persona.

SC2.4. CAPACITACIÓN CONSTANTE AL PERSONAL

22. ¿De qué manera usted mejoraría el proceso?

El proceso con la sistematización implementada se encuentra en funcionamiento de manera óptima, se espera que se revise de manera periódica la mejora continua dentro del sistema.

23. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para utilizar herramientas informáticas?

Si, se cuenta con los conocimientos necesarios para el manejo de herramientas informáticas, además, de estar realizando talleres y capacitaciones de manera constante al personal.

Guía de entrevista – Administrativo 1

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importantes para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

C1. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC1.1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN

1. ¿Cuáles considera que son las dificultades que se presentan regularmente en la gestión de inventario por el proceso administrativo?

Verifico que ya no tenemos inconvenientes desde la sistematización, así que ya no contamos con dificultades remotas ni frecuentes hasta el momento.

2. ¿Cuál de las actividades que Ud. ejecuta considera que beneficia el mejoramiento al proceso administrativo después de la sistematización?

Antes trataba de atender a la mayoría de personas a pesar de que no contaba con las mejores herramientas y tomaba nota de los números de las solicitudes para luego buscarlas y cuando regresen poder tenerla a la mano, pero ahora la atención es en tiempo real y no demanda mucho tiempo para el hallazgo en el sistema ni el archivo físico, los solicitantes se retiran satisfechos con la información.

3. ¿Con que frecuencia el gerente convoca a reuniones de trabajo para solucionar las dificultades con respecto al proceso administrativo y la gestión de inventario?

Desde la sistematización a la gestión administrativa no se han presentado dificultades que reportar, de igual manera el director convoca a reunión por un tema de mejora más ya no para la solución de problemas.

SC1.2. CONTROL DE STOCK

4. ¿Posterior a la sistematización se mantiene el cumplimiento al control de stock?

Si se cumple, por obligación por parte de nuestra jefatura y por estar preparados para cualquier control interno.

SC1.3. INVENTARIO FISICO

5. ¿Considera que el inventario físico es importante para el desempeño de la gestión de inventario?

Si, pues el inventario físico es un procedimiento indispensable e irreplicable a una fecha determinada, el cual debe de ser realizado por personal capacitado para el mismo y que nos brinda una seguridad de los productos que se encuentran disponibles.

C2. CATEGORÍA: SISTEMATIZACIÓN

SC2.1. TIEMPO DE REGISTRO

6. ¿Cómo considera que se desarrolla el proceso administrativo de inventario posterior a la sistematización?

De manera muy fluida y de manera eficaz en cuanto a atención a las personas solicitantes de información, todo se encuentra centralizado y digitalizado, es un modo de mejora en el puesto administrativo que permite que nos podamos centrar en otras tareas.

7. ¿Cuánto es el tiempo máximo que ha podido durar un proceso de atención al usuario solicitante?

3 días, un reporte de stock, en realidad era demasiado exagerado para un proceso que fácilmente se puede ejecutar en máximo 2 horas.

8. ¿Después de la sistematización este tiempo se optimizó o se mantiene?

Después de la sistematización el tiempo de atención se redujo a máximo 1 hora, esto es bastante motivador tanto para nosotros como personal administrativo y los usuarios que desean hacer consultas.

SC2.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE STOCK

9. ¿Cómo accede usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo de inventario?

Se accede mediante la búsqueda en la plataforma local obtenida por la sistematización del proceso administrativo para inventario.

SC2.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

10. ¿Los documentos almacenados cuentan con algún respaldo informático?

Sí, los documentos cuentan con un respaldo pues se encuentran digitalizados en la nube.

SC2.4. CAPACITACIÓN CONSTANTE AL PERSONAL

11. ¿Cree que sufrió un cambio el proceso administrativo y la gestión de inventario después de la sistematización?

Si y considero que se debe mantener la retroalimentación constante para optimizar el manejo de información y la gestión integral de todo lo concerniente a lo administrativo.

12. ¿Considera que mejoraría el proceso administrativo y la gestión de inventario con una herramienta informática?

Estoy 100% segura de eso, pues desde mi puesto he notado la diferencia entre el antes y el después de la sistematización y compruebo día a día lo bien que nos hace esta herramienta.

13. ¿Están capacitados para utilizar herramientas informáticas?

Tenemos conocimientos de informática, pero ahora estamos estandarizados en el conocimiento con todo el personal después de la sistematización.

Guía de entrevista – Administrativo 2

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importantes para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

C1. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC1.1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN

1. ¿Cuáles considera que son las dificultades que se presentan regularmente en la gestión de inventario por el proceso administrativo?

Hasta el momento no se han presentado inconvenientes ni retrasos con respecto a la atención al usuario después de la sistematización.

2. ¿Cuál de las actividades que Ud. ejecuta considera que beneficia el mejoramiento al proceso administrativo después de la sistematización?

Siempre brindaba la sugerencia de hacer alguna actualización a los métodos, pero no se daba la ejecución, desde la sistematización que logra la eficacia en el trabajo, nos da la oportunidad de brindar ideas de mejora suplementaria al sistema, pero ya de forma proactiva.

3. ¿Con que frecuencia el gerente convoca a reuniones de trabajo para solucionar las dificultades con respecto al proceso administrativo y la gestión de inventario?

Las reuniones son recurrentes y siempre han sido planificadas, claro que las reuniones eran en base a dificultades del día a día, pero con la sistematización es para lluvia de ideas de mejora en nuestras funciones con apoyo del sistema.

SC1.2. CONTROL DE STOCK

4. ¿Posterior a la sistematización se mantiene el cumplimiento al control de stock?

De eso no hay duda, si bien es cierto siempre se tenía todo en orden, como humanos corríamos el riesgo de omitir algún documento, ahora no cabe duda que ahora está todo al alcance.

SC1.3. INVENTARIO FISICO

5. ¿Considera que el inventario físico es importante para el desempeño de la gestión de inventario?

Por su puesto, desde que la gerencia decidió mejorar el tema del inventario se han realizado inventarios físicos y se ha hecho que cuadre contra el sistema que hasta el momento se ha cuadrado con exactitud.

C2. CATEGORÍA: SISTEMATIZACIÓN

SC2.1. TIEMPO DE REGISTRO

6. ¿Cómo considera que se desarrolla el proceso administrativo de inventario posterior a la sistematización?

Todo muy rápido, es más, hemos regularizado búsquedas y solicitudes pendientes que no se emitieron por acumulación de las solicitudes, así que todo ha sido genial desde que se logró la sistematización.

7. ¿Cuánto es el tiempo máximo que ha podido durar un proceso de atención al usuario solicitante?

2 días, la verificación de un producto en almacén, a mi parecer era mucho tiempo.

8. ¿Después de la sistematización este tiempo se optimizó o se mantiene?

Actualmente sólo toma 1 hora e incluso menos, toda esta sistematización nos ha cambiado la forma de enfocar la atención al usuario.

SC2.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE STOCK

9. ¿Cómo accede usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo de inventario?

Ahora todo es más rápido, consulto por el sistema y lo encuentro en contenido y digitalizado, si deseo aun puedo buscar los documentos físicos con los códigos de archivamiento para ubicarlo.

SC2.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

10. ¿Los documentos almacenados cuentan con algún respaldo informático?

Tengo entendido, se me ha capacitado y he verificado que de manera diaria se crea una copia de respaldo a una hora en específico.

SC2.4. CAPACITACIÓN CONSTANTE AL PERSONAL

11. ¿Cree que sufrió un cambio el proceso administrativo y la gestión de inventario después de la sistematización?

Claro y de manera positiva pues resulta que ahora todo se maneja de manera muy fluida y no tenemos reclamos por lentitud en la atención ni por temas burocráticos.

12. ¿Considera que mejoraría el proceso administrativo y la gestión de inventario con una herramienta informática?

Creo en la mejora de algo debido a la tecnología y esta sistematización fue la prueba de eso, todo resulta más rápido y fluido.

13. ¿Están capacitados para utilizar herramientas informáticas?

Cómo trabajadores para el estado es un requisito el conocimiento y la experiencia, de igual modo es planificado el tema de las actualizaciones y capacitaciones en el puesto.

Guía de entrevista – Usuario 1

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importantes para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

C1. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC1.1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN

1. ¿Encuentra la información que se le presenta, mediante los formatos de la institución, como clara o se necesita alguna explicación adicional en atención al usuario?

La verdad que con temas de atención del personal no he tenido inconvenientes, antes lo que si me resultaba fastidioso era llegar a llenar los formularios y que de ahí me digan que debo regresar en 3 o 4 días para una copia simple de algún reporte, pero cuando he regresado a buscar una solicitud de stock no se han demorado más de 45 minutos y eso me parece genial.

2. ¿En qué formas considera usted que debería reestructurarse los procesos administrativos para su mejor atención?

Quizá con un tema de tijereta o número de cita para poder acercarse a una hora en específico y no estar haciendo colas y esperando la gestión de una persona para que se pueda registrar la solicitud de otra.

3. ¿Considera importante algún otro medio de información para poder hacer seguimiento a su solicitud?

Podría notificarse mediante mensaje de texto o correo que ya se realizó el trámite, para que se pueda acercarse con la certeza de la atención.

C2. CATEGORÍA: SISTEMATIZACIÓN

SC2.1. TIEMPO DE REGISTRO

4. ¿Considera usted que los tiempos en atención del personal administrativo de atención al usuario es muy prolongado?

Hace un tiempo sí, pues tenía que apersonarme, hacer la solicitud y luego esperar que la señorita de trámites ingresara la solicitud y nos decía que debíamos volver en 4 a 5 días posteriores a recibida la solicitud, pero hace poco fui a solicitar un reporte y todo el proceso fue de más o menos 1 hora.

SC2.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE STOCK

5. ¿Cómo accede ahora usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo en cuanto a stock?

He buscado duplicado de guías de salida o ingreso de hace 3 años y los han ubicado fácilmente y me imprimían una copia de lo que está digitalizado.

SC2.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

6. ¿Cree usted que la información que tiene la institución sobre sus solicitudes se encuentra respaldada de algún modo?

Sí, cuando me he acercado para múltiples trámites tienen un historial donde se graba todas mis solicitudes y eso me da la seguridad que la información está respaldada.

SC2.4. CAPACITACIÓN CONSTANTE AL PERSONAL

7. ¿Cree usted que se nota un cambio en el proceso administrativo después de la sistematización en esta área?

Sí, todo es más rápido y el mismo día tengo lo que requiero, así que todo va bien desde esa mejora.

8. ¿Considera que mejoraría el proceso administrativo con una herramienta informática?

Desde que volví a realizar una solicitud hace unas semanas, todo es más rápido, consulté y me dijeron que ahora todo está sistematizado, que bueno se nota en el tiempo de atención a los requerimientos.

9. ¿Cree usted que el personal administrativo está capacitado para utilizar herramientas informáticas?

Hasta donde he solicitado atención todos tienen muy buen manejo de las herramientas como PC y guía de los procedimientos a los usuarios.

Guía de entrevista – Usuario 2

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importantes para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

C1. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC1.1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN

1. ¿Encuentra la información que se le presenta, mediante los formatos de la institución, como clara o se necesita alguna explicación adicional en atención al usuario?

Si, todas las veces que me he apersonado a realizar alguna solicitud de información el único inconveniente que he tenido es la demora en días de la respuesta.

2. ¿En qué formas considera usted que debería reestructurarse los procesos administrativos para su mejor atención?

Hasta el año pasado si hacia falta de forma urgente algún cambio en sus procesos pues, todos los años, durante varias promociones de mis hijos he tenido el problema de los tiempos de atención, pero este año se nota el cambio y esmero que han puesto en mejorar esta parte importante de la atención.

3. ¿Considera importante algún otro medio de información para poder hacer seguimiento a su solicitud?

Si pudieran implementar un aplicativo a modo de ticket de atención para hacer solicitudes ya no presenciales sino todo de manera virtual.

C2. CATEGORÍA: SISTEMATIZACIÓN

SC2.1. TIEMPO DE REGISTRO

4. ¿Considera usted que los tiempos en atención del personal administrativo de atención al usuario es muy prolongado?

Antes si, teníamos que programar la atención para que busquen archivo por archivo y en el peor de los casos nos decían para que regresemos después de 3-4 días hábiles, ahora solo demoran un máximo de 10 minutos en tomar nuestra solicitud y en promedio 1 hora para entregar lo solicitado.

SC2.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE STOCK

5. ¿Cómo accede ahora usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo en cuanto a stock?

Solicité un duplicado de una guía de salida de hace más de 2 años y estaba ahí, en una imagen, cómo si no hubieran pasado los años, lo imprimen y lo entregan sin inconveniente.

SC2.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

6. ¿Cree usted que la información que tiene la institución sobre sus solicitudes se encuentra respaldada de algún modo?

Considero que no solo de mis solicitudes, pues que una solicitud de guía que fue expedido hace 4 años exista es que mantienen un respaldo de todas maneras.

SC2.4. CAPACITACIÓN CONSTANTE AL PERSONAL

7. ¿Cree usted que se nota un cambio en el proceso administrativo después de la sistematización en esta área?

Enormemente, todo es fluido y rápido, estoy agradecido de la consideración a los usuarios con temas de su tiempo en estos trámites.

8. ¿Considera que mejoraría el proceso administrativo con una herramienta informática?

Definitivamente si, prueba de esto es la mejora que ha producido en la atención al usuario una sistematización tan esperada por todos.

9. ¿Cree usted que el personal administrativo está capacitado para utilizar herramientas informáticas?

Considero que sí, pues siempre son muy atentos con las personas que no manejan bien el entorno informático.

Guía de entrevista – Usuario 3

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importantes para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

C1. CATEGORÍA: GESTIÓN DE INVENTARIO

SC1.1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN

1. ¿Encuentra la información que se le presenta, mediante los formatos de la institución, como clara o se necesita alguna explicación adicional en atención al usuario?

Sí, estoy de acuerdo con todos los documentos, siempre he tenido el apoyo de los administrativos cuando he tenido dudas, lo que sí, no era de mi agrado los métodos de meses pasados con respecto al tiempo de espera para obtener respuesta a la solicitud.

2. ¿En qué formas considera usted que debería reestructurarse los procesos administrativos para su mejor atención?

Con respecto a tiempos de atención hasta el año pasado era pésimo, ahora que he solicitado un certificado todo ha sido súper veloz, se nota el cambio.

3. ¿Considera importante algún otro medio de información para poder hacer seguimiento a su solicitud?

Con el avance de la tecnología en estos tiempos se evita hacer cosas de manera presencial, debería haber alguna plataforma digital para solicitudes y respuestas.

C2. CATEGORÍA: SISTEMATIZACIÓN

SC2.1. TIEMPO DE REGISTRO

4. ¿Considera usted que los tiempos en atención del personal administrativo de atención al usuario es muy prolongado?

De 4-5 días meses pasados, de 30 minutos para que cada área atienda la solicitud que después sería respondida con vuelvan después, definitivamente ahora con un tiempo aproximando de 1 hora no hay nada mejor, salvo que pudiesen seguir ajustando estos tiempos, de todos modos, de por sí ya está bien que solo esperemos ese tiempo.

SC2.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE STOCK

5. ¿Cómo accede ahora usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo en cuanto a stock?

Por comentarios sé que están dando información y expidiendo guías y documentos de hace más de 4 años, aún no he solicitado de esas fechas, pero si me lo confirman otros usuarios en las reuniones que tenemos entonces genial.

SC2.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

6. ¿Cree usted que la información que tiene la institución sobre sus solicitudes se encuentra respaldada de algún modo?

Considero que sí, pues sé de sistemas y para haber realizado una sistematización de sus procesos de ese modo, pues debe llevar un respaldo así sea como mínimo con la base de datos general.

SC2.4. CAPACITACIÓN CONSTANTE AL PERSONAL

7. ¿Cree usted que se nota un cambio en el proceso administrativo después de la sistematización en esta área?

Desde lejos todo ha mejorado a raíz de esa sistematización, haría un llamado a que puedan replicar este método de no existir en otras entidades públicas

8. ¿Considera que mejoraría el proceso administrativo con una herramienta informática?

Claro que sí, prueba de ello es los resultados hacia con nosotros como usuarios el poder apoyarnos en algo que se ejecuta de modo tan eficiente.

9. ¿Cree usted que el personal administrativo está capacitado para utilizar herramientas informáticas?

Las veces que me han atendido los he notado con un experto en lo informático, así que considero que, si tienen capacitación en su puesto, aparte porque es un requerimiento para su puesto en el estado.