



REPÚBLICA DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

TEMA:

**Análisis de la gestión de inventarios y su influencia en la
mejora de los procesos internos del área de bodega de la
Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo periodo 2022**

Autor

MARIUXI VICTORIA VILLALVA PIGUAVE

Director

JAIME MARCELO COELLO VIEJO

Milagro Marzo, 2023

Aprobación del Director del Trabajo de Titulación

Yo, **Jaime Marcelo Coello Viejo**, en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **Mariuxi Victoria Villalva Piguave**, cuyo tema es **Análisis de la gestión de inventarios y su influencia en la mejora de los procesos internos del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo periodo 2022**, que aporta a la Línea de Investigación **DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL 2019 – FACI** y **Sub Línea: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**, previo a la obtención del Grado **Magíster en Administración Pública** mención **Desarrollo Institucional**. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 29 de enero del 2023.



Ec. Jaime Marcelo Coello Viejo, MSc.
C.I: 0910799949

DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en **Administración Pública** mención **Desarrollo Institucional** de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de un institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 30 días del mes de marzo de 2023.

Mariuxi Victoria Villalva Piguave
C.I: 120645330-8

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **ING. VILLALVA PIGUAVE MARIUXI VICTORIA**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DE LOS PROCESOS INTERNOS DEL ÁREA DE BODEGA DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GADM DE BABAHOYO PERIODO 2022", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	54.67
DEFENSA ORAL	37.00
PROMEDIO	91.67
EQUIVALENTE	Muy Bueno



Firmado electrónicamente por:
AMBAR ANNABELLE
VERDUGO ARCOS

Mgtr. VERDUGO ARCOS AMBAR ANNABELLE
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
FAVIOLA LISSETTE
PERALTA CARPIO

Mgs. PERALTA CARPIO FAVIOLA LISSETTE
VOCAL



Firmado electrónicamente por:
JOHANA
VERONICA
ESPINEL
GUADALUPE

Mgtr. ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico mi Tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta esta etapa de mi formación profesional. A mi familia esposo e hijos a mi madre, por ser ese pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida. A mis hermanos, siendo un referente para ellos no importa cuán difícil sea el camino que debemos continuar que con esfuerzo y dedicación podemos lograr lo que nos propongamos, todo este trabajo ha sido posible gracias ellos siendo mi apoyo incondicional.

Mariuxi Victoria Villalva Piguave

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios primeramente por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. A mi familia por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese cualquier adversidad e inconveniente presentado en nuestras vidas. A mi madre que con sus sabios consejos siempre me alienta a seguir adelante en este largo camino llamado vida.

Mariuxi Victoria Villalva Piguave

DERECHOS DE AUTOR

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Mariuxi Victoria Villalva Piguave** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **Magíster en Administración Pública mención Desarrollo Institucional**, como aporte a la Línea de Investigación **DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL 2019 – FACI y Sub Línea: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 30 de marzo del 2023.

Mariuxi Victoria Villalva Piguave

C.I: 120645330-8

INDICE

Aprobación del Director del Trabajo de Titulación	ii
DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DERECHOS DE AUTOR.....	vii
INDICE	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
Capítulo 1. El problema de la investigación	3
1.1. Antecedente del problema	3
1.2. Planteamiento del problema	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.4. Sistematización del problema	5
1.5. Objetivos	5
1.7. Hipótesis general	8
1.8. Variable	9
1.9. Delimitación	9
Capítulo 2. Marco teórico	10
2.1. Procesos internos	10
2.2. Gestión por procesos.....	11
2.3. Gestión por procesos en el sector público	12
2.4. Gestión de inventario en empresas públicas	13
Capítulo 3. Metodología	19
3.1. Variable y operacionalización.....	21
3.4. Delimitación de la muestra	23
Capítulo 4. Resultados.....	32

Capítulo 5. Conclusiones	37
Recomendaciones	38
Bibliografía	39

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1 Operacionalización de variables	21
Tabla 2 Niveles de las dimensiones de Gestión de inventarios y procesos internos servicio del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo	32
Tabla 3 Coeficiente de correlación de Spearman entre gestión de inventario y procesos internos.....	33
Tabla 4 Correlación entre el funcionamiento de los movimientos y gestión de inventarios.....	34
Tabla 5 Correlación entre la confiabilidad de los registros y gestión de inventarios	35
Tabla 6 Correlación entre procesos internos y funcionalidad de la bodega.....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Aspectos metodológicos.....	19
---	----

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar la gestión de inventarios y su influencia en la mejora de los procesos internos del área bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo periodo 2022, la motivación fundamental para el estudio fue diversas situaciones que se presentan en el área de bodega que no permiten su normal desenvolvimiento. La metodología utilizada fue descriptivo, correlacional con diseño no experimental cuya fuente de información fue de campo. Los instrumentos utilizados fueron las encuestas y entrevistas. Los resultados derivados de la investigación fueron la existencia de una correlación entre las variables objeto de estudio donde el coeficiente de correlación de rho Spearman ($\rho = 0,743$ $p=0,000$), siendo una relación estadísticamente significativa. La conclusión del estudio fue que la gestión de inventarios influyó en la mejora de los procesos internos del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo periodo 2022.

Palabra clave: Procesos internos, gestión de inventarios, administración pública

Abstract

The objective of this work was to analyze inventory management and its influence on the improvement of internal processes in the winery area of the Administrative Directorate of the GADM of Babahoyo, period 2022, the fundamental motivation for the study was various situations that occur in the area. of winery that do not allow its normal development. The methodology used was descriptive, correlational with a non-experimental design whose source of information was field. The instruments used were surveys and interviews. The results derived from the investigation were the existence of a correlation between the variables under study where the Spearman rho correlation coefficient ($\rho=0.743$ $p=0.000$), being a statistically significant relationship.

The conclusion of the study was that inventory management influenced the improvement of internal processes in the warehouse area of the Administrative Directorate of the GADM of Babahoyo, period 2022.

Keyword: Internal processes, inventory management, public administration

Introducción

Las instituciones públicas tienen como finalidad ofrecer un servicio de calidad a la comunidad (Casanova et al., 2021), lo que implica la búsqueda de recursos eficientes que generen mejores resultados. De igual forma, Cañari y Bustinza (2021) mencionan que la gestión pública involucra el funcionamiento organizacional cuya óptica beneficie a la ciudadanía, así como el cumplimiento de resultados en la institución.

Así mismo, Pérez & Tamayo (2022) señalan que las entidades públicas atraviesan por cambios importantes en su funcionamiento, tanto para las instituciones como para los usuarios, esto debido a que, quienes se hallan a cargo de las administraciones pública, presentan obligaciones de cumplimiento de sus labores; ubicando a los usuarios como punto principal en el que converge las acciones de toda institución pública.

En este sentido, las administraciones públicas son presionadas en la actualidad para que olviden la vieja escuela de instituciones llenas de procesos burocráticos ineficientes y evolucionen como entidades competitivas y eficientes, entregando información oportuna que permita cumplir con sus metas y objetivos institucionales (Freire Briones, 2018).

Desde esta perspectiva, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) del país está experimentando procesos de autonomía política, administrativa y financiera, que les permite desempeñar sus funciones y competencias correspondiente, promoviendo principalmente el desarrollo sustentable de cada cantón que permita cumplir con las normas del buen vivir, por medio de políticas eficientes que conlleven a optimizar procedimientos internos en cada ciudad.

Al respecto, el GAD del cantón Babahoyo presenta continuas quejas debido a los procesos internos en sus diferentes áreas, esto debido a que el tiempo que transcurre para dar respuestas a algún requerimiento solicitado es excesivo, lo que genera constante sentimiento de insatisfacción por parte de los ciudadanos; por tal razón, es imprescindible que los procesos internos funcionen de manera adecuada y permita brindar una atención de calidad.

El área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM del cantón Babahoyo que se tomará como objeto de análisis, es fundamental para el eficiente andamiaje de dicha área, ya que la misma no solamente provee de insumos, sino controla los saldos existentes de forma permanente y oportuna que permitirá efectuar toma de decisiones adecuadas. Por tal razón, la gestión del tiempo es uno de los principales indicadores a considerar como parte del presente análisis a desarrollar.

El área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM del cantón Babahoyo, maneja la gestión del inventario de los diferentes bienes de la institución, entrada, salidas y existencias, al momento de efectuar el estudio presenta varios problemas que no permite efectuar correcta toma de decisiones. Por tal razón, la gestión del tiempo es uno de los principales indicadores a considerar como parte del presente análisis a desarrollar.

El trabajo se elabora considerando cinco capítulos, el primero plantea la problemática suscitada en el área objeto de estudio, los objetivos y la justificación del estudio. El segundo capítulo lo compone el marco teórico, que está compuesto por literatura especializada al análisis. El tercer capítulo presenta la metodología que se aplica para poder realizar el trabajo. El cuarto capítulo la presentación de los resultados y el último capítulo las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 1. El problema de la investigación

1.1. Antecedente del problema

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) en el país, se establecen como instituciones políticas regidas por el capítulo quinto de la Constitución de la República; Organización Territorial Del Estado, cuyo propósito es el bienestar de los ciudadanos a los que se debe, para satisfacer las necesidades de la comunidad de cada jurisdicción.

Cada GADM se manifiesta de forma normativa y con derecho propio, poseen autonomía política y administrativa, cuyo alcance les permite gestionar deberes en el ámbito de su competitividad para la ejecución de los objetivos para los que fueron creados, apoyándose en preceptos jurídicos que los conduce a un mejor cumplimiento de sus competencias.

El funcionamiento del área administrativa se encuentra dentro del reglamento interno vigente, principalmente en las tareas establecidas para esta área. No obstante, no se ha desarrollado hasta el momento un análisis que explique los procesos internos que se efectúan en el área de bodega de la institución, de manera específica la gestión de inventario, la misma que presenta problemas de eficiencia y eficacia relacionadas con los ingresos por donaciones, egresos por departamentos, saldos en tiempo real y ajustes por bajas debido a la obsolescencia de algunos productos, lo que tiende a aumentar el tiempo de respuesta y satisfacción de los usuarios internos y externos.

En la actualidad, los procesos internos en la gestión de inventario en el área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo tienden a ser excesivamente burocráticos y con gran demanda de tiempo. Por lo que se impide gestionar una adecuada aplicación de procesos; que, a su vez,

imposibilita cumplir con los objetivos y metas organizacionales del área materia de análisis y a nivel general de la institución.

1.2. Planteamiento del problema

Los procesos internos en la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo funciona al inicio de cada nueva gestión de un burgomaestre, principalmente cuando dicha administración es completamente nueva y no por reelección. Esto significa que luego del primer año de la Administración, los procesos internos no se cumplen por parte de los funcionarios municipales. Lo que perjudica principalmente al usuario externo.

La existencia de procesos internos en el área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo, y cuya finalidad es regirse de forma universal en relación a las disposiciones gubernamentales y propias del cabildo, discrepan en relación al cumplimiento que deberían tener, ya que su principal característica es la demora excesiva e inexacta de cada proceso, esto se origina principalmente por el poco control que se lleva en dicha área y con dichos procesos.

Así mismo, la variable gestión de inventario carece de indicadores de cumplimiento, cuya estructura es ineficiente, incrementa el costo de operación como: logística, software de gestión y rotación de inventario impide presentarse como una institución competitiva y eficiente, cuya información oportuna permita cumplir con sus metas y objetivos institucionales para ser sinónimo de desarrollo institucional

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera puede un sistema de inventario mejorar los procesos internos del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo?

1.4. Sistematización del problema

- ¿Cómo es el funcionamiento de los movimientos que efectúa la gestión de inventario en el área de bodega del GADM de Babahoyo?
- ¿De qué forma se maneja actualmente los procesos internos del área de bodega en la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo?
- ¿Cuál es el nivel de confiabilidad de los registros, de la gestión de inventario del área de Bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo?
- ¿De qué forma los indicadores de control de inventarios para el área de bodega del GADM de Babahoyo optimizarían los procesos internos?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar la gestión de inventarios y su influencia en la mejora de los procesos internos del área bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo periodo 2022

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar si existe relación entre el funcionamiento que efectúa la gestión de inventario y el área de bodega del GADM de Babahoyo.
- Identificar si existe relación entre la confiabilidad de los registros, tanto en entradas, salidas, bajas, existencias, etc. y la gestión de inventario del área de Bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo.
- Identificar si el manejo actual de los procesos internos del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo se relaciona con la funcionalidad del área.

1.6. Justificación

La importancia del presente análisis de mejorar los procesos internos y gestión de inventario del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo se justifica desde el aspecto teórico, debido a que se brindará información actualizada relacionada al manejo de bodegas y procesos de instituciones públicas, de acuerdo a la normativa vigente.

Desde el aspecto metodológico, la propuesta se sitúa en un diseño no experimental de enfoque cualitativo transversal, es decir, el análisis se lo realizará una sola vez para identificar la forma que se está llevando los procesos considerando los procesos de inventario.

Mientras que el impacto social de la propuesta se efectúa debido a que existen GADM'S con manejo de procedimientos ineficientes en áreas administrativas y operativas en los procesos internos del área de bodegas, lo que dará apertura a un mejor desempeño, permitiendo cumplir con los objetivos organizacionales propuestos. De esta forma los gobiernos municipales y demás instituciones públicas se interesen en el desarrollo del estudio.

De igual forma, la importancia del control de inventario radica en el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del GADM Provincia De Los Ríos, especialmente en cuanto al manejo de la información transparente y el mejoramiento continuo cuya finalidad es la búsqueda de la excelencia en su gestión. Desde el punto de vista legal podemos indicar que los GAD'S en su artículo 238 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2015, p.111) dispone que:

“Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. (...)” (Asamblea Nacional, 2015)

Como norma suprema, la Constitución de la República del Ecuador es la que tiene los cometidos propios cuando se refiere a las facultades normativas de los gobiernos autónomos descentralizados comprendiendo los diversos grados de libertad en la toma de decisiones, en la gestión de intereses propios mediante autoridades para el desarrollo de sus actividades.

La Contraloría como ente de control indica en la (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en el numeral 1 del artículo 6 pág.3)

“El control interno, es de compromiso administrativo de cada una de las instituciones del Estado a las que se refiere el artículo 2 de esta Ley;(…)”
(Asamblea Nacional, 2015)

Todas las instituciones, sin importar su actividad económica ni su naturaleza jurídica, deben ser controladas en el desarrollo de sus actividades por entidades rectoras de control. En este caso la Contraloría General del Estado en la que instala leyes que corresponden a ser cumplidas de acuerdo a cada ámbito en el que se desarrollen es, por eso que; las actividades ejecutadas son de absoluta responsabilidad de cada entidad, debiendo cumplir los controles respectivos para el acatamiento de las obligaciones.

Así mismo como entidades descentralizadas debemos regirnos a lo estipulado en el (Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD que establece en su letra i del artículo 60)

“Resolver administrativamente todos los asuntos correspondientes a su cargo (...)” (Asamblea Nacional, 2010)

El Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD que norma los procesos de descentralización que crea a los GAD'S , lo cual incluye su funcionamiento administrativo dentro de las competencias de los gobiernos autónomos

provinciales y cantonales para que puedan ejercer una auténtica autonomía y hacer una gestión más eficiente.

De igual forma, se considera que tenemos otro cuerpo legal que indica en las (Normas de Control Interno de la Contraloría General Del Estado 400 Actividades de Control pág. 10)

“Las actividades de control se presentan en todas las instituciones en todos los niveles estructurales y en todas las funciones (...)” (Asamblea Nacional, 2009)

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Ecuador constituyen guías generales emitidas por la Contraloría General del Estado, orientadas a promover una adecuada administración de los recursos públicos y a determinar el correcto funcionamiento administrativo de las entidades y organismos del sector público ecuatoriano, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional promoviendo el desarrollo local y provincial debiendo cumplir con sus funciones ya sean estos en el ámbito jurídico, administrativo y de participación ciudadana las cuales son desarrolladas al cumplimiento de sus funciones, atribuciones y responsabilidades.

1.7. Hipótesis general

Si se cuenta con un sistema de gestión de inventarios eficiente podemos mejorar los procesos internos del área de Bodega, de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo

1.7.1. Hipótesis específicas

- Si se identifica el funcionamiento de los movimientos que efectúa la gestión de inventario, se optimizaría el área de bodega del GADM de Babahoyo.

- Si se describe el manejo actual de los procesos internos del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo se facilitaría contrastar la funcionalidad del área con propuesta efectuada
- Si se identifican los procesos internos del área de bodega, mejoraría la confiabilidad de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo.

1.8. Variable

Dependiente: Gestión de inventario

Independiente: Procesos internos

1.9. Delimitación

- **Campo:** Dirección administrativa
- **Área:** Bodega
- **Aspectos:** Procesos internos, gestión de inventario
- **Delimitación geográfica:** Babahoyo - Los Ríos - Ecuador
- **Delimitación temporal:** 2022
- **Tipo de investigación:** Cualitativa y Cuantitativa (Mixta)

Capítulo 2. Marco teórico

2.1. Procesos internos

Los procesos internos son una serie de acciones o labores que desarrollan las organizaciones y cuya finalidad es lograr el cumplimiento de las metas estratégicas dentro de una entidad (Millo et al., 2017). Los autores mencionados expresan que la importancia de la existencia de procesos internos, radica en mantener un alto nivel de optimización en los procesos que se desarrollan en cada institución; para lo cual, se debe gestionar recursos eficientes que permita desarrollar sus actividades con eficiencia en sus operaciones.

Por otro lado, (Vivanco Vergara, 2017) menciona que los procesos internos en una entidad son una serie de acciones que se cumplen por los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos de gestión, de esta forma será una empresa productiva y rentable. La finalidad de optimizar procesos internos es corregir de manera permanente la productividad de los procesos, esta optimización de procesos internos se traduce en disminuir costo y maximizar ganancias.

Así mismo, (Vega de la Cruz & Marrero Delgado, 2020) afirman que los procesos internos son una mezcla de trabajos afines que cumple un individuo o un grupo de ellos dentro de una organización, cuyos resultados se refleja en mejores procesos productividad, que aumentará la rentabilidad. La implementación de procesos productivos incide de forma directa en el cumplimiento de objetivos empresariales. Los autores citados reafirman la idea de que dichos procesos internos deben ser examinados de forma permanente, para asegurar su efectividad, solo de esta forma las entidades podrán producir bienes o servicios de calidad en los tiempos acordados. Finalmente afirman que los procesos internos pasan a ser parte de la cadena de valor de las empresas.

De igual forma, Bodes & Ruiz (2020) indican que los procesos internos incluyen labores que se efectúan para incorporar nuevos productos y mejorar la forma de producir lo que se desarrollan en la actualidad. Mientras que los procesos internos en los servicios se orientan en brindar soluciones efectivas a los problemas de los clientes o usuarios. Para que toda organización realice sus operaciones de forma eficiente es imprescindible tener claro todos los pasos que se efectúa al realizar un proceso interno, con la finalidad de encontrar deficiencias en ellos y corregirlos.

Mientras que, Huiman (2022) afirma que para tener empresas cuyas actividades se conecten entre ellas de acuerdo a los procesos que gestionan, estas deben poseer procesos y subprocesos internos. De acuerdo al autor, Los procesos pueden alcanzar varios departamentos de la empresa; por tal razón, se torna importante que las organizaciones presenten mecanismos convenientes de coordinación donde los clientes o usuarios serán los principales beneficiados, para lo cual deben de estar plenamente identificados los diferentes procesos que se efectúan en la empresa, para lo cual se diseñan los respectivos mapas de procesos. La institucionalización de procedimientos debe de guardar los siguientes aspectos:

- Estandarizar procesos
- Instituir normas para documentar los posibles resultados
- Instituir reconocimientos o sanciones de acuerdo con el cumplimiento de desempeño.

2.2. Gestión por procesos

La optimización de procesos mediante eliminación de fallas, la mejora y la disminución del tiempo de entrega tanto de productos como de servicios, son entre otros uno de los objetivos principales de todas las entidades. Para alcanzar dichos objetivos es importante comprender a la organización, sus actividades, y luego corregir los procesos donde se haya detectado conflictos como bajo ritmo

de producción que no ofrezca satisfacción a los responsables de las empresas (Medina & Nogueira, 2019).

Por su lado, Torres et al (2019) mencionan que la gestión por procesos se efectúa a través del ciclo estratégico PHVA: Planear, Hacer, Verificar, y Actuar, esta dinámica de solución de inconvenientes es de naturaleza continua permite instituir objetivos y diseñar planes para conseguirlos, de esta forma se reflejará en el éxito de la entidad a largo plazo, basados siempre en la mejora continua.

2.3. Gestión por procesos en el sector público

Considerando que gran parte de las herramientas e instrumentos de gestión estratégica se han elaborado para empresas privadas, cabe señalar que si es aplicable a la función pública. Salimbeni (2019) expresa que el mérito de desarrollar procesos hizo posible incluir instrumentos cuyo objetivo es optimizar los recursos como la reducción de desperdicios, como es el caso de la metodología Lean-Six Sigma, que inicialmente se utilizaba en los procesos productivos, pero ahora también se utiliza en los servicios. Es precisamente cuando se empieza a emplearse las mejores prácticas al sector público

Para Huiman (2022) en el sector público se busca satisfacer las necesidades de los usuarios mejorando la calidad de los servicios, en este caso los ciudadanos se muestran más interesados en los resultados que en la eficiencia de las instituciones. Al respecto, Cubero & Valdez (2022) hace mención que las diferencias entre las entidades públicas y privadas en aspectos de procesos, es que la empresa pública no tiene competencia lo que incrementa las posibilidades de la ineficiencia, Mientras que en la privada la principal motivación es el lucro, lo que conlleva a la optimización de recursos.

En este sentido Salimbeni (2019) menciona que en el sector público se han adaptado las GPM (Gestión por Procesos en Sector Público), donde la clave

para el éxito de dicha gestión es: Fortalecer el compromiso de la Alta Dirección, establecer objetivos estratégicos, garantizar los recursos e instituir el órgano a cargo del desarrollo de la Gestión por Procesos.

2.4. Gestión de inventario en empresas públicas

El inventario provee a la empresa los materiales necesarios, para su funcionamiento. Es importante evaluar correctamente este activo, porque un error en este proceso puede ocasionar una distorsión significativa en la situación financiera, interrumpir el proceso productivo, influir en los resultados operativos e impedir cumplir con las demandas del cliente o usuario a futuro. Los inventarios tienen un papel fundamental porque colocan a disposición de la organización los bienes en el momento indicado, disminuir costos, y satisfacer correctamente las necesidades reales. (Peña & Silva, 2016)

Según estos autores es importante mantener un sistema de inventario por diversos motivos entre ellos: Incertidumbre generada debido a los cambios en la demanda y retrasos en su distribución; producción o compras beneficiosas económicamente cuando se aprovechan descuentos por volumen, esto permite reducir costos al preparar pedidos o transporte; cubrir las variaciones previstas en la oferta/demanda; predecir el tránsito almacenando materiales localizados en diferentes puntos del proceso, evitando demoras en las actividades productivas subsecuentes. En la gestión de empresas manejar los inventarios es decisivo especialmente cuando se movilizan volúmenes significativos.

Igualmente, la gestión de inventarios tiene como objetivo reducir costos operativos, servir como un indicador clave del desarrollo organizacional, maximizar la rentabilidad, minimizar costos financieros, y satisfacer al cliente (Toro & Bastidas, 2011). Por ello deben ser cuidadosamente controlados y resguardados. Igualmente, su manejo depende del registro, rotación y evaluación; estos procesos contribuyen a determinar los resultados (utilidades o

pérdidas), establecer la situación financiera y aplicar medidas adecuadas para mejorar o mantenerla.

La gestión de inventarios implica tomar decisiones, cumplir normas, seguir lineamientos o políticas para determinar los niveles correctos, cuando reponer las existencias y volumen de los pedidos (Moreno & Meleán, 2011) El inventario, debe plasmarse en un documento escrito detalladamente reflejando los bienes empresariales según sus características, agrupados por similitud, éstas deben ser expresadas en valores económicos para que puedan ser incluidos dentro del patrimonio empresarial (Cruz, 2017), proporcionando diversos elementos para valorar minuciosamente los recursos materiales disponibles.

Entre los factores fundamentales a considerar en la gestión de inventarios se pueden mencionar: rotación del inventario en almacén, y costos por (mantenimiento, logísticos, seguros, deterioro, inexistencias e inversiones en infraestructura informática o licencias de software, entre otros) (Salas et al., 2017). Cabe resaltar que cuando un producto no está disponible en un momento específico repercute negativamente en la imagen empresarial, su reputación y corre el riesgo de perder al cliente.

Respecto a la rotación de inventarios este factor está vinculado con el tiempo, ventas y cantidad de materiales en un momento determinado, siendo necesario buscar la forma de gestionarlos eficientemente, aplicando métodos eficaces o herramientas que faciliten disponer del producto cuando se necesite y no acumularlo en la bodega eliminando cualquier elemento que no aporte valor. Este proceso afecta significativamente la productividad, desempeño organizacional y competitividad.

Otro factor a considerar es optimizar la eficiencia al manejar inventarios, las organizaciones deben desarrollar una política eficaz estableciendo relaciones apropiadas con los proveedores, reducir el riesgo de aumentar los costos

administrativos y garantizar su calidad. Por esta razón, es fundamental analizar la gestión de inventario desde contextos empresariales específicos evaluando e implementando acciones para contrarrestar los factores que influyen negativamente sobre el sistema logístico.

Según Ponsot (2008) existen una serie de factores externos e internos que pueden afectar las decisiones al gestionar los inventarios: Gestión de compras: son las diferentes actividades desarrolladas para adquirir los bienes necesarios al mínimo costo, calidad deseada y momento oportuno, incluye buscar nuevos proveedores estableciendo relaciones transparentes con ellos basadas en la lealtad, confianza, colaboración e integración que les permita canalizar negociaciones lucrativas para todos contribuyendo a coordinar las operaciones productivas (materias primas, suministros y repuestos).

Gestión de la demanda: Tiene como finalidad desarrollar actividades para proyectar, coordinar y controlar las demandas. Representa el enlace entre la empresa con los compradores ayuda a identificar su dependencia a los bienes producidos, verificar los conocimientos sobre sus necesidades, estudiar las tendencias del mercado (creciente o decrecientes, estacionalidad), permite clasificar los productos según la naturaleza asociando pronósticos y políticas administrativas más pertinentes ya sean productos terminados, materias primas, partes y ensambles.

Gestión de almacén: Los almacenes son lugares físicos donde se disponen los inventarios, controlan y mantienen los artículos inventariados, además se resguardan adecuadamente protegiéndolos de robos o cualquier deterioro por obsolescencia, caducidad o manipulación. También mantener registros, esta función facilita localizar fácilmente los artículos, su recepción, manipulación, protección y posterior despacho garantizando su disponibilidad en el momento oportuno.

Gestión de información: permiten conocer con exactitud el estado de los inventarios en cualquier momento, tener datos específicos para planificar las compras, manufactura y distribución. Cuando estos sistemas informativos son aplicados correctamente todas las áreas organizacionales funcionan adecuadamente; porque las cifras se actualizan y están disponibles, a medida que ocurren todas las operaciones correspondientes.

Gestión de recursos financieros: su objetivo es obtener capital ya sea por inversiones o créditos, administración, mano de obra, adquisiciones y logros alcanzados. Deben reflejarse correctamente para presentarlos, interpretarlos y tomar decisiones apropiadas. Su inadecuado manejo influye negativamente sobre la gestión de inventarios, afectando la disposición de recursos económicos requeridos cuando se realizan las compras.

Según Zambrano, & Zambrano (2022) la Gestión de inventario es una plataforma organizacional para satisfacer totalmente al cliente externo e interno, generar confiabilidad en sus procesos administrativos y aprovechar los recursos con un enfoque sustentable. Durante el manejo de inventarios se deben tomar decisiones relacionadas con ¿cuándo hacer pedidos?, ¿a quién hacerlos? y ¿en qué cantidad? Sus dimensiones son: Almacenamiento, control, seguimiento y evaluación.

Almacenamiento: El almacén debe cumplir con ciertos requisitos para llevar a cabo su gestión entre ellos: estar ubicado en un lugar estratégico, aislado del resto de las actividades empresariales, tener condiciones ambientales adecuadas, iluminación, ventilación y espacio suficiente donde ubicar los productos rápidamente para facilitar la reposición de stock (Galy, 2019). Este proceso permite planificar el abastecimiento de bienes, garantizar la cantidad e insumos necesarios para desarrollar las actividades productivas. Sus indicadores son: conteo físico de inventarios, actualización, cantidades reservadas y cantidades mínimas en existencia.

Control: Es una herramienta para determinar el aspecto económico respecto a materiales, productos en proceso y terminados, permite lograr un adecuado manejo corporativo, alcanzar los objetivos planificados con eficiencia, eficacia y economía. Además, obtener productividad, prevenir fraudes, errores, transgresiones a principios y normas contables, tanto fiscales como tributarias (Ortega et al., 2017).

Otro punto importante es contar con medios digitales como herramienta estratégica, desde esta perceptiva los inventarios informáticos consisten en listados de bienes e insumos ingresados al sistema, referenciando la información, identificándolos, considerando su existencia inicial, entradas y salidas. (Flamarique, 2019).

En este contexto la digitalización, representa una solución tecnológica porque incrementa la velocidad y precisión al ejecutar las diferentes labores, además permite controlar las existencias en tiempo real, reducir el tiempo de entrega, e introducir mejoras, entre otros. Desde esta perspectiva, transformar un almacén tradicional en uno digital demanda una excelente coordinación entre los responsables del área, tener conocimientos logísticos, y habilidades tecnológicas para desempeñarse eficazmente. Sus indicadores son: responsabilidad del personal y eficacia del sistema informático.

Seguimiento: La gestión de inventarios debe medirse mediante indicadores que demuestren las operaciones del sistema en relación a la demanda satisfecha, precisión del inventario físico, rotación, grado de obsolescencia, caducidad, pérdida, retorno sobre la inversión en inventario, entre otros. Este proceso facilita detectar inconsistencias o desviaciones para dar soluciones inmediatas considerando datos realistas y concretos (Gómez & Gómez, 2016). Una empresa que mida sus procesos internos, podrá tomar las medidas pertinentes cuando se presenten deficiencias favoreciéndole lograr sus metas. Sus indicadores son: cumplimiento de requerimientos del cliente interno,

disponibilidad de stock y rotación para planificar futuras compras

Evaluación: Es necesario evaluar el desempeño del personal que labora en el almacén este procedimiento sistemático debe ser idéntico para todos, y evaluados según sus resultados, incluyendo, objetivos cuantitativos, actitudes, competencias utilizando criterios de evaluación uniformes e igualitarios (Gan & Triginé, 2012). Un elemento crucial que afecta la gestión de inventarios es la falta de conocimientos del empleado para desarrollar las actividades designadas dentro del almacén.

Por lo tanto, capacitar a los colaboradores es fundamental para adquirir conocimientos y desarrollar habilidades que les ayuden a planificar, desarrollar y mejorar la calidad del sistema, esto permite desenvolverse adecuadamente, satisfacer a los clientes y lograr los objetivos organizacionales (Parra & Rodríguez, 2016).

Capítulo 3. Metodología

La indagación y análisis del caso de estudio reconoce las principales características operativas que se lleva a cabo en el GADM de Babahoyo, para lo cual se hace énfasis en los procesos administrativos que permita cumplir con los objetivos institucionales en sus diferentes etapas de planificación, organización, dirección y control (López & Cañizares, 2018). Para lo cual, es necesario brindar seguridad razonable en el manejo del área de bodega de la Dirección Administrativa de la institución estudiada

Por ser un análisis que considera el manejo de procesos internos de la bodega del GSDM, es necesario examinar los departamentos que se relacionan con el funcionamiento del área de compras, financiero y contabilidad. En tal virtud Escudero & Cortez (2018) aseveran que los estudios demuestran el campo metodológico como instrumentos para hacer realizable de forma organizada los métodos de indagación de los hechos indagados. En el contexto metodológico, se revisan los siguientes aspectos:

Figura 1 Aspectos metodológicos



Fuente: Arias & Covinos (2021)

El método metodológico manejado es Hipotético Deductivo, motivado por la formulación de la hipótesis; la cual, tiene como propósito suponer un evento que debe ser confirmado o negado en el transcurso del estudio junto con el cumplimiento de los objetivos contrastarla (Cabezas et al., 2018). En el presente análisis la hipótesis formulada comprobará *“Si se cuenta con un sistema de gestión de inventarios eficiente podemos mejorar los procesos internos del área de Bodega, de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo”*. Dicha hipótesis es afirmativa o nula de acuerdo con información emanada dentro del proceso de la investigación.

De igual forma, el enfoque es de tipo mixto; esto es cualitativo y cuantitativo, esto debido a que acumula datos de actores fundamentales en el desarrollo del trabajo tanto para recabar información a nivel de encuestas y entrevistas del manejo interno de bodega y todas las áreas que se relacionan con su funcionamiento que se utilizarán para el análisis de datos y la respectiva evaluación estadística.

Por otro lado, el análisis de acuerdo a la fuente adquiere datos en el campo de estudio que realiza la recopilación de información en el sitio donde se producen los hechos; esto es, en las instalaciones del GADM de Babahoyo, de manera específica en el departamento de bodega y las áreas responsables de suministrar ítems a través de un conjunto de procedimientos. esto permite conocer la realidad del fenómeno estudiado, observando de manera directa las características del manejo del inventario, fortalezas y debilidades a través de entrevistas a profundidad y encuesta estructurada.

Así mismo, la investigación es de tipo descriptivo, Baena (2017) afirma que la finalidad de este tipo es especificar las principales actividades de que se realizan en el proceso investigativo dentro de la institución objeto de análisis, esto es, la forma como se provisionan, como despachan, como realizan los ingresos en el software, etc. Adicional al tipo descriptivo, se hace especial referencia al método correlacional, esta metodología busca medir las variables gestión de

inventario y los procesos internos, para evaluar la relación estadística y el grado de influencia entre dichas variables (Cabezas et al., 2018). Por último, el diseño es de tipo no experimental, esto se debe que las variables de estudio no son manipuladas, los datos se presentan como se los han obtenido, es decir no son objeto de manipulación (Hernández & Mendoza, 2018).

3.1. Variable y operacionalización

Tabla 1 Operacionalización de variables

Tipo	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Independiente	Gestión de inventario	La gestión de inventario es considerada como un elemento importante y significativo dentro del proceso de cadena de suministro, hace referencia al seguimiento de los productos desde que se hace el pedido hasta que el producto haya sido dado de baja. (Salas et al., 2016)	Compras	Requerimientos Cotización	Encuestas estructuradas & Entrevista a profundidad funcionarios del GADM de Babahoyo
			Recepción	Estado de ingreso Comprobante de ingreso	
			Almacenamiento	Políticas Software	
			Distribución	Orden de requerimiento Comprobante de e egreso Tiempo de entrega	
Dependiente	Procesos internos	Los procesos internos son una serie de acciones o labores que desarrollan las organizaciones y cuya finalidad es lograr el cumplimiento de las metas estratégicas dentro de una entidad (Millo et al., 2017).	Procesos operativos	Satisfacción del usuario	
			Procesos estratégicos	Planificación Control	
			Procesos institucionales	Soporte Normativa institucional	

Fuente: La autora

3.2. Recolección de información

Los instrumentos que se consideran para obtener información relevante son las encuestas utilizando la tipología Likert y las entrevistas a profundidad. En este sentido Cabezas *et al.* (2018) afirma que la finalidad es revelar información a través de ejercer preguntas de investigación a funcionarios que se involucran en la actividad investigada.

Por su parte Baena (2017) expresa que, cuando las entrevistas se realizan a “testigos privilegiados que, por su posición, su acción o sus responsabilidades, tienen un amplio conocimiento del problema” (p. 79). Por lo que las entrevistas están dirigidas al personal del departamento de bodega, financiero, administrativo, jurídico y de compras. Hernández-Sampieri *et al* (2014) menciona que si las entrevistas son en profundidad se realiza entre tres a cinco participantes.

3.3. Población y muestra

La población que comprende el área de Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo

Tabla 2 Población

No.	Tipo de Departamento	Cantidad
1	Compras Públicas	8
2	Administrativo	12
3	Financiero	12
4	Jurídica	13
TOTAL, DE POBLACIÓN		45

Fuente: GADM de Babahoyo

3.4. Delimitación de la muestra

De acuerdo a las funciones de cada trabajador del área Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo la delimitación de la muestra es de 15 funcionarios que se involucran de manera directa o indirecta con la gestión de inventario.

Muestra a utilizar 15 funcionarios

3.5. Método y técnica

El método que se utilizó en el presente estudio fue mixto es decir cualitativo y cuantitativo. El primer método identificar los orígenes y secuelas que dio paso a la problemática trazada para de esta manera poder manifestar alguna solución o sugerencia para futuras líneas de investigaciones, de igual forma por medio de la técnica implementada se ha podido mostrar aquellas paráfrasis dadas por los individuos objeto de análisis. Mientras que el método cuantitativo verifica que los datos se presenten por medio de datos estadísticos para su posterior análisis, de esa manera, obtener resultados numéricos de la investigación. Las técnicas e instrumentos que se manejaron son:

Técnicas

- Encuestas
- Entrevista
- Observación

Instrumentos

- Cuestionario para la encuesta.
- Cuestionario para la entrevista.
- Observación directa.

Primer instrumento, encuesta en escala de Likert

Estimado/a Sr./Sra.

Gracias por participar en la presente encuesta, cuyo objetivo es levantar datos relacionados a la Gestión de inventarios y los procesos internos del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo en el periodo 2022

Esta encuesta es ANÓNIMA, por lo que servirá exclusivamente para fines académicos.

1. ¿Se utiliza ordenes de pedidos debidamente enumeradas?
 - Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre

2. ¿Las cotizaciones y facturas se archivan de manera cronológica?
 - Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre

3. ¿Se elabora informes de recepción por todos los ingresos realizados?
 - Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre

4. ¿Se elabora comprobante de ingresos por todas las mercaderías adquiridas?
- Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre
5. ¿La institución considera las políticas de almacenamiento de inventario?
- Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre
6. ¿El software cuenta con elementos de control que cubra las necesidades de la institución?
- Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre
7. ¿Se utiliza ordenes de requerimientos debidamente enumeradas?
- Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre

8. ¿Se elabora el comprobante de egreso en el momento que se despacha un bien?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Siempre

9. ¿El tiempo de entrega es razonable?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Siempre

10. ¿Los usuarios expresan su conformidad con el servicio otorgado?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Siempre

11. ¿Se elaboran planes semestrales y anuales de cumplimiento?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Siempre

- ¿Se elaboran controles periódicos en las diferentes áreas y procesos de la institución?
 - Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre

- 13. ¿El Dpto. financiero otorga los recursos asignados para cumplir con lo establecido?
 - Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre

- 14. ¿Antes de establecer algún nuevo proceso se revisa la viabilidad legal?
 - Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre

- 15. ¿La presentación del resultado es presentada razonablemente de acuerdo a las NIFF?
 - Nunca
 - Raramente
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre

Segundo instrumento, entrevista a funcionarios

Preguntas para entrevista

1. ¿Cómo se está desarrollando el manejo actual de los procesos internos del área de bodega de la dirección administrativa del GADM de Babahoyo?
2. ¿El GAD Municipal de Babahoyo a incorporado indicadores de control para medir la eficiencia de los recursos?
3. ¿El GAD Municipal de Babahoyo dentro de su planificación tiene previsto desarrollar dichos indicadores?
4. ¿Por qué considera que los usuarios se sientan inconforme con el servicio otorgado?
5. ¿Cuáles serían las posibles causas por la que, los procesos internos del área de bodega no se lleven de manera efectiva?
6. ¿Los métodos de valuación de inventarios se desarrollan de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera?
7. Cómo es el proceso de baja de inventario por obsolescencia

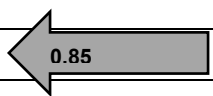
Análisis de confiabilidad de la encuesta

Tabla 3 Coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach

Número de ítems del instrumento	10
Sumatoria de las varianzas de los ítems	2,400
Varianza total de los instrumentos	10,089
Coeficiente de confiabilidad	<u>0,85</u>

Tabla 4 Rango y niveles de confiabilidad

Rango	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta



Interpretación: El coeficiente de fiabilidad de Alpha de Cronbach en el instrumento del cuestionario dio como resultado un valor de $\alpha = 0,85$. El mismo de acuerdo a la tabla 4, tiene un nivel alto de fiabilidad

Análisis de validez de la encuesta

Variable	Tipo	Dimensión	Indicadores	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
					Pertinencia		Relevancia		Claridad		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y OPCION DE RESPUESTA			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de inventario	Independiente	Compras	Requerimientos	¿Se utiliza ordenes de pedidos debidamente enumeradas?	√		√		√		√			
			Cotización	¿Las cotizaciones y facturas se encuentran debidamente archivadas?	√		√		√		√			
		Recepción	Estado de ingreso	Se elabora informes de recepción por todos los ingresos realizados	√		√		√		√			
			Comprobante de ingreso	Se elabora comprobante de ingresos por todas las mercaderías adquiridas	√		√		√		√			
		Almacenamiento	Políticas	La institución cuenta con políticas de almacenamiento de inventario	√		√		√		√			
			Software	¿El software cuenta con elementos de control que cubra las necesidades de la institución?	√		√		√		√			
		Distribución	Orden de requerimiento	¿Se utiliza ordenes de requerimientos debidamente enumeradas?	√		√		√		√			
			Comprobante de regreso	¿Se elabora el comprobante de egreso en el momento que se despacha un bien?	√		√		√		√			

Variable	Tipo	Dimensión	Indicadores	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
					Pertinencia		Relevancia		Claridad		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y OPCION DE RESPUESTA		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Procesos internos	Dependiente	Procesos operativos	Tiempo de entrega	¿El tiempo de entrega es razonable?	√		√		√		√		
			Satisfacción del usuario	¿Los usuarios expresan su conformidad con el servicio otorgado?	√		√		√		√		
		Procesos estratégicos	Planificación	¿Se elaboran planes semestrales y anuales de cumplimiento?	√		√		√		√		
			Control	Se elaboran controles periódicos en las diferentes áreas y procesos de la institución	√		√		√		√		
		Procesos institucionales	Soporte	Dpto. financiero otorga los recursos asignados para cumplir con lo establecido?	√		√		√		√		
			Normativa institucional	Los procesos están respaldados con base legal	√		√		√		√		

Interpretación:

Pertinencia: La pregunta se relaciona con los conceptos teóricos

Relevancia: La pregunta es apropiada y guarda relación con los indicadores y dimensiones

Claridad: Se entiende de forma exacta y directa sin ambigüedades

El presente instrumento fue validado por la MBA Luz Angelita Moncada Vergara con matrícula No. 18110664, en el trabajo de Oncebay Rivera Linda Gianella en su trabajo de masterado titulado "Influencia de la Gestión de Inventarios en la Optimización de Costos en la Cadena de Abastecimientos del Grupo Empresarial Umarí, Lima 2021". Para obtener el título de Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística

Capítulo 4. Resultados

Prueba de normalidad de datos

Tabla 5 Niveles de las dimensiones de Gestión de inventarios y procesos internos servicio del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de inventarios	,269	20	,001
SP1	,387	20	,000
P2	,387	20	,000
P3	,361	20	,000
P4	,361	20	,000
P5	,387	20	,000
P6	,338	20	,000
P7	,372	20	,000
P8	,309	20	,000
Procesos internos	,216	20	,015
P9	,350	20	,000
P10	,375	20	,000
P11	,509	20	,000
P12	,350	20	,000
P13	,351	20	,000
P14	,335	20	,000
P15	,361	20	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla 2, se evidencia que en el análisis inferencial del Coeficiente Kolmogorov Smirnov, se encontró un $p= 0.001$ para las variables, gestión de inventarios y $p= 0.015$ procesos internos esto significa que existe una distribución no normal, igualmente en los ítems, por ello, se empleó pruebas no paramétricas en este caso el coeficiente de correlación de Spearman para comprobar las hipótesis.

Objetivo General

Analizar la gestión de inventarios y su influencia en la mejora de los procesos internos del área bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo periodo 2022.

Tabla 6 Coeficiente de correlación de Spearman entre gestión de inventario y procesos internos

			Gestión de inventarios	Procesos internos
Rho de Spearman	Gestión de inventarios	Coefficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Procesos internos	Coefficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Hipótesis General

Hi: Si se cuenta con un sistema de gestión de inventarios eficiente se puede mejorar los procesos internos del área de Bodega, de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo.

Ho: Si no se cuenta con un sistema de gestión de inventarios eficiente se puede mejorar los procesos internos del área de Bodega, de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo.

Interpretación: En la tabla 3, se refleja que existe correlación entre la gestión de inventario y procesos internos, se encontró un coeficiente de correlación de rho Spearman ($\rho = 0,743$ $p = 0,000$), siendo una relación alta, positiva, estadísticamente significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Objetivo específico 1

Identificar si existe relación entre el funcionamiento que efectúa la gestión de inventario y el área de bodega del GADM de Babahoyo.

Tabla 7 *Correlación entre el funcionamiento de los movimientos y gestión de inventarios*

			Funcionamiento de los movimientos	Gestión de inventarios
Rho de Spearman	Funcionamiento de los movimientos	Coefficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Gestión de inventarios	Coefficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Hipótesis específica 1:

Hi: Si se identifica el funcionamiento de los movimientos que efectúa la gestión de inventario, se optimizaría el área de bodega del GADM de Babahoyo

Ho: Si no se identifica el funcionamiento de los movimientos que efectúa la gestión de inventario, se optimizaría el área de bodega del GADM de Babahoyo.

Interpretación: En la tabla 4, se encontró en el análisis inferencial de correlación de Spearman una relación muy alta, positiva, estadísticamente significativa entre ($\rho = 0,907$ $p = 0,000$), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 2

Identificar si existe relación entre la confiabilidad de los registros, tanto en entradas, salidas, bajas, existencias, etc. y la gestión de inventario del área de Bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo.

Tabla 8 *Correlación entre la confiabilidad de los registros y gestión de inventarios*

			Confiabilidad de registros	Gestión de inventarios
Rho de Spearman	Confiabilidad de registros	Coefficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Gestión de inventarios	Coefficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Hipótesis específica 2:

Hi: Si se identifican los procesos internos del área de bodega, mejoraría la confiabilidad de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo

Ho: Si no se identifican los procesos internos del área de bodega, mejoraría la confiabilidad de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo.

Interpretación: En la tabla 5, se encontró en el análisis inferencial de correlación de Spearman una relación muy alta, positiva, estadísticamente significativa entre la ($\rho = 0,955$ $p = 0,000$), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 3

Identificar si el manejo actual de los procesos internos del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo se relaciona con la funcionalidad del área.

Tabla 9 *Correlación entre procesos internos y funcionalidad de la bodega*

			Funcionabilidad de la bodega	Procesos Internos
Rho de Spearman	Funcionabilidad de la bodega	Coefficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Procesos internos	Coefficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Hipótesis específica 1:

Hi: Si se describe el manejo actual de los procesos internos del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo se facilitaría contrastar la funcionalidad del área con propuesta efectuada.

Ho: Si se describe el manejo actual de los procesos internos del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo se facilitaría contrastar la funcionalidad del área con propuesta efectuada

Interpretación: En la tabla 6, se encontró en el análisis inferencial de correlación de Spearman una relación alta, positiva, estadísticamente significativa entre procesos internos y funcionalidad de la bodega ($\rho = 0,716$ $p = 0,000$), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Capítulo 5. Conclusiones

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar la gestión de inventarios y su influencia en la mejora de los procesos internos del área bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo periodo 2022. Cuyo resultado fue el hallazgo de un coeficiente de correlación de rho Spearman $\rho = 0,743$, siendo una relación alta, positiva, estadísticamente significativa.

De igual forma, se identificó si existe relación entre el funcionamiento que efectúa la gestión de inventario y el área de bodega del GADM de Babahoyo, cuyo resultado fue estadísticamente significativa de $\rho = 0,907$.

Así mismo, se identificó que existe relación entre la confiabilidad de los registros, y la gestión de inventario del área de Bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo con un resultado estadísticamente significativa de $\rho = 0,955$

Finalmente, se Identificó que el manejo actual de los procesos internos del área de bodega de la Dirección Administrativa del GADM de Babahoyo se relaciona con la funcionalidad del área cuyo resultado fue de $\rho = 0,716$. Es decir, estadísticamente significativa.

Recomendaciones

Los procesos internos que se efectúan dentro de la gestión de inventarios deben de estar acorde a la normativa de las NIIF; esto es; efectuar la baja de inventario cuando el item haya cumplido con su vida útil o presente estado de obsolescencia, pues se pudo observar varios artículos arrimados que ya están totalmente deteriorados y ocupan lugar físico de forma innecesaria; lo que, de acuerdo a lo mencionado por los funcionarios del GADM no se puede botar debido a que aún aparecen en el inventario de la institución.

Se recomienda que el manejo de inventario del GADM de Babahoyo vaya acorde con los desafíos contemporáneos, entre los cuales destaca mantener al día las existencias del mismo. El uso de software que actualmente están utilizando es bueno, sin embargo, no se carga de forma inmediata, Es decir, dichos registros tanto de ingresos como de salidas, se registran sólo “cuando hay tiempo” lo que vuelve ineficiente cualquier sistema operativo asignado al área.

Finalmente, se hace énfasis en la dependencia excesiva entre módulos del sistema operativo que cuenta la institución; es decir, existen procesos que cuando no están actualizados, no permiten registrar movimientos en otras áreas, por lo que se sugiere abrir la funcionalidad e independencia entre estos módulos.

Bibliografía

- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de investigación*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Bodes Bas, A., & Ruiz González, M. (2020). Integrando procesos de la calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: una mirada desde la gestión documental. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 11.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cañari Otero, C., & Hanco Bustinza, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Pol. Con., Vol. 6, No 2*(Edición núm. 54), 744-763.
<https://doi.org/DOI: 10.23857/pc.v6i2.2310>
- Casanova Villalba, C. I., Herrera Sánchez, M. J., Navarrete Zambrano, C. M., & Ruiz López, S. E. (2021). Modelo de calidad para el mejoramiento de la eficiencia en las instituciones públicas del Ecuador. *Ciencia Digital*, 5(1), 15-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v5i1.1516>
- Cruz, F. (2017). *Gestión de inventarios*. Málaga: Ic editorial.
- Cubero Gomezjurado, J., & Valdez Duffau, M. (2022). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020. *Estado & Comunes, Revista De políticas Y Problemas Públicos*, 1(14), 155-175.
https://doi.org/https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.249
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suarez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: Editorial UTMACH, 2018.
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona: Marge book.
- Freire Briones, M. (2018). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas análisis del caso ecuatoriano. *Estudio de la Gestión*, 147-179.
<https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>
- Galy, G. (2019). *Gestión de bodega en restauración*. Madrid: Paraninfo editorial.
- Gan, F. & Triginé J. (2012). *Clima laboral*. Madrid. España: Díaz Santos.
- Gómez; R. & Gómez, O. (2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción*. Tesis de grado, Universidad Libre, Bogotá, D.C.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

- Hernandez-Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Batista Luicio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huiman Yerrén, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina*, 6(2).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- López Jara, A., & Cañizares Roig, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Cofín Habana*, 12(2), 51-73. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200004
- Medina, A., & Nogueira, D. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 328-342. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Millo Carmenate, V., González Morales, V. E., & Fuentes Díaz, D. (2017). Manual de procedimiento para el Control Interno en la Universidad Metropolitana. Universidad y Sociedad. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 8(3), 60-65.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus08117.pdf>
- Moreno, R., & Meleán, R. &. (2011). Gestión de inventarios en la industria avícola zuliana. Caso: Avícola La Rosita, Venezuela. *Revista Agroalimentaria*, 17(2), 99-112.
- Ortega Marqués, A., Padilla Domínguez, S., Torres Durán, J., & Ruz Gómez, A. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo Estratégico*, 7(1), 71-82. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261>
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131–143. <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Peña, Omaira & Silva, Rafael. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. *Telos*, 18(2), 187-207. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99345727003>
- Pérez Yauli, V., & Tamayo Viera, J. (2022). Derecho a la buena administración pública, referente de eficacia y eficiencia en la actividad administrativa. *Eruditus*(3), 43-61.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35290/re.v3n3.2022.716>
- Ponsot, E. (2008). El estudio de inventarios en la cadena de suministros: Una mirada desde el subdesarrollo. *Actualidad contable FCES*, 11(17), 82-94.
- Salas, K. , Miguél, H. & Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en la cadena de suministro. *Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 326-337.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200326>
- Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. (I. 1390-5473, Ed.) *PODIUM* , 35, 69-86.
<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>

- Toro, L. & Bastidas, V. (2011). Metodología para el control y la gestión de inventarios en una empresa minorista de electrodomésticos. *Scientia Et Technica*, 3(49), 85–91. <https://doi.org/10.22517/23447214.1481>
- Torres Guananga, G. P., Rodríguez Leon, J., Inca Falconi., A., Castelo Salazar, Á., & Ríos Sanipatin, E. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2), 495-514. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Vega de la Cruz, L., & Marrero Delgado, F. (2020). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudio de la Gestión*, 10, 2012-232. <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Zambrano, Elías, & Zambrano, José. (2022). Gestión de inventarios en empresas públicas fusionadas. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 8(2), 387-401.