



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
Escuela Académico Profesional de Ingenierías**

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Diseño de procesos para la gestión de inventarios, garantías y  
cambio de piezas en la empresa de COMPUSTORE**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática

**Estudiante:**

Bach. Cornejo Arango, Kevin

**Identificador ORCID:**

**0000-0002-8046-0298**

**Asesor:**

Dr. Iparraguirre Villanueva, Orlando Clemente

**Identificador ORCID del asesor:**

**0000-0001-8185-2034**

Lima - Perú

**2023**

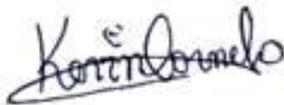
 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 03/11/2022

1

Yo, **Kevin Cornejo Arango**, egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios  Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Diseño de Procesos para la gestión de inventarios, garantías y cambio de piezas en la empresa de COMPUSORE.”** Asesorado por el docente: Iparraguirre Villanueva, Orlando Clemente, DNI 40804944 ORCID: 0000-0001-8185-2034 tiene un índice de similitud de 5% (cinco) con código oid:14912:241158400 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y.
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor  
 Egresado: Kevin Cornejo Arango  
 DNI: 73305661



.....  
 Iparraguirre Villanueva, Orlando Clemente  
 DNI:40804944  
 Lima, 03 de abril del 2023

## **RESUMEN**

Este informe de experiencia profesional tiene como propósito la mejora de procesos en el control de inventarios, en el control de garantías y cambio de piezas, elaborando una serie de estándares que se plasmaran en su respectivo manual con el fin de mejorar las actividades en la empresa COMPUSTORE.

Las teorías que permitirán el desarrollo de este informe de experiencia profesional son: la teoría de sistemas, la teoría de colas, la teoría de procesos, la teoría de desarrollo organizacional, utilizando la metodología de la investigación, basando en marco teórico y poniéndolo en práctica. Se elaboro mediante un seguimiento de actividades, entrevistas a cada trabajador, llenando datos empíricamente, y plasmándolos en diagramas para poder realizar procesos óptimos y adecuados para cada actividad.

Los resultados obtenidos en este informe dieron en consecuencia: Procesos definidos y estandarizados para la gestión de control de inventarios para la empresa, procesos mapeados; concluyendo que gracias a los procesos estructurados y definidos se realiza una entrega más rápida aumentando las ventas. También, en el control de garantías se puede exigir el cambio de productos al proveedor en consecuencia del mejor control productos y un almacén organizado.

Palabras claves: Gestión de proceso; gestión de inventarios; gestión de garantías.

## ABSTRACT

The purpose of this professional experience report is to improve processes in inventory control, warranty control and parts change, developing a series of standards that will be reflected in their respective manuals to improve activities in the company. COMPOST.

The theories that will allow the development of this professional experience report are systems theory, queuing theory, process theory, organizational development theory, using research methodology, based on a theoretical framework and putting it into practice. It was prepared by monitoring activities, interviewing each worker, filling in data empirically, and translating it into diagrams to carry out optimal and appropriate processes for each activity.

The results obtained in this report gave consequently: Defined and standardized processes for the management of inventory control for the company, mapped processes; concluding that thanks to the structured and defined processes a faster delivery is made, increasing sales. Also, in the control of guarantees, the change of products can be required from the supplier because of the best control of products and an organized warehouse.

**Keywords:** Process management; inventory management; guarantee management.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>v</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>vii</b>
<b>CAPÍTULO I: ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>ix</b>
<b>1.1 Descripción de la Empresa .....</b>	<b>ix</b>
<b>1.2 Antecedentes .....</b>	<b>x</b>
<b>1.3 Problemática.....</b>	<b>xii</b>
<b>1.4 Objetivos .....</b>	<b>xiv</b>
<b>1.5 Descripción General de la Experiencia .....</b>	<b>xiv</b>
<b>2.1 Bases Teóricas .....</b>	<b>xvi</b>
<b>2.2 Bases Conceptuales .....</b>	<b>xx</b>
<b>2.3 Información de la Empresa.....</b>	<b>xxii</b>
<b>2.4 Descripción del Puesto.....</b>	<b>xxiv</b>
<b>CAPITULO III: APORTE Y DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Contextualización.....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Descripción Detallada de la Experiencia .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Análisis de la Experiencia .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4 Aportes.....</b>	<b>40</b>
<b>CAPITULO IV: PROPUESTAS.....</b>	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>51</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Organigrama de la empresa</b>	<b>x</b>
<b>Figura 2. Mapa de Proceso General</b>	<b>27</b>
<b>Figura 3. Proceso que interactúan</b>	<b>27</b>
<b>Figura 4 Proceso de Ingreso de Mercadería – AS-IS</b>	<b>28</b>
<b>Figura 5 Proceso de Control de Ingreso de Mercadería -TO-BE</b>	<b>30</b>
<b>Figura 6 Formato digital establecido para el ingreso de mercadería-</b>	<b>31</b>
<b>Figura 7 Proceso de Control de Garantía -AS-IS</b>	<b>32</b>
<b>Figura 8 Proceso de Ingreso de Garantía- TO-BE</b>	<b>33</b>
<b>Figura 9. Formato establecido para él envió de Garantía</b>	<b>34</b>
<b>Figura 10 Proceso de cambio de Pieza -AS-IS</b>	<b>35</b>
<b>Figura 11 Proceso de Cambio de Piezas-TO-BE</b>	<b>36</b>
<b>Figura 12 Paso a Paso para el cambio de la Memoria RAM</b>	<b>37</b>
<b>Figura 13 Pasos para el cambio de piezas para realizar cambiar el Disco Solido</b>	<b>38</b>
<b>Figura 14 Manual de trabajador</b>	<b>51</b>
<b>Figura 15 Parte del Manual donde se detalla los componentes</b>	<b>52</b>
<b>Figura 16 Parte del Manual para realizar un cambio de Procesador</b>	<b>53</b>
<b>Figura 17. Capacitación al nuevo personal del Área de Soporte Técnico</b>	<b>54</b>
<b>Figura 18 Explicando los pasos que debe seguir.</b>	<b>54</b>
<b>Figura 19 Pasos para realizar el mantenimiento preventivo.</b>	<b>55</b>
<b>Figura 20 Recepción de Mercadería.</b>	<b>55</b>
<b>Figura 21 Conteo y distribución por modelo y generación.</b>	<b>56</b>
<b>Figura 22 Indicaciones al ingresar la mercadería.</b>	<b>56</b>
<b>Figura 23 Equipos distribuidos</b>	<b>57</b>
<b>Figura 24 Documento de autorización para mejorar los procesos</b>	<b>58</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1. Síntomas y Las Causas**

**xiii**

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de experiencia profesional trata de la mejora y estandarización de procesos con un mejor mapeado y generar un mejoramiento de pasos para realizar actividades y tiene como objetivo diseñar e implementar los procesos de gestión de Inventarios en la empresa, aumentando la eficiencia de las actividades realizadas.

La importancia del presente informe de diseño e implementación del proceso para el control de inventario, permitirá al trabajador mejorar la eficiencia y velocidad en un control de inventario. Incrementado enormemente su producción, así logrará administrar mejor los ingresos y salidas de la mercadería, beneficiará también la toma de decisiones de compra para las siguientes adquisiciones.

La justificación de este informe profesional es que me permitirá obtener el título profesional de ingeniero de sistemas, para así poder tener el grado de ingeniero y seguir con el siguiente paso de inscribirme al colegio de ingenieros.

En este informe se desarrolló una estructura que paso a detallar. El primer capítulo es determinar el problema, para lo cual se determinó que no se lleva un buen control de inventarios cómo ¿cuántos productos ingresa y cuantos se vende?, también otro problema es el control de cuantos equipos llegan en mal estado e identificarlos a tiempo para así poder reclamar la garantía y el último problema es en el cambio de pieza, ya que es muy común para la empresa vender equipos donde se tiene recurre a realizar el cambio de piezas, pero no se lleva un adecuado control y perjudica mucha en las ventas futuras. En el segundo capítulo se busca los objetivos, como objetivo se determinó un mejoramiento y estandarización de procesos para que cada trabajador cumpla sus tareas en base a los procesos estandarizados, a fin de que no aumenten la probabilidad de error en determinadas tareas y se convierta en una rutina incorrecta, agilizar un mejor control de gestión que es necesario para la empresa, las bases teóricas de los conceptos utilizados provienen de guía de antecedentes y revistas las cuales nos indica que metodologías ágiles aplicar y se gana mucho tiempo en consecuencia.

Prosiguiendo con el informe en el tercer capítulo, la realización del trabajo se demuestra realizado desde el proceso general hasta los procesos específicos que se debe seguir sí o sí, se creó y estandarizó los procesos, se desarrolló el trabajo en la ciudad de lima y esto se pudo lograr con el apoyo de cada trabajador, con la información brindada y con las actividades que

realizaban empíricamente, para conseguir lo antes mencionado, la empresa me asignó un equipo informático para el levantamiento de información y acceso al diálogo con los trabajadores pertenecientes al área de almacén, y los resultados se pusieron en práctica y se observa que ahora a raíz del seguimiento de los procesos establecidos, el trabajo es más fluido y los trabajadores cumplen con estos.

En el cuarto capítulo del informe de experiencia profesional, trata sobre la propuesta, donde se necesita un mecanismo para disminuir el tiempo, para lo cual se plantea la creación e implementación de un software a fin de obtener una mayor seguridad de información y un cuadro de datos óptimo con el fin de que así se pueda preparar los pedidos a tiempo con toda la seguridad.

El alcance del informe fue la unidad de análisis (cliente, proveedor, técnico, logístico) todo este informe se desarrolló en la tienda principal ubicado en el mercado de Lima, para la realización de estos procesos se trabajó por fases, la primera de tres meses en levantamiento de información, la segunda fase fue de cuatro meses en el diseño, creación de procesos y la elaboración de manual de procesos estandarizados, en la última fase de tres meses fue la realización de capacitación y orientación de cómo desarrolla sus actividades, y se pudo lograr el desarrollo de procesos y la estandarización. Algunas de las limitaciones fue que el personal no se adaptaba a los nuevos procedimientos, ya que ahora se tenía que registrar todo los ingresos y salidas de productos.

## **CAPÍTULO I: ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA**

### **1.1 Descripción de la Empresa**

Es una empresa peruana de comercialización de equipos informáticos, formada el año 2016, se formó gracias a una mala inversión de la dueña anterior, donde uno de sus trabajadores hizo un trato con un proveedor de equipos, el cual se encargó de poner la inversión en mercaderías y así fue como nació la empresa, hoy en día cuenta con un stock de productos que tienen relación optima precio, calidad, asegurando la mejor garantía postventa para los clientes que compran productos de importación de segundo uso.

En el año 2021 por la pandemia hubo la necesidad de abrir una sucursal para la entrega de productos el cual se abrió durante toda esa temporada en el distrito de Lince, donde se preparaban los equipos para entregar a los clientes tanto de lima cómo envíos a provincia. (hoy en día solo se atiende en la tienda principal).

Empresa Informática, dedicada Ventas de Equipos Informáticos y al Soporte Técnico (Desktop, Slim, Ultra Slim, Notebook, Monitores) Servicio de ensamblados, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipos Informáticos, instalación de software.

Local alquilado ubicado en una zona estratégica de la ciudad de Lima donde centraliza sus operaciones, como empresa especializada, nuestro foco de negocio es la integración de equipos de cómputo, porque podemos asesorar mejor y brindar soluciones optimas a nuestros clientes en cualquier proyecto que desean desarrollar.

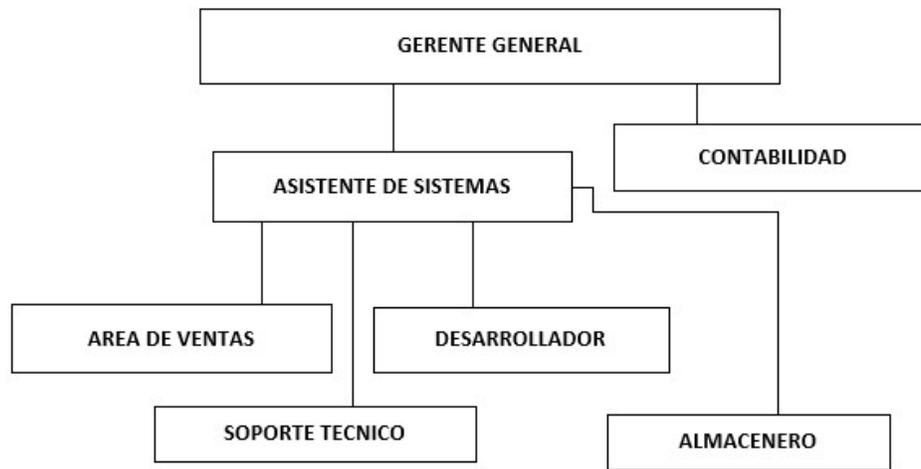
Dirección (Garcilaso de vega 1251, Cercado de lima)

Visión. - Para el 2024 contar con un local Propio en el cercado de lima y tener una sucursal en el distrito Ate, Comas en el departamento de Lima.

Misión. - Ofrecer seguridad y confianza a nuestros clientes, dando soporte después de su compra a través soluciones en Remotas y un preciso seguimiento en él envió de mercaderías a todos los departamentos del Perú, basado en la vocación de servicio y capacitación constante a su personal.

En la siguiente imagen se muestra con más detalle las áreas y los puestos que tiene la empresa.

**Figura 1**  
*Organigrama de la empresa*



## 1.2 Antecedentes

Según Nogueira y Medina (2018), propone mejorar los procesos y centra un mejor enfoque a público en general con un alineamiento estratégico. Su propuesta es estudiar procedimiento de otras instituciones, fueron más de 80 procedimientos que pudo encontrar en 40 empresas que se dedican al servicio a la producción tomando bases estadísticas y conceptos que le fundamentan, al seguir con los procesos reduce el tiempo. Concluyo en su capacidad de procesos cumplimiento objetivo y aportar, importando el conocimiento formalizar en detallar, normativas, instrumentos e indicadores y otros elementos importantes de proceso.

Según Solórzano y Mendoza (2022), su estudio se basó en metodologías cualitativas y exploratoria, presentando varias entrevistas, otra inquietud en la distribuidora es que no se tiene un control de cantidades de productos mínimos o máximos, ocasionando una mala rotación de producto y que se acumule más productos de lo necesario en el almacén, lo cual se determinó que se necesita muy urgente mantener un inventario sólido donde se vea reflejado que verdaderamente existe el producto como dice, a fin de poder ir vendiendo sin ningún problema, Concluyendo que con una mayor gestión de inventario, ayudará y optimizará los pasos para realizar dicha actividad, generando una mayor liquidez y rotación de productos.

Según Coaguila (2017), su objetivo fue eliminar las falencias en los procesos de descuento y reclamos de los clientes, sus problemas era el incumplimiento de tiempos y/o plazos de entrega en las fechas establecidas y también eran los reclamos por la calidad y especificaciones de productos y servicios. En conclusión, fue diseñar y controlar los procesos implementando un modelo de gestión de procesos, a fin de solucionar procesos que aplique el ordenamiento, una mejor gestión y una normalización o estándar, para lo cual desarrolla un plan de mejora.

Según Garrido y Cejas (2017), su objetivo fue analizar la efectividad de la gestión de inventarios a través de la aplicación de modelos matemáticos /estadísticos con el fin de destacar los costos inherentes al producto que se comercializa. Como metodología se desarrolló las bases documentales y la aplicación de modelos matemáticos sustentados en herramientas estadísticas que permitieron planear y proyectar la administración de los productos. se logró realizar el diagnostico correspondiente de los costos y la cantidad requerida en los inventarios de los productos. Por tanto, una administración eficaz de los inventarios garantiza las ganancias de las pymes, aumenta los ingresos y el total de los activos.

Según Vásquez y Tomala (2016), nos menciona que en su empresa se elabora y distribuye productos químicos, por la carga de ventas, presento problemas con el cliente, quejas, retraso de entrega de productos, ya que su sistema esta centralizado en otra ciudad, generando inconvenientes tanto en clientes y proveedores, perdiendo clientes por una falta organización y control de inventario. La herramienta utilizada para el conteo de inventario son el Kardex, llevarlo en un Excel, y un inventario diario, se diagnosticó que primero se debe realizar el conteo físico de sus insumos, determinar los principios básicos de control, y establecer las políticas, estructurar los procesos necesarios para un mayor control. Como conclusión fue la aplicación de procesos, procedimientos y establecer la actividad y la recepción, capacitación, controles periódicos, reuniones con los responsables y seguimiento de control.

Según Reino (2014), su objetivo más relevante es tener un buen equilibrio en lo que se compra y los que se vende, su punto clave es cuando se realizó la compra y cuál fue la cantidad de dicha compra. También propone un documento de control interno de entradas y salidas de inventarios en la cual ya lo está estandarizando con características, (fecha, concepto, entrada, salida, cantidad). Conclusión fue plantea involucrar a todos los trabajadores de la empresa, al

llenado obligatorio y así garantizar la disponibilidad de mercadería. Así se entregará los pedidos a tiempo.

### **1.3 Problemática**

Uno de los problemas principales es que cada actividad no se encuentra estandarizada, cada trabajador cumple su función de forma empírica, donde surge que algunos días que el proceso es más corto y se reduce el tiempo y otros días la actividad se hace más compleja y el tiempo de desarrollo de dicha actividad se expande por ello no se lleva un adecuado tiempo para desarrollar dicha actividad.

A continuación, voy a pasar a detallar el proceso que se lleva actualmente.

Los procesos son llevados de forma manual y en algunos casos no son registrados, solo se guarda las notas de pedidos que entrega el proveedor, sin garantizar que el producto este bien luego de dos semanas o hasta más, es donde se revisa la mercadería en forma real y se prepara los equipos para la venta, en la revisión los productos se encuentran con algunos inconvenientes como USB roto, discos duros malos, memoria RAM dañada hasta incluso la maquina no enciende:

Es por ello que se lleva a garantía, quiere decir que se devuelve los equipos defectuosos a los proveedores , hasta algunas semanas atrás este proceso se lleva sin ningún control de garantía, solo se llevaba al proveedor, se tomaba una foto y hasta en algunos casos solo por palabra o por WhatsApp se coordina, este es un problema encontrado, luego al pasar de semanas algunos proveedores no reconocen que se había entregado y al pasar de las semanas no se sabe si devolvieron o no los equipos informáticos. Esto origino el descontento e imparcialidad de ambas partes ya que el proveedor menciona que ya le entrego al trabajador, ocasionando perdidas a la empresa en mercadería y en dinero invertido.

Luego en el control de inventario el ingreso es de manera manual, se recibe una hoja donde se indica el producto que ingresa y en muchos casos no se revisa las características del equipo entregado por que no hay personal orientado específicamente para esa tarea, para recibir solo está el personal de venta y a veces está atendiendo a un cliente en ese momento y es guardado el producto directamente en los andamios. El problema comienza cuando un cliente quiere un equipo con características específicas y en ese momento es donde se va buscar al andamio si existe el producto para poder vender, originando que el cliente se incomode y

comience a dudar si los equipos estén en buen estado y hasta en algunos casos que el cliente no compre y se retire de la tienda.

Si el cliente espera, se hace todo lo posible para traer el producto a la tienda directamente del proveedor y ocasiona nuevamente que el producto no salga probado ni verificado tanto como por el proveedor y la empresa, y como es una compra y venta al instante no sea registrado y no se lleve un inventario real en la tienda.

El siguiente problema se origina en el control de cambio de piezas también es debido por no tener un inventario real, solo se realiza cuando un cliente solicita equipos específicos con características específicas, no se puede realizar o verificar al momento se busca en la tienda, si no hay con las características especifica se realiza cambio de piezas de un equipo a otro para así poder vender el producto, al final ocasiona que no sabes que se cambió y que equipos con características específicas existe y no se modifica el inventario, por ello se compra componentes en grandes cantidades como sólidos ,memoria RAM, cables y otros.

Por todos los problemas detectados se pretende diseñar y crear procesos estandarizados para la actividad de los trabajadores en todo lo relacionado a la gestión de inventario, garantías y a el cambio de piezas

**Tabla 1**

*Síntomas y las Causas*

Síntomas	Las causas
Pérdida de clientes por no obtener datos reales de producto, compra de mercadería innecesaria por mal inventario, mal catálogo de productos por no establecer el producto real en almacén, falta de recepción de Garantías, error en cambio de piezas.	Falta de personal, falta de inversión, falta de capacitaciones, falta de procesos establecido para gestionar el control de inventarios, control de garantía y cambio de piezas de productos.

## **1.4 Objetivos**

### Objetivo General

Diseñar e implementar los procesos de gestión de Inventarios en la empresa.

### Objetivos Específicos

Diseñar e implementar procesos para la gestión de Kardex para mejorar la gestión.

Diseñar e implementar procesos para gestión de garantía.

Diseñar e implementar y estandarizar un manual de procesos para la gestión de cambio de piezas.

## **1.5 Descripción General de la Experiencia**

Inicie en la empresa actual como técnico informático, mi labor era realizar mantenimiento preventivo que consistía en desconectar cada cable que este con la fuente de poder para luego limpiar el case de las PCs, limpiar la memoria RAM, cambiar la pasta térmica, luego sopletear cada equipo informático que ingresaban a la tienda, tener listo mi disco externo con una imagen de w10 y sus utilitarios, para ello yo me encargaba de la instalación de por lo menos 80 equipos informáticos diarios luego me dedicaba a la revisión de puertos de USB cable de red que no se encuentren dañados.

Obtuve mucha experiencia en el soporte técnico, mi labor era el mantenimiento preventivo, pero al pasar de los meses pase a resolver problemas comunes, y forma parte de los mantenimientos correctivos, los cual consistía en la solución de equipo informático si no prendía o si lanzaba un pitido, se hizo más común cada día detectar estos problemas, también por mi experiencia en anteriores empresas que me respaldaba a obtener mejores resultados de cuál era el problema en sí y cómo se debía solucionar, como por ejemplo si el problema es la fuente , la placa , la memoria RAM o hasta incluso el procesador, también daba revisión y solución a equipos de los clientes que traían por garantía.

Otra de mis funciones fue ir a realizar servicio a domicilio a empresas, me encargaba de ir y levantar datos del problema o problemas que presentaba los equipos, un caso era manteniendo preventivo de notebook me dedica para realizar el manteniendo de 25 notebook, siempre y cuando fueran equipos que vendía la tienda procedía a realizar el mantenimiento, entregaba mi reporte con cada serie de la notebook que en algunos casos, tenían detalles de

cambio de teclado o cambiar el disco a un disco sólido, daba mi reporte y otra persona se encargada de decir si se realizaba el cambio y al día siguiente procedía a realizar el cambio de teclado o el cambio de disco.

En unos meses se presentó la oportunidad de unirme al área de ventas, en la cual estuve en un par de campañas, como asesor de ventas de equipos informáticos, también realicé marketing con la creación de imágenes con las características de los equipos informáticos a fin de subir a las redes sociales Facebook, también en su momento colgué publicidad de los equipos por mercado libre y Olx cuando aún se encontraba vigente a fin de captar más clientes.

Luego se me dio la oportunidad de ser Asistente de Sistemas en la empresa por cambio de personal, esa labor cumplo en la actualidad, mis funciones son recepción de Mercadería a tienda, coordinar las instalación y configuraciones de los equipos informáticos para la venta, preparación de pedidos, coordinación en envío de mercadería a diferentes provincias. Dirigir y supervisar la preparación de equipos, con personal a cargo, y solucionar inconvenientes que se pueda presentar, y abastecimiento de suministro informáticos para la preparación. Dar soporte en la parte informática de la empresa y apoyar en procesos, diseño procesos apoyo en el cuello de botella de la empresa y cumplir con la mejora de procesos.

## CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

### 2.1 Bases Teóricas

**Teoría de Desarrollo Organizacional** Determina sobre las relaciones con los trabajadores teniendo un trato amigable que beneficia el desarrollo y teniendo un buen dialogo, comunicación entre ambas partes que no piensan los mismo, generando conflictos

Según Ortiz y Galindo (2020), menciona que se refleja en la vida cotidiana de los trabajadores con su calidad de vida, por ende se lleva una mejorar en lugar de trabajo, la productividad se refleja como un indicador, donde se debe buscar estrategias organizado para contribuyan en un fin de tener un bienestar colectivo que acompañe a los demás, ser empático, la motivación, impulso dando un resultado en la actualidad se destaca el rendimiento con la relación, productivo de la empresa, se concluye a través de los años el comportamiento es la fuente del ser humano, con el transcurso de los años se ampliada que se debe utilizar una herramienta eficaz que ayude el día a día para mejorar la productividad.

Según Viteri y Franco (2022), Considera que es un pilar y fundamental para tener un objetivo, así poder alcanzar y mejorar la productividad y cualquier cambio cotidiano que pueda surgir en la organización, donde siempre involucrara a la relación de personas en su comportamiento y poder adecuar o cambiar asegurando mediante capacitaciones, algunas compensaciones que genere una satisfacción dentro de la empresa. Deben asegurarse de realizar cambios e implementar una planificación estratégica para los trabajadores, también orientar en sus procesos productivos internos, así podrán ajustar sus valores, reglamentos y políticas.

Según Duran (2021), su objetivo fue analizar la influencia de un plan estratégico en una municipalidad del Perú, donde su estudio fue no experimental, correlacional causal y transversal, donde estuvo constituida con 50 personales administrativos, se utilizó dos cuestionarios de contenido juicio experto y la confiabilidad , en sus resultado se concluye que si influye mucho el desarrollo organizacional , por lo cual debe asumir con responsabilidad mejorando y generando más eficiencia y mejora de la calidad.

Según Corpas y Wilson (2022), una de las competencias significativas para una mejora en la organización, es la sustentación de buenas éticas y conductas la cual fortalece el nivel de desempeño individual y fomenta un asertivo clima organizacional, conviene gestionar el

talento humano con dinámica de captación de personal para determinar perfiles, así ejecutar competencias fortalecidas, nivel de empatía con el fin de estructurar y ordenar nuevos mecanismos para alcanzar con el desarrollo.

Según Brito (2018), su importancia que representa en la empresas identifica mejor las oportunidades de desarrollo , donde aplica etapas para mejorar la intervención que es la planificación , recopilación de información y seguimiento, utilizando cuestionarios donde obtuvo 14 variables, donde pudo descartar las fortalezas de la empresa , y sobresaltar la filosofía, objetivo, las responsabilidades , liderazgo y comunicación, se realizó el cambio para optimizar un mejor desempeño

**Teoría General de Sistemas** Según Martínez y Esparza (2020) que esta teoría es muy destacada y tiene una importancia metodológica, para todo tipo de incursión en este caso para él, los problemas ambientales, ecológicos y socioambiental, nos menciona que gracias a la teoría propone una propuesta innovadora para abordar el problema socioambiental, construir con base en la variable críticas para saber por qué el deterioro ambiental, sus características debe ser registradas y guardadas desde el sembrado , cuanto de agua, que nutrientes tiene la tierra, tiempo antes de cosechar, cuanto tiempo trabajan las personas, todo organizado.

Según (Lamprea & Sanabria, 2020), analiza los criterios, estrategias y categorías frente al proceso de construcción de conocimientos tradicionales y científicos, el análisis que aplica herramientas para facilitar la integración de explicaciones científicas a través del dialogo y la comprensión integra variables culturales con el conocimiento científicos para lograr comprender las relaciones que intervienen, concluye que con la herramienta de la teoría permite identificar las variable y relación, donde se concatenaran las ideas y procesos, los conceptos sus argumentos donde explican la producción de forma empírica cultural y social.

Según Proaño y Orellana (2018), abordan los sistemas de información desde una perspectiva de la administración y la gerencia, indicando la importancia de transformación digital. En este sentido se llevará a cabo esta transformación digital si debe ser una prioridad el lograr una integración tecnológica basada en sistemas de información que permitan apoyar a la organización en la toma de decisiones.

**Teoría de Procesos.** - Según Zarategui (2019), es considerada actualmente como la base operativa en la mayoría de las empresas. Utilizan la teoría de procesos, para optimizar las capacidades humanas e integrarlas en un proyecto o una nueva actividad. Siempre una información insuficiente sobre los requisitos y la falta de tiempo para explicar perjudican a las empresas, concluyo que las empresas de adoptar esta teoría y individualizar los procesos, determinado los procesos con mayor importancia, se debe analizar y mejorar, así se reducirán los procesos, y se aplicarán mejoras y propondrán renovar otro proceso constantemente.

Según Mansfield y Busse (2019), menciona que la teoría de procesos es aplicada para cualquier ciencia, siendo un modelo global partiendo de un problema para generar una estructura de cambios, mejorando junto con la creatividad y con la restructuración de cambios, concluyo que es fundamental para cualquier organización aplicar cambios para que desarrollen una mayor eficacia en cualquier ámbito organizacional.

Según Echandia (2018), entiende por proceso conjuntos de pasos o actividades para llegar a un objetivo, siendo unas series de actividades diversos y sucesivos, para plantear y determinar una solución, concluyo que para determinar cualquier acción tiene que estar bien definido cada proceso a fin de que no sea objeto de incertidumbre facilitando el desarrollo de la información garantizando el cumplimiento del proceso.

**Teoría de Colas.** - Esta teoría determina que el factor principal es el tiempo, que no tiene la capacidad o a superado el número de cliente para atender y es ahí donde se genera esta teoría que hace fila, por más que allá dos trabajadores de venta tiene que esperar de atender para continuar con él o ella.

Según Cadevilla y Mora (2022), explica los aportes básicos, la técnica es revisión documental, y muestreo teórico, textuales y mixtas, realizados y guardando toda la información, donde se estableció las categorías: eficiencia del servicio, satisfacción del consumidor/ cliente, asertividad/oportunidad para la toma de decisiones, nivel de compromiso, fidelización de clientes. Concluyendo la importancia de aplicar y establecer mecanismo para mejor la gestión de colas, para optimizar los retrasos y mejorar la satisfacción de los clientes así incremento ganancias en la organización.

Según Villarreal y Freddy (2021), menciona una parte muy importante de la gestión es la atención al cliente, y que al largo del tiempo surgió cambios y aporta mucho la tecnología, lo que se debe merecer un cambio a favor de la tecnología, realizar estrategias para una mejor competitividad, el tiempo de espera es perdida y un problema, su objetivo es aportar un análisis

para mejorar el tiempo de espera, los resultados obtenidos se muestra que se debe trabajar en tiempo promedio en la atención con la ayuda de la tecnología de esa manera reducirá tiempo en el proceso de atención telefónico y también de la espera en la filas obteniendo así una mejora continua en la atención.

Según Vilalta y Garza (2019) , se evalúa como una estrategia para darle más soporte al cliente, es su investigación tiene como finalidad establecer primeramente metas para su oficina comercial, aplicando modelos, con características cuantitativas, para determinar utilización técnica como encuestas y entrevistas y viendo el panorama como cliente , los resultados estuvieron de la mano con la calidad del servicio al cliente la disponibilidad del trabajador y también implicaba el turno de trabajo, y considero que si implica mucho el tiempo, aplico una simulación y se obtuvo una reducción de tiempo, y aumento en su costo de servicio.

Según Orlando y Pérez (2019), que es un proceso de evaluación, así pueden decidir de lo que esperan era un buen servicio, también definieron en la farmacéutica cuando ordenadores (servidos) iba recurrir para el proceso sea más óptimo. El resultado fue tener 03 ordenadores en la cual sería rentable en 02 meses recuperarlo, concluyendo y demostrando que la distribución en atender al cliente sería más óptimo y a la vez favorecerá en la toma de decisión.

**Metodología PDCA:** Esta es metodología moderna también conocida como ciclo Deming (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que se puede adecuar a cualquier empresa e influye mucho en los resultados a obtener.

Según Moyano y Villamil (2021), se ha utilizado para mejorar los procesos, es una herramienta útil para la gestión de proyectos, el objetivo es evidenciar los aportes que desarrollaron para la mejora, se destaca como resultado la variedad de empresa que implementan y estudian para mejorar su metodología.

Según Molina y Rossit (2021), la aplicación de ciclo PDCA es una herramienta potente para sistematizar la mejora continua de procesos, se emplea esta herramienta para proponer e implementar mejoras en su línea de negocio en la construcción de obras civiles, como provisión de todos los servicios relacionados al mantenimiento de redes del gas doméstico, con nuevo ingreso de información, conformidades, generando reportes de pagos, permitiendo mejorar procesos, reduciendo tiempos de trabajos y menos errores, concluyendo que beneficia la aplicación de la herramienta por la mejora continua de la empresa y alienta al desarrollo de decisiones.

Según Lizarbe y Aguilar (2020), nos menciona una técnica innovadoras para mejorar los procesos, aplicándolas en cualquier tipo de empresa que son la metodología PDCA, a fin de que los trabajadores utilicen y sepan de estas herramientas, con la finalidad de alcanzar lo planeado, los primordial de estas metodologías es que se encuentra estandarizados con seis pasos principales, la definición el problema, medición, análisis de la problemática, luego el diseño, sus pruebas, su implementación y su solución, con estas innovaciones ayudan a todo el ente de la empresa, tanto como trabajadores y clientes, compartiendo esta metodología , utilizando estas estrategias para el mejoramiento de procesos priorizando el cumpliendo de cada tarea que ha de realizar y ejecutar, así estandarizar las actividades, buscando el desarrollo a fin de disminuir las necesidades urgentes.

## **2.2 Bases Conceptuales**

**Gestión de inventarios**, Primeramente, se debe a una necesidad en la empresa siempre al largo de tiempo es un punto clave en todo tipo de empresa, teniendo una proceso ya planificado y estructura en los inventarios, el resultado es que encuentre a tiempo y que la venta sea más fluida.

Según Jacobs y Chase (2009), definen que el inventario son materias primas terminados, componentes, suministros y trabajos de procesos, también menciona de los servicios, el inventario regular sé que son los bienes tangibles que se puedan vender y los suministros que requiere para cualquier producto y para algún servicio.

**Diseño de procesos**, es la creación y planificación de alguna realización para algo determinado con un objetivo de realización para ello se realiza algunos esquemas, procesos y diagramas que nos amplie con nuestro requerimiento así es determinada un diseño. Otra definición según Plazas (2017) se refiere a cualquier planificación de procesos recurrente, con la finalidad de obtener resultados mejorando el tiempo y una estructura definida. Todos los procesos se definen como un producto del diseño, y no como el método de diseño. También nos ayuda a determinar todo el flujo, para así determinar que equipos requerimos, y así realizar todo tipo de proceso, los diseños de procesos requieren diagramas de flujo, y determinar cada proceso de general a específico.

**Business Process Manager (BPM)**, Estándar que facilita y estandarizado para todas las personas, con la finalidad de desarrollar negocios, administrar el negocio, por parte de los investigadores Maquen y Ticse (2019) Está estructurado que nos va ayudar a definir cada vez

más detallado los procesos requeridos y así propone modelo de procesos para realizar indicadores basándose en alguna gestión. Para el mejoramiento y un mejor desempeño (eficacia) la organización, gestionando procesos de negocio, que se deben diseñando, modelado, organizando, documentación y optimizando.

**Draw.io:** Es un software online gratuito para la realización de procesos y poder estandarizar los actores, es una herramienta de diagramas, esquemas, diagramas con jerarquía o conjuntos, y en esta aplicación web pueden colaborar y cooperar dos a más personas. Según Vásquez (2020) se pueden enriquecer los con los diagramas que necesiten en cualquier empresa estructurada. Teniendo resultados de forma sencilla y con buen tiempo de ahorro que es muy importante para la empresa. La integración de plataformas en la nube se realiza que el trabajo sea sencillo y sin preocupaciones. Se adapta rápidamente con la aplicación. Siendo una herramienta potencial, con una colección de plantillas ayuda a poder realizar más que diagramas.

**Tics:** La Tecnologías de la Información y Comunicación integra los recursos de procesos con los recursos informáticos y de infraestructura a lo largo de los años sale más versiones y más herramientas que necesitamos para realizar en todo tipo de trabajo para realizar más fluida todo tipo de información. Según Guerrero y Vite (2020), menciona que las (Tics) mejora en el desarrollo de la educación en línea a distancia, el análisis de experiencias que fue implementada en la pandemia, generando resultados que permite en fortalecimiento de enseñanzas de manera sincrónica y asincrónica. También Según Saavedra & Tapia (2013), menciona la importancia de las TICs para poder competir en la industria de México, mejorando el desempeño, y tener definido el acceso de la información, incorporando procesos que beneficie a la empresa.

**Método PEPS,** Entra primero sale primero con esta esta frase se identifica este método, quiere decir si se crea produce o compra primero debe ser vendido primero, para ello debe estar bien registrado el monto y la cantidad y detalle del producto, según Rodríguez (2022), Tener un control detallado de los productos, también con la seguridad de precios así mejorar su ingresos, con este método fija el estándar de realizar la primeras entradas y primeras salidas, adecuando este método evitará pérdidas financieras, una mayor rentabilidad y los productos sea rotativos así también con este método poder satisfacer a sus cliente con productos nuevos.

**Control de inventarios,** Es responsabilidad de la empresa, promoviendo la eficiencia, eficacia, transparencia y reduciendo costos económicos, cuidando y resguardando los recursos del estado contra cualquier forma de mala utilización, caducidad, deterioro, actos ilegales y uso indebido.

Concluyo que el control interno es importante apliquen para todas las empresas sujetas al control de inventarios, esto reduce riesgos en la administración logrando objetivos propuestos y protegiendo los bienes y se puedan vender con mayor fluidez.

**Metodología Six Sigma,** Es caracterizada por cinco etapas (definir, medir, analizar, mejorar y controlar) según Malpartida y Olmos (2021), menciona que fue diseñado inicialmente como un indicador para medir defectos y mejorar la calidad, luego evolucionó y se convirtió en una metodología que alinea los procesos de cualquier organización según el requerimiento de los clientes, permitiendo alcanzar mejoras de productividad y competitividad, donde que concluye que el Six Sigma proporciona a las empresas una herramienta orientada a mejorar la capacidad de procesos. Según Carrillo y Vargas (2022), puede ser utilizada para reducir la variabilidad operacional y reducir el ruido como contaminante industrial, medir el nivel de presión sonora por cada máquina y operador después de implementar medidas de control en el individuo, medio y fuente.

### **2.3 Información de la Empresa**

Nro. de RUC: 10460615033 - ESPIRITU ROJAS ALEJANDRO MOISES

Fecha: 07/12/2010 ACTIVO – HABIDO

La empresa cumple con los siguientes valores:

Integridad. - Intacto, entero, no tocado o no alcanzado por un mal.

Responsabilidad. – con la entrega oportuna y plasmada en el tiempo establecido.

Disciplina. - actividad de los procesos.

Calidad. - adaptación en el mercado ya que es muy competitivo y cada vez llega de más generación.

Honestidad. - demostrando integridad en nuestras ventas y mencionar la posibilidad de repotenciar en un futuro y con la demostración de nuestro comportamiento.

Seguridad: Prevención de riesgos laborales.

También la empresa maneja conceptos de buena ética y empatía:

No divulgamos información de los clientes.

Realizar un trabajo en equipo con trabajadores de la empresa.

Ofrecer a nuestros clientes servicios en un ambiente de igualdad.

No aceptamos crítica o comportamiento inadecuado tanto de clientes y trabajadores.

Compromiso solidario con la sociedad y el desarrollo del país.

Respetar todos los procesos, aplicando tecnología de última generación.

También pudo determinar su matriz BCG (Boston Consulting Group) en lo cual determino de la siguiente manera:

El producto estrella de la empresa es las AIO (All in One), computadoras integradas que contine Wifi, Cámara, Parlante, Micrófono, lo cual vemos hoy en día la gran participación en el mercado y obteniendo un crecimiento constante, ya que ayudo mucho las clases virtuales y ahora las Semipresenciales.

Su producto vaca determinó que fue las MiniPCs, (Ordenadores Pequeños), tiene poca participación en el mercado, solo falta darle más capacitación a la hora de explicar al cliente ya que este producto cumple con todos sus requerimientos como lo haría un ordenador grande

El producto perro se determinó que son los productos estancados o que se encuentran en garantía, ya que es una pérdida de dinero, y se dificulta al vender al pasar los meses, ya que ingresa un nuevo lote a mejor precio y es difícil competir con las empresas rivales.

## 2.4 Descripción del Puesto

Trabajo como Asistente de Sistemas en la empresa, hoy en día mi puesto de trabajo es mas en la coordinación con el área de ventas, ver que producto sale y comunicarlo con el gerente, mencionarle qué es lo que está en bastamente movimiento, otra función es la coordinación con el área de soporte informático, ver que cumple con el testeado y le dé mantenimiento a los equipos informáticos ver la productividad del avance día a día ver si tiene algún percance o alguna duda referente a brindarle mantenimiento y luego apoyar y darle solución que se pueda presentar y también tengo que estar pendiente y coordinar si le falta algún implemento para la limpieza en este caso para limpiar el Case de los equipos es Bencina y Waype y por último la silicona.

Otra función es la coordinación de pedidos organizar el tiempo y designar a cada personal en que rol se va laborar a fin de que salga el pedido el mismo día, si sale una venta y el producto no se encuentra en tienda se tiene que comunicar con el gerente, indicar que nos falta a fin de que el gerente converse con el proveedor y traiga el producto, si sale ese día se coordina en que agencia de transporte para el envío de la encomienda, en algunos casos tengo que realizar la guía de remisión y coordinar con qué agencia sale, nombre de la persona y realizar su factura electrónica.

Otra función es la realización de catálogos de productos con sus características correspondiente e imágenes para enviar a la cartelera de cliente antiguos a fin de recuperar clientes antiguos, también apoyo en el área de ventas en algunas instalaciones de software como Corel Draw, y dándole más detalle del producto al cliente y resolviendo algunas dudas que pregunte el cliente.

Otra función apoyar en el ingreso de mercadería, es por ello que se realiza esta problemática que no existía algún estándar en el control, por ello presente y se está realizado esta reestructuración de procesos para obtener un buen control de inventario y así tener un control de garantías y cambio de piezas.

Se estará realizando con base y estructurando cada proceso que nos ayude a mejor esta problemática en lo cual se ve ingreso de mercadería creando política y pasos para la recepción y el guardado la información y así se pueda registrar y obtener esa data al momento de vender saber si existe el producto.

## **CAPITULO III: APORTE Y DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA**

### **3.1 Contextualización**

Todo el trabajo fue realizado en la empresa COMPUSTORE con RUC 10460615033, ubicado en Avenida.Garcilazo de la Vega Nro. 1251 Interior 331- Cercado de Lima. El tiempo del trabajo fue de 10 meses, iniciando el día cuatro de mayo de 2022 hasta la quincena de febrero del año 2023, las horas para desarrollar el trabajo fue de dos horas por día, solo eran 02 días por semana que fueron los días martes y los días viernes, también se me asignó una Notebook Hp para desarrolla el trabajo, y se me dio autorización para entrar a las otras áreas.

Mientras se desarrolló el trabajo se elaboró un cronograma en la cual se dividió en tres etapas, donde paso a detallar cada etapa: La primera etapa conto con tres meses las cuales fueron para el levantamiento de información donde me entreviste con los trabajadores de diferentes áreas, Primero me entreviste con área de soporte técnico y mantenimiento, donde me brindo información de forma verbal, preguntando las funciones y actividades que realizaba día a día, donde me informo que el trabajo que realizaba era de forma empírica, no tenía ningún manual de procesos o actividades que desarrollaba y el trabajo que desarrollaba era conforme a su experiencia en otras empresa y lo ponía en práctica y si llegaba un nuevo personal a su cargo el enseñaba a su manera.

Segundo me entreviste con el encargado de almacén, el cual tenía información en forma física los productos ingresados y era el que recibía los reportes de los equipos defectuosos, el realiza el llevado de los productos a garantía, todo esto era en forma manual con una hoja de cargo a la hora de entregar las garantías. Con la información obtenida llegue a la conclusión de que también no existe una buena gestión de envío de productos a garantía, porque el almacén no detecta si el proveedor ya regreso el producto que envió o en qué estado se encuentra.

Tercero me entreviste con el área de Ventas, de manera verbal también me indico que siempre tenía problemas cuando pedían un producto con características específicas, le mencionaban que, si había el producto, pero luego a la hora del traer el equipo a tienda no había en almacén, por una falta de información muchas veces no se pudo concretar la venta. En otro caso era de que se conversaba en almacén que se necesita el producto con urgencia entonces se procedía a la Gestión cambio de piezas, también este proceso no estaba definido ni estandarizado, por lo cual no había un buen control en esta gestión de cambio de piezas.

En esta primera etapa me involucre en cada gestión para poder saber de forma real el ingreso de mercadería, salida de mercadería, entrega de productos malos y el llevado a garantías, también en qué momento se realiza la gestión de cambio de pieza.

En la segunda etapa del proyecto conto con cuatro meses, las cuales fueron primeros en plasmar toda la información obtenida en las entrevistas y realizar un llenado de datos. Segundo se realizó el diseño y elaboración de procesos para lo cual utilicé un software online llamado Draw.io, que me permitió elaborar la construcción de los diagramas. Tercero cada vez buscando o adecuando un mejor paso o actividad a fin de que se reduzca el tiempo, volviendo a mejorar los diagramas. Cuarto se presentó un demo de los procesos elaborados para que se puedan poner en práctica los trabajadores (Manual de procesos), lo cual obtuvo una buena aceptación, a fin de mejorar y reducir aún más cada proceso.

La tercera etapa del proyecto conto con tres meses, los cual eran la entrega de su guía o manual de actividad, a fin de que se pueda dar un inicio de estandarización de proceso, marcando un hito en la empresa. Luego era la revisión y acompañamiento a que se adecuen a los nuevos procesos dados.

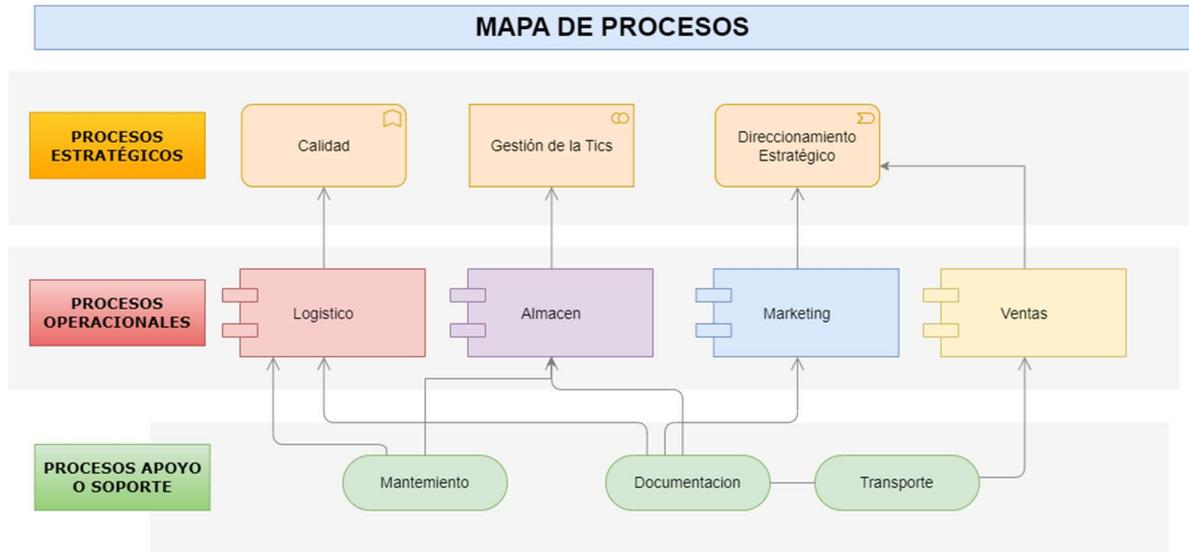
### **3.2 Descripción Detallada de la Experiencia**

Dentro de mi función de Asistente de Sistemas y encontrando una falta de control, que ayudé a desarrollar correctamente en mi trabajo es que decidí presentar este proyecto ante el gerente, no existe un buen control en la gestión de inventario, control de garantías y el cambio de piezas, le planteo diseñar proceso crear manuales de actividad para los trabajadores a fin de que se pueda estandarizar las actividades siguiendo los pasos reduciendo el tiempo.

Nivel de responsabilidad del participante. - Fui responsable de realizar y mejorar los procesos de control de garantía, cambio de piezas, y control de inventarios, en la cual dediqué a realizar el proyecto los días martes y viernes a partir de las 6:00 pm a 8:00 pm,

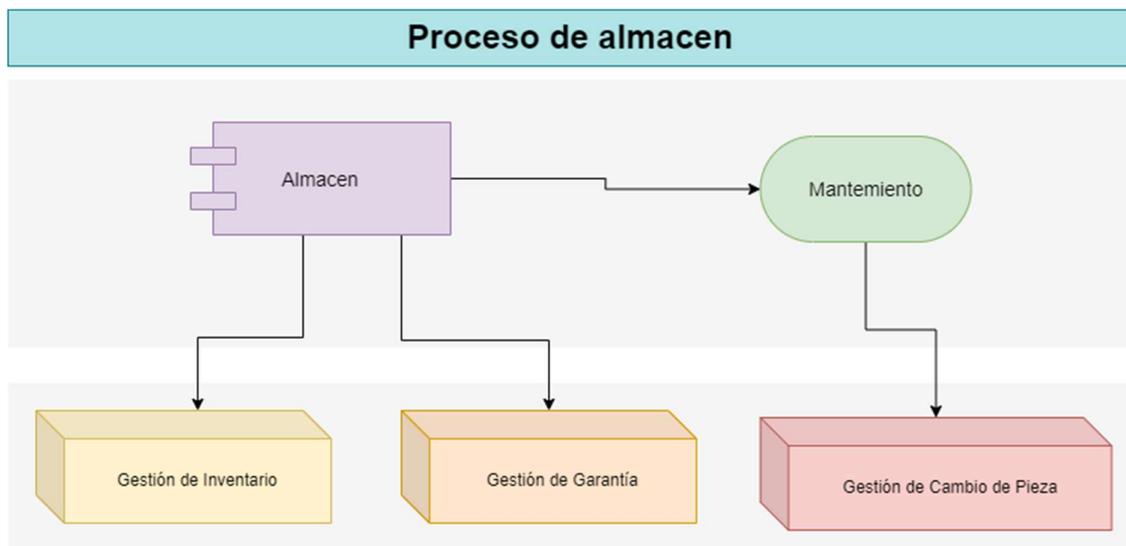
Primeramente, se muestra el mapa de procesos general de la empresa.

**Figura 2**  
*Mapa de Proceso General*



La propuesta desarrolló una mejor gestión y un proceso más detallado para estas tres tareas importantes, en cual voy a pasar a detallar:

**Figura 3**  
*Proceso que interactúan*



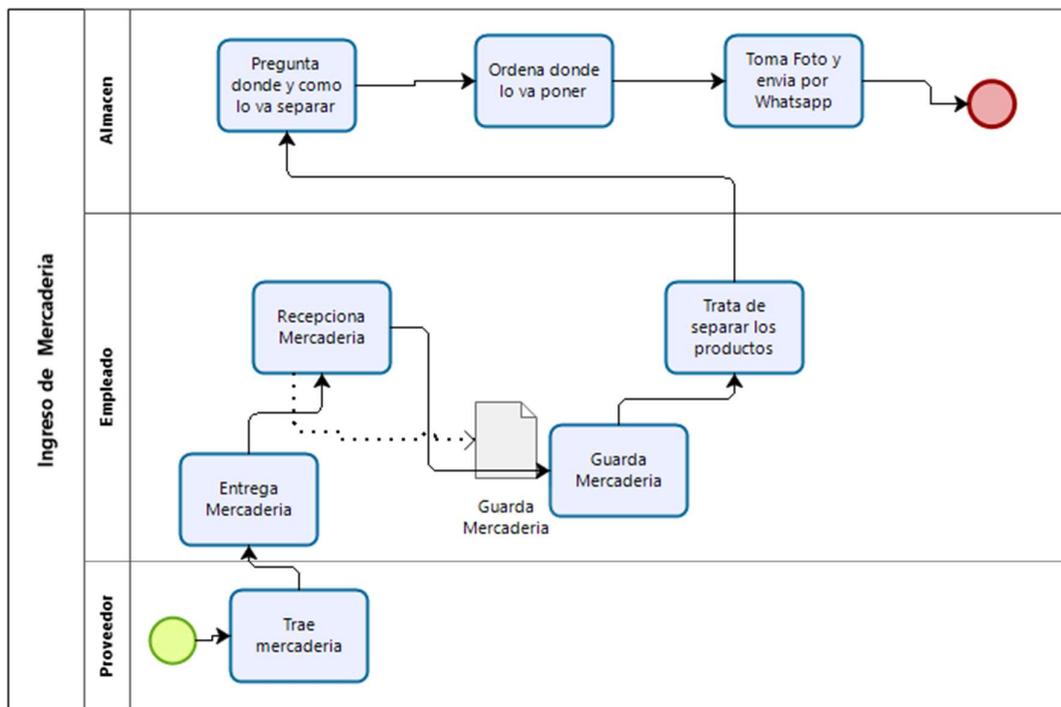
**El proceso de gestión de Inventario. –**

En este apartado se procede a describir los pasos de la gestión de inventarios como estuvo definido, considerando que todo se realizaba de manera empírica y no existía ningún proceso definido.

Este proceso es realizado como se encontró los procesos, lo trabajaron de forma empírica, se plasmó mediante el siguiente diagrama de procesos:

Llega mercadería, recepción mercadería (sin verificar la nota de ingreso), también no se llena ningún registro, solo se guardaba las hojas y el proceso no estaba estandarizado.

**Figura 4**  
*Proceso de Ingreso de Mercadería – AS-IS*



En este apartado se procede a describir los pasos del nuevo proceso (Gestión de inventarios).

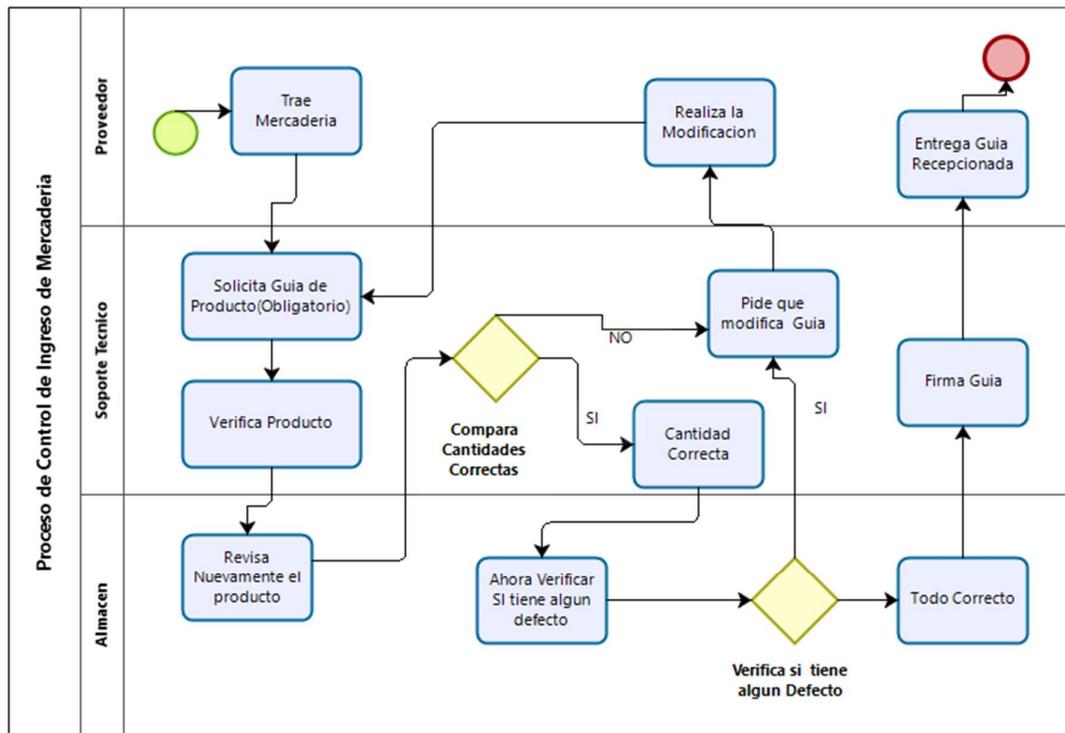
Los procesos se mejoraron y estuvo bien definidos, se capacitó al personal, para que el ingreso de mercadería sea la adecuada.

**Paso 1.-** Se le exigía al proveedor que entregue la guía de productos a Seleccionar, en el caso de ser Pantalla o equipos (All in One), se llamaba a un personal más, para hacer la verificación, para ver que no estén rotas las pantallas. También el conteo de los equipos se realiza 03 veces y se realizaba una verificación previa de algunos componentes como USB roto, si el caso, no se firma la guía y se le menciona al proveedor que no se recibirá el producto y que cambie la guía con menos cantidad.

**Paso 2.-** Se estableció a partir de la fecha, que se lleve los documentos de los proveedores en un archivador la mercadería que ingresa con su nota de guía, esto facilita a la hora de los pagos a proveedores, y del control de garantías a ellos mismo.

**Paso 3.-** Se planificó llevar control de Kardex semanal, se realiza un conteo rápido, y conteo más detallado cada mes, así es más fluido la toma de decisiones para las futuras compras de mercadería.

**Figura 5**  
*Proceso de Control de Ingreso de Mercadería -TO-BE*



Powered by  
**bizagi**  
 Modeler

**Pasos antes de la Recepción de Mercadería:**

1. Coordinación Mutua con área de Logística,
2. Indicar la llega de mercadería.
3. Hora Aproximada de ingreso.
4. Coordinar con su personal a realizar el espacio necesario para el ingreso.
5. Ordenar el área designa.
6. Preparar su equipo informático para la llenada de datos (ALL IN ONE).
7. Alistar la Lectora de Barra Inalámbrico (Siempre Cargar).
8. Coordinar con su personal a cargo.
9. Donde ira cada producto.

**Pasos para la Recepción de Mercadería:**

1. Una vez llegada la mercadería indicar a su personal a cargo y seleccionar por categoría ( ALL IN ONE; PCs; MINIPCs; MONITORES por pulgadas).
2. Cuando este divida por categoría, exigir al proveedor la entrega de la guía de Ingreso de mercadería.
3. Entrega la Guía de ingreso, verificar las cantidades de la guía contando los productos si coincide.

4. Si no coincide indicar al proveedor para que te realice una nueva guía (OBLIGATORIO).
5. Realizar nuevamente el conteo de los productos hasta por tres veces depende de la magnitud y cantidad de productos.
6. Una vez verificada contada junto con la guía de ingreso, se realiza el firmado de la recepción de mercadería.
7. Obtener una copia de la guía de Ingreso.

Pasos después la Recepción de Mercadería:

1. Encargar al personal, ahora que separen por modelo y generación de procesador ejemplo:  
 All in One LENOVO M93z      Procesador Core i5 4ta Generación  
 All in One LENOVO M900      Procesador Core i5 6ta Generación
2. Registrar la mercadería en un formato establecido.

**Figura 6**

*Formato digital establecido para el ingreso de mercadería-*

INGRESO				NRO DE GUIA
PROVEEDOR	MES	DIA	HORA	GUIA-0254
COMPUOFERTAS	ENERO	10	2:10 p. m.	



CAN	CATEGORIA	MODELO	PROCESADOR	CAPACIDAD RAM	CAPACIDAD DISCO
10	ALL IN ONE	M90Z LENOVO	CORE I5 4TA GEN	08 GB	500 GB
10	ALL IN ONE	M90Z LENOVO	CORE I5 4TA GEN	08 GB	500 GB
10	ALL IN ONE	M90Z LENOVO	CORE I5 4TA GEN	08 GB	500 GB
10	ALL IN ONE	M90Z LENOVO	CORE I5 4TA GEN	08 GB	500 GB

Este procedimiento tiene como finalidad gestionar controlando y manejando de manera eficiente la mercadería en la compra, asimismo la preparación de los productos será más fácil en la entrega en almacén para ir directo a la venta. También apoyo en el almacenamiento, para manejar un orden en forma estándar, para que la búsqueda de productos sea mucho más rápido, así mismo genera que este más controlado, y los pedidos puedan ser enviados a tiempo.

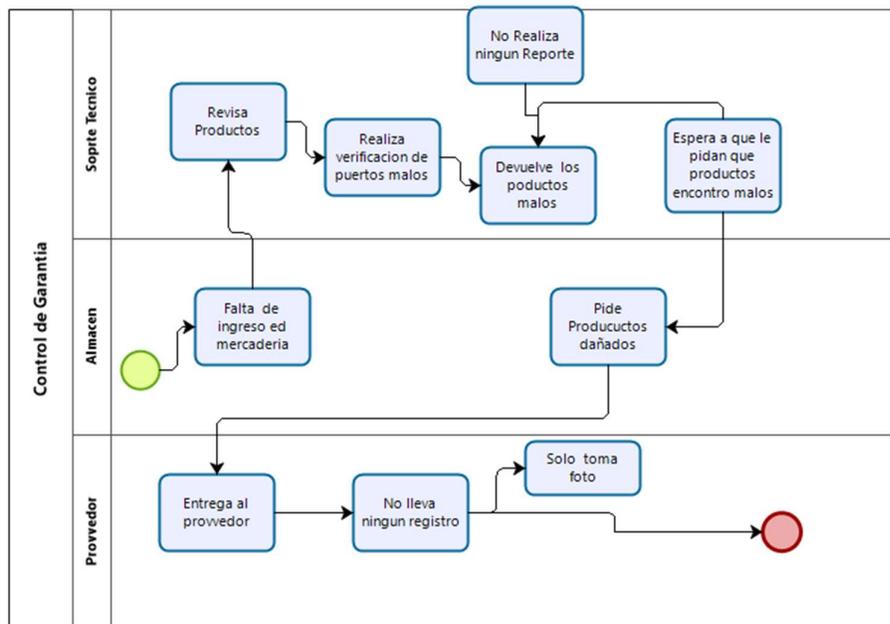
También otra mejora realizada es el proceso de indicadores y/o alertas de existencias de productos que debe tener un rango mínimo a fin de realizar ventas, otro rango de cantidad de productos, para no realizar la compra en esos equipos, siempre realizar y verificar las cantidades, para así descubrir los productos más rotativos de la empresa y darle mejor promoción o mejorar el precio de venta.

## El proceso de gestión de Garantía. –

En este apartado se procede a describir los pasos de la (Gestión de Inventarios) como estuvo definido, considerando que todo se realizaba de maneja empírica y no existía ningún proceso definido.

Este proceso es trabajaron de forma empírica, se plasmó mediante el siguiente diagrama de procesos.

**Figura 7**  
*Proceso de Control de Garantía -AS-IS*



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

En este apartado se procede a describir los pasos del nuevo proceso (Gestión de garantía); considerando que en la actualidad no existe ningún proceso definido.

**Paso 01.-** Se realiza el mantenimiento preventivo de cada equipo ingresado consiste, en limpiar (Memoria RAM, Disco duro) pasar con un soplete la mainboard (Placa), en algunos casos se realiza el cambio de pasta térmica.

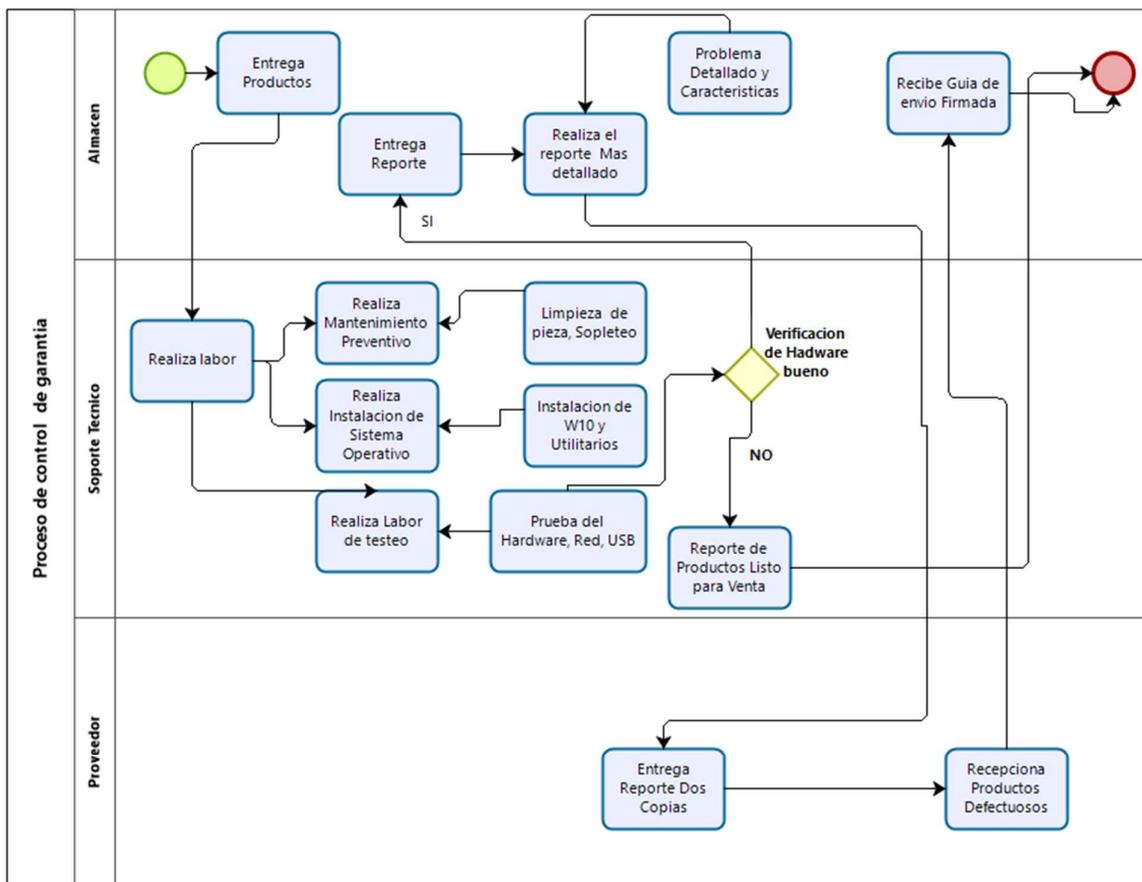
**Paso 02.-** Se realiza la instalación de sistema operativo W10, y los programas básicos, la suite de Office 2019 y Utilitarios, reproductor de video (VLC), adobe Pdf, Navegadores Web, programas remotos (TeamViewer, Anydesk).

**Paso 03.-** Se realiza la verificación del Hardware (quiere decir se prueba todos los puertos USB, conector Rj45 con el cable de red, es estado del disco duro).

**Paso 04.-** En este proceso es muy importante es cuando se detecta la mercadería dañada o defectuosa y será devuelta, los problemas más comunes son el disco con estado malo, puertos USB rotos o la maquina no prende.

**Paso 05.-** Se realiza una Guía bien detallada, con características detalladas de producto sea la PC, Notebook, All in One, monitores, se detalla tipo, pulgadas, serie del producto, cuando de RAM, disco, procesador, generación, modelo, capacidad, y detalle del problema, fecha de envió, empleado que envía, y se remite dos copias, una para que entregar y otro que firma la entrega de los productos de garantía.

**Figura 8**  
*Proceso de Ingreso de Garantía- TO-BE*



Pasos para la Recepción de Envío a Garantía:

1. Se realiza el envío a un trabajador a oficinas o almacén de los proveedores, con los productos y con el reporte. Exigir siempre su reporte antes de realizar cualquier envío.
2. Siempre cargar su DNI Físico, para poder ingresar a los locales del proveedor.
3. Una vez ingresado entregar los productos defectuosos y el reporte.
4. Exigir que te firme el reporte de salida (OBLIGATORIO).

Pasos después la Recepción de Envío a Garantía:

1. Entregar al personal de almacén el reporte firmado (OBLIGATORIO).
2. El encargado de almacena archivará cada reporte de salida, separado por proveedor, así podrá tener un mejor control de ellos envíos.

**Figura 9.**

*Formato establecido para el envío de Garantía*



GARANTIA				NRO DE INTERNO DE SALIDA	
PROVEEDOR	MES	DIA	HORA	GUIA-GARANTIA-0345	
COMPUOFERTAS	ENERO	22	4:10 p. m.		

N	CATEGORIA	MODELO/MARCA	CARACTERISTICAS	SERIE	PROBLEMA
1	ALL IN ONE	LENOVO M91Z	CORE I5 4TA GEN/ 08 RAM/ 500 GB	XMLJLASK	PUERTOS USB ROTO
2	PC	HP 600 G2	CORE I5 6TA GEN/ 08 RAM/ 250 SSD	SAFSKDFD	NO ENCIENDE
3	MINI PC	HP G400	CORE I3 4TA GEN/ 08 RAM/ 500 GB	YBRWIJDS	NO ENCIENDE
4	LAPTOP	HP PROBOOK G4	CORE I5 6TA GEN/ 08 RAM/ 500 GB	WUOHAKW	PANTALLA ROTA

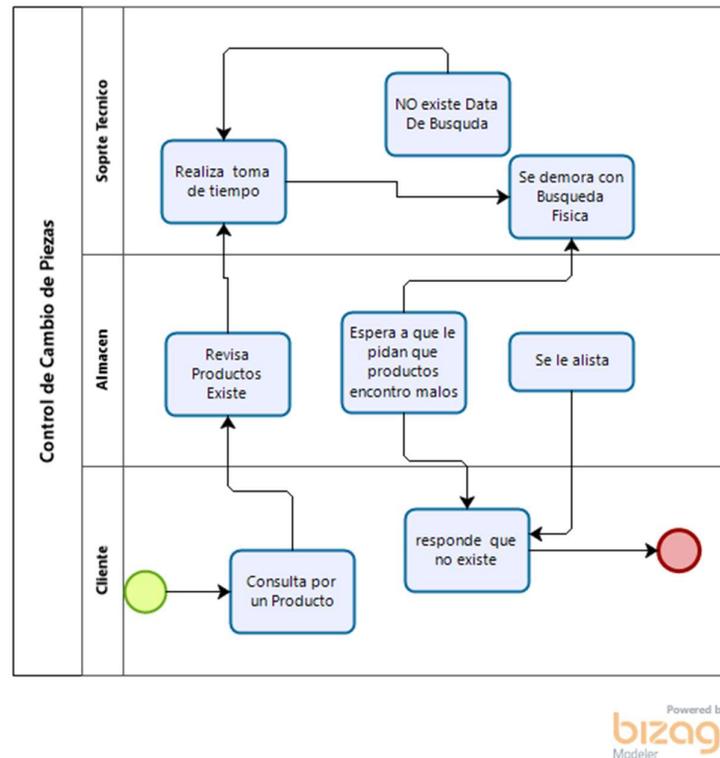
  

TRABAJADOR ENVIA	RECEPCIONA
------------------	------------

**El proceso de Gestión de cambio de pieza. –**

En este apartado se procede a describir los pasos de la (Gestión de Cambio de Pieza) como estuvo definido, considerando que todo se realizaba de manea empírica y no existía ningún proceso definido.

**Figura 10**  
*Proceso de cambio de Pieza -AS-IS*



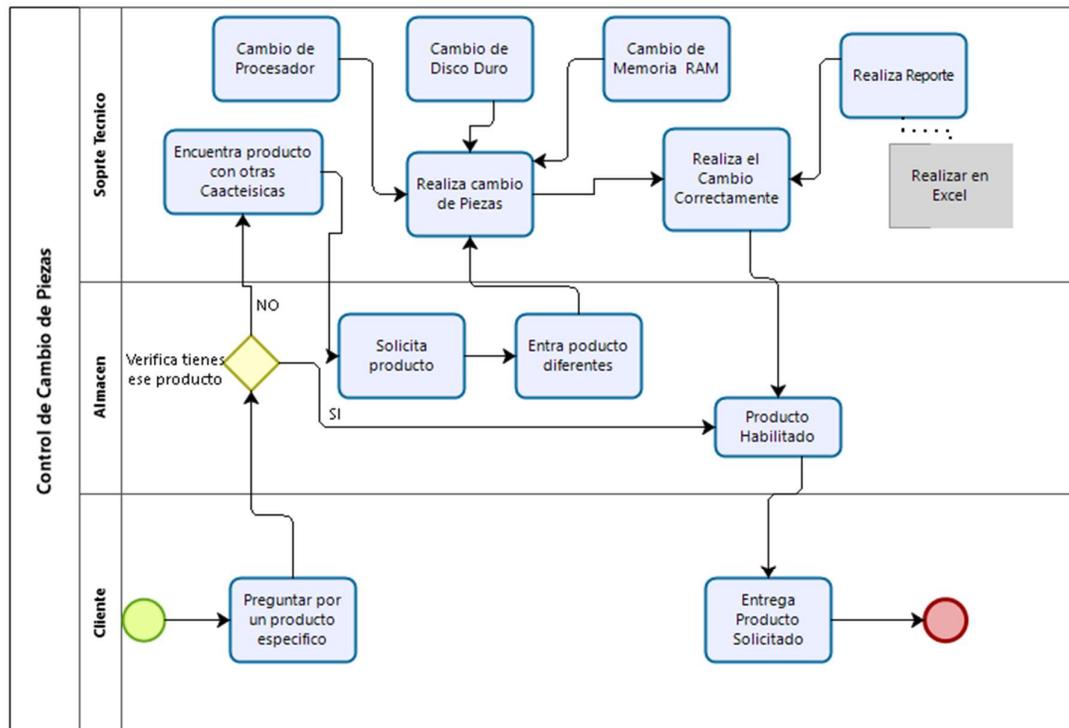
En este apartado se procede a describir los pasos del nuevo proceso (Gestión de cambio de Pieza);

**Paso 01.**-Solicitan un pedido para enviar a provincia el personal verifica si existe el producto en el almacén, como no se lleva un control , demanda tiempo en buscarlo en los andamios, si no existe lo primero que se realiza el cambio de pieza quiere decir, ejemplo el equipo que quieren tiene la característica de PC procesador Core I7 de 4ta generación, se busca pero solo en tienda hay PC procesador I5 de 4ta generación, pero también si hay All in One de I7 de 4ta , lo que realiza es el cambio de pieza en este caso el cambio de procesadores, a fin de obtener lo solicitado que es PC I7 de 4ta.

**Paso 02.**-Realizar un control de cambio, donde el técnico registra el cambio de procesador, así se entrega a almacén, una relación de cantidad de producto cambiado.

**Paso 03.**-El técnico deber registrar en cambio de equipo y detallar cual con cual se cambió, así se llevará un control en almacén, detallando el producto y tomar la decisión de aumentar el stock en el almacén.

**Figura 11**  
*Proceso de Cambio de Piezas-TO-BE*



Powered by  
**bizagi**  
 Modeler

Cambio de Procesador de sexta generación:

1. Destornilla en la parte posterior del case.
2. Sacar la tapa principal.
3. Sacar el case frontal.
4. Sacar la memoria.
5. Destornillar el case del procesador.
6. Limpiar el procesador con Guaípe y Bencina
7. Cambiar el procesador del otro equipo y colocar.
8. Echar pasta térmica a nuevo procesador.
9. Poner nuevamente chasis y entornillar en las 04 esquinas.
10. Poner nuevamente el case del procesador
11. Poner la memoria limpia
12. Tapar el case

Aumentar la capacidad de la Memoria RAM

Partimos del paso Numero 03.

1. Verificamos que generación de procesador es eso modelo en este caso es de sexta generación, para los cual la memoria RAM es DDR4.
2. Buscamos la memoria RAM que tiene que coincidir con el mismo BUS o Frecuencia.
3. Colocamos la memoria RAM de forma horizontal hasta que suene.
4. Prendemos el equipo, si nomas manda una luz roja o sonido de piteo (cambiar memoria).
5. Reiniciar 2 veces el equipo así se confirma que el equipo soporta la memoria RAM ingresada.

**Figura 12**  
*Paso a Paso para el cambio de la Memoria RAM*

Partimos del paso 03

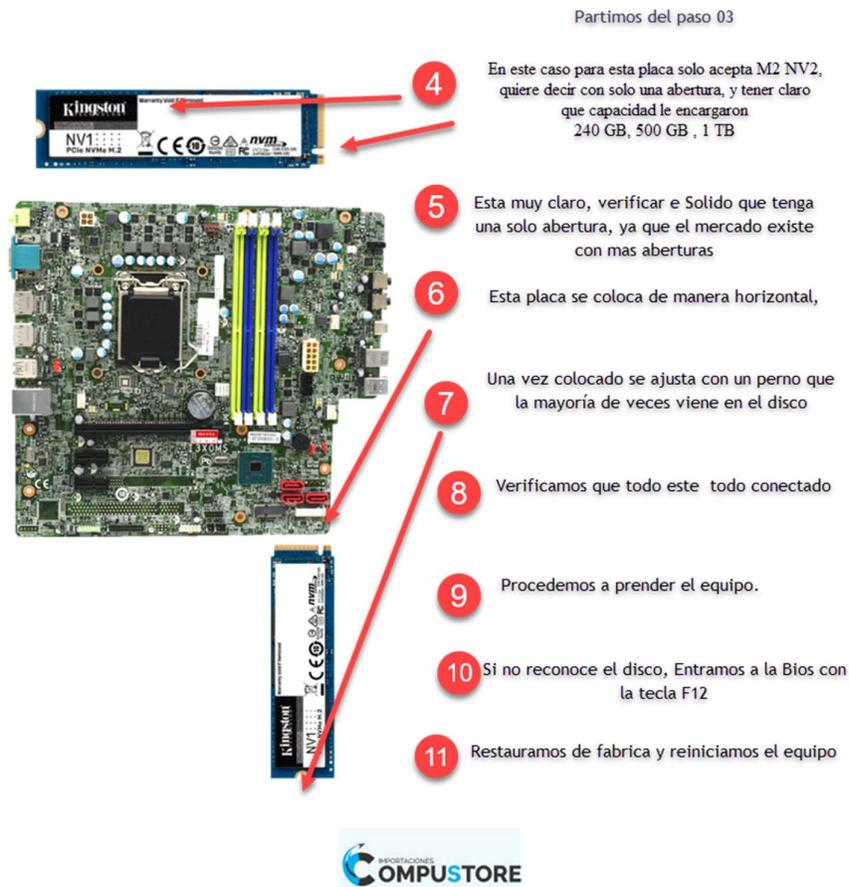
- 4 Verificamos que generación de procesador es eso modelo en este caso es de sexta generación , para los cual la memoria RAM es DDR4
- 5 La memoria debe constar de PC4 /DRR4
- 6 Se realiza la limpieza con un borrado en el cobre de la memoria ram
- 7 Buscamos la memoria RAM que tiene que coincidir con el mismo BUS o Frecuencia.
- 8 Verificamos que los ganchos blancos se encuentren sueltos
- 9 Colocamos la memoria RAM de forma horizontal hasta que suene.
- 10 Prendemos el equipo, si sale una luz roja o sonido de piteo( cambiar memoria).
- 11 Reiniciar 2 veces el equipo así se confirma que el equipo soporta la memoria RAM ingresada.

**COMPUSTORE**

## Adicionar el Disco Solido M2

### **Figura 13**

*Pasos para el cambio de piezas para realizar cambiar el Disco Solido*



### **3.3 Análisis de la Experiencia**

Se pudo obtener resultados con la elaboración de procesos y la gestión de los inventarios fue posible gracias a los mapeos realizados y sus diagrama definidos, los procesos se desarrolló con Software Bizagi Modeler se utilizó, para agilizar los procesos para poder estandarizar y decidir al personal como se debe llevar cada ingreso, también se capacito al personal y se estimuló a que lleve estos procesos diarios ya que así estará más controlado y más adelante se vieron los resultados a la hora de pedir un producto o hacer una venta y saber que si existe , alistando más rápido los pedidos.

Así mismo aplique la teoría de procesos, la cual era de suma importancia, determinar cada actividad implementado desde abrir una computadora definir sus componentes su testeo su instalación de algún software adicional el paso a paso es de suma importancia, gracias a esta teoría me quedo claro que tenía que partir desde lo pasos empíricos que se llevaba en la empresa, hasta poder estandarizar estos procesos.

Se aplico la teoría de Sistemas, donde se identificó cada uno de los pasos para realizar alguna actividad, para lo cual esta teoría nos menciona que en si debe apuntar a un objeto y resolverlo para llegar a él en pocos pasos, también realizar una serie de pasos para llegar al objetivo con el fin de obtener un resultado.

Así mismo aplique la teoría de desarrollo organizacional, la cual era de suma importancia, calificar y ser más empático con los compañeros de trabajo, los mas que podía. En estos procesos se tenía que determinar a la hora de ingreso de mercadería, se tenía que formar un equipo de trabajo, tenían que estar enfocados en el ingreso y estar dispuesto al cambio por que ahora se obligaba a ingresa la mercadería, interacción de los trabajadores.

También conociendo la Teoría de colas, con esta teoría se tenía que actualizar y mejorar el proceso a la hora de recibir la mercadería de proveedor, capacitando al personal de almacén y soporte a la interactuar con el proveedor para recibir dicha mercadería, pedir siempre la guía de productos a revisar, separar por categorías, así si llega otro proveedor se le pueda atender a la misma vez pidiendo que la entrega sea más rápida y no se genere las colas.

También utilice la Metodología PCDA, para ajustar los procesos a las nuevas exigencias y al permanente cambio que vive la empresa, rediseñar gestión de cambio y conversar con las personas que lo va requerir , una capacitación para sintonizarlo los procesos para buscar los resultados, las mejorar se obtiene en el procesos si se logra ajustar a la mejora continua, siempre se debe unificar con la calidad y mejor los pasos, ahora que se estandarizo los procesos pero eso no quiere decir que se quede ahí, que todavía habrá más que hacer conforme la empresa siga creciendo para obtener más resultados.

### 3.4 Aportes

Aparte de lo requerido, considere que sabiendo que no existía un plan de elaboración un punto de partida en la gestión de inventario donde desarrolle el plan que paso a indicar

Pasos previos para la realización de inventario

1. Decidir una fecha Exacta para realizar el Inventario (Lo cual plantea que sea los 06 de cada mes, es en esa fecha cuando no hay sobrecarga de trabajo).
2. Coordinar y proponer a un personal para que supervise el trabajo de ingreso (Para lo cual planteo que me encargaría de apoyar en el levantamiento de información).
3. Conformar equipos de trabajo: (Recomendé que se a 02 trabajadores, y los equipos a utilizar, así se pueden apoyar en la digitación y ver las características del producto, a fin de agilizar tiempo, una Laptop y dos equipos lector de código de barra).
4. Codificar cada producto con su serie, y designar un área física para colocar el producto (En este caso designe donde se guardaría los diferentes productos, PCs por Generación y modelo, All in One, MiniPCs, Monitores por pulgadas, Notebook, cada uno por modelo).
5. Indicar a los empleados sobre la puesta en marcha del inventario, a fin de que colaboren en la ubicación de los equipos informáticos.
6. Establecer el trabajo (por donde comenzar, la distribución, horario de inventario plante que se de 2 pm a 5 pm es un horario donde hay menos atención al público)
7. Entregar instrucciones generales por escrito a los trabajadores

Los pasos siguientes durante el ingreso de inventario

8. Revisión (verificación adecuada para asegurar la existencia) llenar la plantilla ya elaborada, con los siguientes datos:
  - 8.1. Categoría de Producto (PC, All in One, Monitores, MiniPCs, Notebook)
  - 8.2. Modelo de equipo (Mayormente se distingue por la generación del Procesador quiere decir por el año de fabricación del producto).
  - 8.3. Serie del Producto
  - 8.4. Marca de Producto
  - 8.5. Características completas (i5 4ta /RAM 8/HDD 500).
  - 8.6. Importante la Ubicación del producto
  - 8.7. Nombre del personal que registra

## 8.8. Fecha y Hora

9. Anotar los productos que se encuentren sin características completas (Ejemplo Core i5 4ta sin RAM, sin disco), localizar y guardar y dejar una señal visible (Propuse poner etiqueta adhesiva color Amarilla) para así localizar equipos incompletos, para realizar el cambio de pieza en este caso el agregado de suministros.
10. Marcar también los equipos ya inventariados con etiqueta de color verde Listo o OK, incluso poner con plumón (i5 4ta/8/500).

Lo siguiente al alzamiento del inventario.

11. Realizar un listado de los productos, con mayor cantidad de similitud.
12. Determinar si hay productos en mal estado que aún se encuentren en garantía, y proceder a hacer la entrega a fin de que regrese el producto y sea tomado como una observación,

También otro aporte fue la creación de manual y estandarización del proceso Preparar equipos: Voy a pasar a detalla una actividad encomendada (Ejemplo: Alistar 50 Equipos PCs), la finalidad de esta actividad entregar la PCs enfilada para la venta; Para lo cual el trabajador realiza de muchas formas para tener enfilada la PCs, lo realizaban de forma empírica. Lo cual apunte todo lo que indicaba y poder presentarle un manual de procesos el cual hoy en día lo utilizan que continuación voy a pasar a detallar.

Esta actividad tiene muchos procesos y subprocesos en la cuales me dedique a crear y afinar su actividad para que reduzca el tiempo en desarrollar cada subproceso, para lo cual elabore unos pasos optimizando y estandarizando los procesos.

### Paso 1.- Instalación de Sistema Operativo.-

- Tener listo sus discos Externos.
- Prender el equipo en forma booteable pulsando en la tecla, depende de los equipos si es en marca DELL(F12), en marca HP (F9) o en marca Lenovo(F12).
- Seleccionar la opción de arranque con USB Externo.
- Seleccionar la opción de la instalación a recuperar por modelo o por generación.
- Seleccionar a que disco se va recuperar si en caso sea 2 o más discos.
- Actualizar la imagen de recuperación, cada dos meses.
- Prender la maquina y configurar en la BIOS el Orden de arranque sea el disco 1.
- Mejorar el rendimiento del prendido del equipo. (Ir a ejecutar, comando msconfig, Opciones avanzado, arranque selecciones todos los núcleos)

## Paso 2.- Testeo de Hardware

- Tener listo USB.
- Tener listo el cable de red.
- Tener listo un DVD.
- Probar cada puerto USB.
- Probar la lectora si funciona con el DVD.
- Probar con el cable de red si el conector de cobre funciona adecuadamente sino de tiene que limpiar el conector

## Paso 3.- Mantenimiento Preventivo.-

- Destapar el case frontal.
- Sacar la memoria.
- Destornillar el case del procesador.
- Limpiado de la placa madre con una brocha.
- Limpiado del case frontal con una brocha.
- Limpiado de la memoria RAM con un borrado (ambos lados del cobre).
- Sopletear los ventiladores de la fuente de poder y de la placa madre
- Colocar nueva pasta térmica en chasis del microprocesador.
- Poner nuevamente el case del procesador
- Poner la memoria limpiar
- Tapar el case

## Paso 4.- Limpieza externa y enfilado

### Materiales a Utilizar:

- Guaípe.
  - Guantes.
  - Bencina.
  - Silicona Spray Brillo.
  - Pintura Spray (Colores, Negro, Plateado Otros).
  - Franela.
  - Sticker Verde.
  - Plumón delgado negro.
  - Fill Blanco.
- 
- Ponerse los guantes.
  - Limpiar con Guaípe y bencina el Case de la PCs.
  - Pasar el Spray de Brillo.
  - Retocar la Pintura de Spray.
  - Volver a pasar el Spray de brillo
  - Frotar con la franela
  - Poner las características en el sticker con el plumón.
  - Poner el Sticker al costado de la marca del equipo (así será más fácil en encontrar el producto)
  - Enfilan la PCs y estiran el fill, con la finalidad de que sea uniforme.

## CAPITULO IV: PROPUESTAS

Aún se puede mejorar la eficiencia de los recursos ganando más tiempo, agilizando más las actividades y obtener datos más certeros con la propuesta que paso a detallar:

La propuesta es la implementación de un software informático aplicando los procesos y el mapeado estandarizado que este informe se encuentra el paso a paso, gracias a este informe se realizaría un diseño y una base datos más rápida con apoyo en temas de relacionar tablas o establecer, podría participar a ese proyecto.

Para ello se necesita instalar PowerBuilder y SQL Server, Photoshop, entre otros, con los cual se realiza el desarrollo del sistema informático.

**SQL Server** Según Bisson y Godoc (2018) , nos menciona que se ha estaba evolucionando como la tecnología en nuevas versiones desde la década de los 80 hasta ahora cada nueva versión es más precisa, y es una herramienta más poderosa incluye sus últimas versiones con la diagramación de tabla, ayudando así a lo desarrollado en el diccionario de datos y también su conexión con diferentes tipos de lenguaje de programación, ya que no hay casi ninguna restricción lo que facilita mucho su uso.

**PowerBuilder** Es una herramienta para desarrolladores permite el diseño de la interfaz de usuario y la conexión hacia el motor de base de datos según Castillo y Bravo (2020), se utilizará esta herramienta para la elaboración de sistema informático, como resultado la programación se desarrolló de forma amigable y el diseño más ágil.

Primero se desarrollará la creación de tablas, las cuáles puede ser implementada a raíz este informe ya que conlleva todos los procesos definidos y se puede estructurar de la siguiente manera.

Tabla Inventario, Tabla Piezas, Tabla Garantías; Donde cada tabla tiene sus campos para así realizar sus atributos, que es crear, modificar y eliminar.

Luego es llevado a la creación en SQL Server ahí si va detallado cada campo incluso se puede implementar una matriz de Inicio puede ser 3 caracteres: Ejemplo Tabla inventario

TabInvCod (Int); “Código”,

TabInvDes (Nvarchar 50); “Descripción”

Una vez creada la tabla guiada por los procesos, procedemos a la creación de interfaz con la herramienta PowerBuilder, con esta herramienta se creará los formularios y campos para cada proceso.

**Partiendo con este esquema propongo un cronograma de elaboración:**

Seria de cinco meses de elaboración y un mes de capacitación puesto en marcha.

El trabajo lo realizaría en la misma empresa los equipos ya que la empresa los tiene.

Los softwares de programación se descargan de internet, para este proyecto si necesitaría por lo menos 05 horas diarias en la elaboración y participación de administrador en cuanto al diseño.

**Los resultados a conseguir:**

Primero un software informático a disposición de la empresa para realización todo tipo de consultas reporte de todo de productos, productos vendidos, etc.

Otro resultado es llevar un control sistematizado para minimizar las fallas de cálculos de cantidad de stock.

Mayor manejo en la gestión de garantía donde se podrá filtrar los productos que aún no son devueltos por el proveedor, y se sabrá cuando donde y como se envió el producto.

Todo esto agilizará y tendrá mucha más eficacia.

## CONCLUSIONES

Es este informe se diseñó y se implementó nuevos procesos realizando la elaboración y la estandarización de pasos de mejora en la gestión de inventarios, todo esto fue posible gracias a la mapeo que se realizó y sus diagramas bien definidos, donde podemos observar la mejora de la gestión de inventarios gestionado y controlando, con respecto a los procesos anteriores, porque era necesario reestructurar los procesos a fin de que no se lleve empíricamente, según nos indican los trabajadores que realizaba aquella actividad, demostrándose, así que el diseño y creación de procesos de inventario genero muchas mejoras también en el control de garantía y el control de cambio de piezas, favoreciendo muchísimo a la empresa a tener una venta mucha más rápida en menor tiempo con cliente más satisfechos, y proveedores también llevarían su control y la devolución de la garantías se realizaría lo más pronto posible.

Según el primer objetivo específico se mejoró y se estandarizó los procesos en la gestión de ingreso y salida de productos (Kardex), incluso favoreció mucho a la empresa tener estos valores reales, cantidad exactas de productos, así se pudo determinar cuál es el producto que no se distribuye más y cuál si, también se pudo separar por especificación o categorías, notebook, PCs, All in One, Monitores por pulgadas, porque ya no van a estar con la incertidumbre de que le falto o que no hay en la empresa, esta mejora ayudó bastante a la empresa en el ingreso de mercadería,

Según el segundo objetivo específico que se realizó y mejoró los procesos en la gestión de garantías de productos, donde se apoyó mucho en que paso debe seguir para la recepción y envío de productos dañados, con la estandarización se logró una reducción el tiempo de entrega y el control de devolución fue más factible en su distribución porque afectaba mucho cuando se demoraba en regresar la garantía, se llevó un mejor control con los proveedores y se elaboró un cronograma de exigencia, para que respondan por el producto y un mejor cuadro de información.

Según el tercer objetivo específico se estandarizó los procesos de la gestión de cambio de piezas de productos, donde cada técnico informático tenía un rol de ingresar y detallar el cambio realizado obligatoriamente, lo cual beneficio a la empresa y los datos recogidos iban directamente a almacenero quien actualizaba y genera el cambio, logrando así un mejor control de productos existentes en tienda, porque muchas veces faltaba la actualización de cambio y

no se sabía los productos reales, con los manuales y la capacitación se logró que el trabajador cumpla con su rol y todo sea ingresado y detallado.

## RECOMENDACIONES

Con en este informe se recomienda continuar con los pasos de procesos estandarizado en la gestión, cumplir constante en realizar los estandarizados que debe cumplir cada trabajador así se obtendrá mayor ingreso, reduciendo tiempo y atención al público, también internamente será más ordenado y la data seria con más exactitud.

También es recomendable realizar el plan de ingreso de mercadería mensual, que se encuentra en los aportes del informe así habría una coherencia de productos físicos y la lista que muestra, y favorecerá a la empresa a las futuras compras de mercadería.

Otra recomendación es la implementación de un software informático a raíz de los procesos definidos y estandarizados el desarrollo de software será más rápida y concreta, con los cual será más sistematizado cada proceso desarrollado, y será mucho más rápido en las búsquedas de productos, También por la mayor competencia es recomendable aptarse a nuevas tecnologías informáticas.

## Referencias

- Aladro, E. (26 de Abril de 2011). La Teoría de la Información. Madrid, España.
- Alvarez, C. (2018). La relación teoría-práctica en los procesos de enseñanza- aprendizaje. *Educatio Siglo XXI*, 383-402.
- Bisson, A., & Godoc, E. (2018). *SQL Los Fundamentos del lenguaje*. Barcelona: ENI.
- Brito, J. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. *Ricea*, 19.
- Cadevilla, A., & Mora, A. (2022). TEORÍA DE COLAS: APORTES A LA ADMINISTRACIÓN. *Revista de estudios gerenciales y de las organizaciones*.
- Carrillo, M., Vargas, L., Severiche, C., Peralta, J., & Ortega, V. (2022). Metodología DMAIC de Lean Seis Sigma: Una revisión en el contexto del ruido industrial -sector metalmecánico. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 1-16.
- Castillo, E., & Bravo, S. (2020). Sistema Informático de Gestión de Ordenes de Trabajo de la Empresa. Chimbote, Perú.
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, Vol.39 Pag14.
- Chero, F., Rodriguez, T., Miñan, G., & Valderrama, M. (2022). Metodología Six Sigma y su efecto en la calidad: Una revisión sistemática de la literatura entre 2010-2020 en empresas industriales. *LACCEI*, 1-7.
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.* Universidad Católica San Pablo: Facultad de Ingeniería y computo.
- Corpas, M., Wilson, Y., & Quintana, G. (2022). El perfil ético del talento humano del siglo XXI. *FAECO sapiens*, 149-160.
- De la Peña, G., & Velázquez, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana Educación Superior*, 31-44.
- Duran, K. (2021). Planeamiento estratégico en el desarrollo organizacional de una municipalidad peruana. *SEARCHING de Ciencias Humanas y Sociales*, 1-9.
- Echandia, D. (2018). *Teoría General de Procesos aplicados a toda clase de procesos*. Buenos Aires: Rivadavia 1225.
- Enrique, V. (2020). *Teoría General del Proceso*. Bogota-Colombia: Temis S.A.
- Garrido, I., & Cejas, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Negotium*, 109-129.
- Guerrero, J., Vite, H., & Feijoo, J. (2020). Uso de la tecnología de información y comunicación y las tecnologías de aprendizaje y conocimiento en tiempos de Covid-19 en la educación superior. *Revista Conrado*, 338-345.

- Jacobs, R., & Chase, R. (2009). *Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros*. Mexico: McGraw-Hill .
- Lamprea, P., & Sanabria, R. (2020). Teoría general de sistemas en el diálogo del conocimiento campesino del altiplano cundiboyacense colombiano con las ciencias edáfica y climática. *Revista Perspectiva Geográfica*, 34-55.
- Lizarbe, J., & Aguilar, M. (13 de Agosto de 2020). Metodología aplicada a la mejora de procesos utilizando herramientas de innovación. Lima, Perú.
- Malpartida, J., Olmos, D., Ledesma Mildred, Garcia, G., & Diaz, J. (2021). Estrategia de mejora de procesos SixSigma aplicado a la industria textil. *Alpha Centauri*, 72-90.
- Mansfield, R., & Busse, T. (2019). Teorías del proceso creador: revisión y perspectiva. *Taylor & Francis*, 33.
- Maquen, H., Ticse, R., Gómez, P., & Meza, C. (2019). Modelado BPMN (Business Process Management Notation) Para la gestión de procesos.
- Martínez, E., & Esparza, L. (21 de Febrero de 2020). Teorías de sistemas complejos: marco epistémico para abordar la complejidad socioambiental. Mexico.
- Molina, R., Rossit, D., & Alvarez, A. (2021). Mejora de procesos en la gestión mediante implementación del ciclo PDCA: Caso de aplicación en empresa de servicio. *Investigación Operativa*, 62-80.
- Moreno, M. (2019). Teoría de sistemas y mecanismos sociales: los actores actuantes en el proceso de realimentación sistémica. *Relasco*, 1-22.
- Moyano, F., & Villamil, D. (2021). Análisis del ciclo phva en la gestión de proyectos, una revisión documental. *Una revisión documental Revista Politecnica*, 55-59.
- Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., & Comas, R. (25 de Junio de 2018). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Chile.
- Orlando, L., Pérez, M., Pérez, L., & Tapia, I. (2019). Gestión de las líneas de esperas a través de teoría de colas. *52(2)* 1-16.
- Ortiz, M., Galindo, A., Valbuena, P., Clavijo, A., & Duarte, J. (11 de Noviembre de 2020). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. Ocaña, Colombia.
- Pérez, G., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Reingeniería de Procesos. *3C Empresa; Área de innovación y desarrollo*, 81-91.
- Plazas, H. (2017). Diseño de Procesos. Bogotá, Fundación Universitaria del Área Andina.
- Proaño, M., Orellana, S., & Martillo, I. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la Transformación digital de la empresa actual. *Revistas Espacios*, 1-4.
- Reino, C. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de inventarios, caso Ferretería Almacenes Fabián Pintado*. Universidad Politécnica Salesiana, : Contabilidad y Auditoría;.
- Rodríguez, G. (05 de Marzo de 2022). Aproximaciones del método peps en beneficio de las pymes para un mejor control de inventario. Mexico.

- Saavedra, M., & Tapia, B. (2013). El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas . Mexico.
- Solórzano, M., & Mendoza, C. (2022). El control de inventarios y su impacto en la liquidez de la distribuidora "Miguel Sebastián" Manabí-Ecuador 2019-2020. *593 Digital Publisher*, 158-169.
- Ticona , H. (2022). Aplicación de Lean Six Sigma para mejorar el subproceso de reparación de averías en enlaces de comunicaciones. *Revista Industrial Data*, 1-12.
- Vásquez , J. (2020). Draw.io mucho más que mapas mentales. Madrid.
- Vasquez, A., & Tomala , E. (2016). *Diseño de modelo de gestión por procesos para el control de inventarios*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil,Ciencias Administrativas; .
- Vilalta, J., Garza, R., & Linares, J. (2019). La teoría de colas aplicada a una Oficina Comercial de Telecomunicaciones. *Redalyc.org*.
- Villarreal, F., Freddy, M., & Montenegro, D. (2021). Teoría de colas y líneas de espera, un reto empresarial en el mejoramiento continuo de los servicios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 23.
- Viteri, L., & Franco, M. (2022). El desarrollo organizacional a través del talento. *E-IDEA Journal of Business Sciences*,, 30-44.
- Zarategui, J. (2019). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 330.
- Zozoli, O. (2019). Teoría general del proceso. Naturaleza procesal de las pruebas anticipadas. Perú. *Pucp*.

## ANEXOS

1. Adjuntar los manuales

**Figura 14**

*Manual de trabajador*

MANUAL DEL TRABAJADOR



**MANUAL DEL TRABAJADOR EN EL AREA DE SOPORTE TECNICO**

**MODULO CAMBIO DE PIEZAS CATEGORIA PCs**

**PC DELL: Modelo Optiplex 7020**

**Cambio de Procesador de Core I5 A Core I7 de 4ta generaci3n:**

1. Destapar el case
2. Sacar el case frontal.
3. Sacar la memoria.
4. Destornillar el case del procesador.
5. Limpiar el procesador con Guaip6 y Bencina
6. Cambiar el procesador del otro equipo y colocar.
7. Echar pasta t6rmica a nuevo procesador.
8. Poner nuevamente chasis y entornillar en las 04 esquinas.
9. Poner nuevamente el case del procesador
10. Poner la memoria limpia
11. Tapar el case



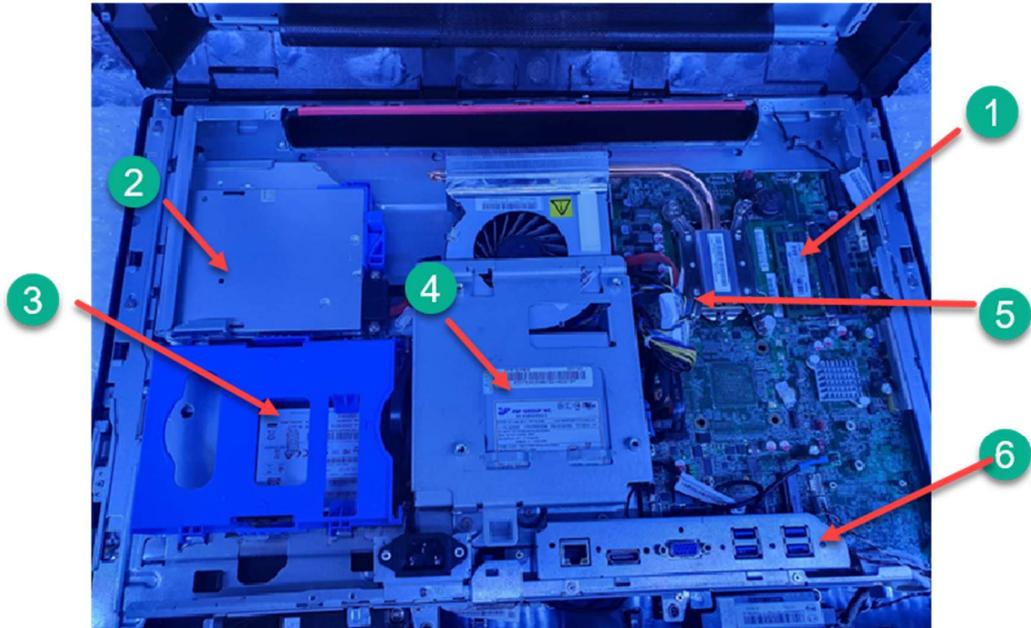




COMPUSTORE

**Figura 15**  
*Parte del Manual donde se detalla los componentes*

### AIO LENOVO TINCENTRE M93Z



- |   |             |   |                 |
|---|-------------|---|-----------------|
| 1 | MEMORIA RAM | 4 | FUENTE DE PODER |
| 2 | LECTORA     | 5 | PROCESADOR      |
| 3 | DISCO DURO  | 6 | PLACA MADRE     |



**Figura 16**  
*Parte del Manual para realizar un cambio de Procesador*



**MODULO CAMBIO DE PIEZAS CATEGORIA PCs**

**PC LENOVO: Modelo ThinkCentre M720s**

**Cambio de Procesador de Octava generación:**

**1** Destornilla en la parte posterior del case

**2** Sacar la tapa principal.

**3** Sacar el case frontal.

**4** Sacar la memoria.

**5** Destornillar el case del procesador.

**6** Limpiar el procesador con Gualpe y Bencina

**7** Cambiar el procesador del otro equipo y colocar.

**8** Echar pasta térmica a nuevo procesador.

**9** Poner nuevamente chasis y entornillar en las 04 esquinas.

**10** Tapar el case

- |   |  |
|---|--|
| 1. Destornilla en la parte posterior del case.      | 8. Echar pasta térmica a nuevo procesador.                   |
| 2. Sacar la tapa principal.                         | 9. Poner nuevamente chasis y entornillar en las 04 esquinas. |
| 3. Sacar el case frontal.                           | 10. Poner nuevamente el case del procesador                  |
| 4. Sacar la memoria.                                | 11. Poner la memoria limpia                                  |
| 5. Destornillar el case del procesador.             | 12. Tapar el case  |
| 6. Limpiar el procesador con Gualpe y Bencina       |  |
| 7. Cambiar el procesador del otro equipo y colocar. |  |

2. Adjuntar la evidencia de la capacitación o socialización de los nuevos procesos implementados.

**Figura 17.**

*Capacitación al nuevo personal del Área de Soporte Técnico*



**Figura 18**

*Explicando los pasos que debe seguir.*



**Figura 19**  
*Pasos para realizar el mantenimiento preventivo.*



**Figura 20**  
*Recepción de Mercadería.*



**Figura 21**  
*Conteo y distribución por modelo y generación.*



**Figura 22**  
*Indicaciones al ingresar la mercadería.*



**Figura 23**  
*Equipos distribuidos*



3.- Carta de Autorización para realizar el desarrollo y la creación de procesos.

**Figura 24**

*Documento de autorización para mejorar los procesos*

