

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO INGENIERÍA INFORMÁTICA Y  
DE SISTEMAS**



**Evaluación del Sistema automatizado e integrado en la  
gestión de almacenes FAVISA S.A. Chimbote, 2021-2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA EN INFORMÁTICA  
Y DE SISTEMAS.

**Autor**

García Mendoza, Karolay Stefany

**Asesora**

Paredes Jacinto, Marlene Raquel

ORCID: 0000-0001-9051-2066

**CHIMBOTE - PERU**

**2023**

## ÍNDICE GENERAL

Índice general.....	i
Índice de tablas .....	ii
Palabras clave .....	iv
Constancia de originalidad.....	v
Título.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción .....	1
Metodología .....	17
Resultados.....	19
Análisis y Discusión .....	37
Conclusiones.....	41
Recomendaciones .....	42
Referencias Bibliográficas .....	43
Anexos .....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población del personal de la empresa FAVISA S.A. ....	188
Tabla 2. Nivel de trabajo de procesos en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA.....	199
Tabla 3. Calificación del manual de procedimientos en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA.....	20
Tabla 4. El nivel de cumplimiento de objetivos administrativos de FAVISA .....	221
Tabla 5. Identificación de todos los procesos necesarios y sus interacciones del plan operativo institucional por parte del sistema automatizado de gestión de almacén por FAVISA.....	22
Tabla 6. Identificación de todos los procesos necesarios y sus interacciones de los objetivos por parte del sistema automatizado de gestión de almacén por FAVISA.....	233
Tabla 7. Calificación del manual de procedimientos en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA.....	24
Tabla 8. Calificación del manual de procedimientos en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA.....	255
Tabla 9. Presentación de actividades de seguimiento e indicadores para la regulación comparativa de los productos de FAVISA con el Sistema Automatizado de Gestión .....	266
Tabla 10. Presentación de actividades de seguimiento e indicadores para conocer el estado de los procesos en marcha de FAVISA con el Sistema Automatizado de Gestión .....	277

Tabla 11. Presentación de actividades de seguimiento e indicadores para conocer el número de procesos programados presupuestalmente de FAVISA con el Sistema Automatizado de Gestión.....	288
Tabla 12. Presentación de opciones para conocer la priorización de problemas de FAVISA con el Sistema Automatizado de Gestión.....	299
Tabla 13. Presentación de opciones para conocer el cumplimiento de metas de FAVISA con el Sistema Automatizado de Gestión.....	30
Tabla 14. Calificación del manual de procedimientos en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA.....	31
Tabla 15. Evidencia de mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad por el Sistema Automatizado de Gestión para FAVISA S.A. ....	32
Tabla 16. Determinación de los procesos de toma de decisiones teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades de gestión del sistema automatizado de FAVISA S.A. ....	33
Tabla 17. Calificación de la participación y trabajo en equipo mediante el sistema automatizado de la gestión de almacenes en FAVISA.....	344
Tabla 18. Seguridad y dirección en el cumplimiento de los requisitos organizacionales por parte del sistema automatizado.....	35
Tabla 19. Aseguración de la medición y disposición de metodología de seguimiento para la ejecución presupuestal del gasto por los objetivos del sistema automatizado .....	366

## **PALABRAS CLAVE**

<b>Ingeniería de Sistemas</b>
<b>Gestión de almacenes</b>

### **Keywords**

<b>Systems Engineering</b>
<b>Management System</b>

### **Línea de Investigación**

<b>Línea de investigación</b>	Sistema de Control
<b>Área</b>	Ingeniería y Tecnología
<b>Sub área</b>	Ingeniería eléctrica, electrónica e informática
<b>Disciplina</b>	Telecomunicaciones, Hardware y arquitectura de computadores

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Evaluación del Sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes FAVISA S.A. Chimbote, 2021-2022" del (a) estudiante: GARCIA MENDOZA KAROLAY STEFANY, identificado(a) con Código N° 1113100247, se ha verificado un porcentaje de similitud del 16%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 28 de octubre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **TÍTULO**

Evaluación del sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes

FAVISA S.A. Chimbote 2021-2022

## **RESUMEN**

Este proyecto de investigación tuvo como objetivo evaluar la funcionalidad del sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes FAVISA S.A, 2021-2022. El estudio estuvo enfocado en el área de gestión, logística y seguridad, que se encarga de las adquisiciones y ventas de productos en FAVISA.

Por su naturaleza la investigación, es aplicada y según su alcance es descriptiva, con un diseño no experimental, de corte transversal. Para ello, se tomó como población al área administrativa de FAVISA S.A., los cuales registran un total de 34 trabajadores, estos constituyen la población muestral del presente proyecto. Se aplicó como técnica la encuesta y el análisis del software, asimismo, como instrumento, un cuestionario. En cuanto la evaluación del sistema de gestión de almacenes, se utilizó la metodología integral del estándar internacional ISO:9001 de Sistema de Gestión de Calidad.

Los resultados obtenidos permitieron conocer que el sistema automatizado e integrado que se ejecuta en el área administrativa de FAVISA es eficiente, sin embargo, existe una parte de la población encuestada (23.74%) que considera que el sistema de automatización de gestión aún puede ser mejorada. Se determinó que el resultado de la presente investigación permitió a demás investigadores continuar profundizando en el tema.

## **ABSTRACT**

The objective of this research project was to evaluate the functionality of the automated and integrated warehouse management system FAVISA S.A., 2021-2022. The study was focused on the area of management, logistics and security, which is responsible for procurement and sales of products in FAVISA.

By its nature, the research is applied and according to its scope it is descriptive, with a non-experimental, cross-sectional design. For this purpose, the administrative area of FAVISA S.A. was taken as the population, with a total of 34 workers, who constitute the sample population of this project. The survey and the analysis of the software were applied as a technique, as well as a questionnaire as an instrument. As for the evaluation of the warehouse management system, the integral methodology of the international standard ISO:9001 Quality Management System was used.

The results obtained showed that the automated and integrated system implemented in FAVISA's administrative area is efficient; however, there is a part of the surveyed population (23.74%) that considers that the management automation system can still be improved. It was determined that the result of the present research allowed other researchers to continue deepening in the subject.

## INTRODUCCIÓN

La revisión de la literatura sobre las variables de estudio ha permitido hallar algunas investigaciones académicas que se han publicado en los últimos años tanto nacionales como internacionales y que a continuación se mencionan:

Acosta y Ruiz (2018), en su tesis de investigación “Auditoría informática para la optimización del funcionamiento del de los sistemas informáticos de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial”; tuvo como propósito principal evaluar los equipos y sistemas informáticos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Electrónica e Industrial en cuanto a su estado de funcionamiento. Asimismo, determinar la efectividad de estos recursos para garantizar un ambiente adecuado para el aprendizaje y la enseñanza. Se empleó una metodología fundamentada en COBIT 4.1 (Control Objectives for Information and Related Technology), la cual facilita una evaluación detallada de los controles implementados en el Sistema de Control de Docentes y Laboratorios de la Facultad. Además, la auditoría se lleva a cabo mediante la implementación de Pruebas de Cumplimiento y Pruebas Sustantivas, que son herramientas efectivas para identificar deficiencias y evaluar el rendimiento general de los sistemas. Los hallazgos de la auditoría revelan que el Sistema de Control de Docentes funciona de manera aceptable, aunque las continuas modificaciones realizadas dificultan su operación óptima. Por otro lado, los equipos en los laboratorios satisfacen adecuadamente las demandas de software de los estudiantes. No obstante, se ha identificado la necesidad de modernizar la infraestructura y el cableado para garantizar un rendimiento eficiente de los equipos y asegurar una correcta transmisión de datos.

Cosios (2020) en su tesis de investigación se propuso realizar la implementación de una Auditoría Informática según la norma ISO 27001 en la Municipalidad Distrital de Suyo, situada en Piura, durante el año 2020. Este estudio empleó un enfoque no experimental, descriptivo y de corte transversal. La auditoría informática se realizó con el objetivo de mejorar el sistema de información de la mencionada municipalidad. Para ello, se tomó una muestra de 40 miembros del

personal municipal que participaron en la investigación. Los hallazgos obtenidos indican que, en el primer nivel de conocimiento sobre la implementación de la auditoría informática conforme a la ISO 27001, el 50% de los trabajadores encuestados declaró no poseer conocimiento sobre seguridad informática ni sobre la protección de un sistema de información. En la segunda dimensión, relacionada con la seguridad de la información, el 55% de los encuestados señaló que no existe una seguridad adecuada de la información en la municipalidad.

Milian (2020) tiene como objetivo de estudio en su investigación, examinar los procedimientos de compras y almacenamiento de A & B Representaciones S.R.L. con el fin de mejorar su rentabilidad y gestión comercial; así como, verificar la gestión de los recursos de la empresa. La investigación presenta un diseño experimental de corte transversal, asimismo, un enfoque descriptivo con un tipo de estudio aplicado. Por otro lado, se emplearon métodos encuestas y fichas de observación. Los componentes clave de cada proceso se destacaron en diagramas de flujo. Además, se utilizó el enfoque ABC para categorizar los artículos en función de su rotación y evaluar cuáles tenían la mayor, intermedia y menor rotación. Como resultado, se detectaron las principales deficiencias y sus causas, lo que permitió realizar un análisis más profundo y específico de la gestión comercial. Además, la implementación del enfoque ABC reveló que la inversión en productos de baja rotación (Clase C) resultaba ineficaz, lo que llevó a la propuesta de reorientar los recursos hacia productos de alta rotación (Clase A). Esta estrategia ayudó a aumentar la rentabilidad de la empresa al optimizar la asignación de recursos.

Jarlín y Paredes (2021) realizaron un estudio para evaluar los efectos financieros de la implantación de un sistema de gestión de almacenes (SGA) en una empresa de distribución de hardware. El objetivo del estudio era utilizar una técnica basada en la dinámica de sistemas para examinar cómo dicha implantación podría afectar al flujo de caja de la empresa. La metodología que se aplicó en la investigación, fue en relación a los factores que inciden en el flujo monetario tanto directa como indirectamente. Finalmente, como resultados se concluyó que, en un periodo de cinco años, la implantación del sistema SGA aumentaría el flujo de caja, si la alta dirección

está dispuesta a mejorar la formación del personal y a realizar más inversiones en tecnología para agilizar los procedimientos

Vega (2021) en el presente trabajo de investigación, se centra en la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Producción utilizando la Norma ISO 9001:2015 de la empresa Enkador S.A. El análisis de la investigación también busca determinar, si el Sistema de Gestión de la Calidad, ha generado impacto en la productividad de la organización, la gestión de los recursos, la eficiencia y eficacia de los procesos. El tipo de investigación es aplicada, con un enfoque de investigación mixto (cualitativos y cuantitativos), con diseño no experimental y alcance correlacional. Para el análisis de información y el sistema de gestión se considera como referencia la norma ISO 9001. La muestra estuvo conformada por el lote #1171022. Se obtuvo como resultado, una mejor gestión en la calidad de los productos, generando beneficios directos hacia clientes, facilitando la mejora continua y una gestión más eficiente en actividades de SGC.

Barrionuevo y Aldás (2021) en la tesis, que se sustentó para obtener el grado académico de Ingeniero en Sistemas Computacionales e Informáticos. Sustenta como objetivo general Automatizar la Gestión de los Trámites Académicos en la Secretaría de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. La investigación es bibliográfica, de campo y aplicada, la población total es de 1 administrativo, por lo cual se trabajó sin sacar una muestra representativa, el instrumento usado, el cuestionario; y la técnica usada, la encuesta. Por esta razón, se deduce que numerosas organizaciones, tanto empresariales como públicas, emiten documentos para sus empleados y el público. En el caso de las grandes empresas, la gestión de estos trámites puede ser muy prolongada, lo que dificulta el rendimiento de quienes están encargados de estos procesos. En este sentido, los sistemas automatizados de gestión documental ofrecen una solución efectiva para reducir el tiempo de procesamiento y mejorar la productividad en estas tareas.

Villanueva (2022) en su investigación tiene como objetivo principal analizar el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de la empresa Glorieta Tacneña S.A.C., en línea con los estándares de la normativa internacional ISO 14001:2015. El estudio es de naturaleza no experimental y adopta un enfoque descriptivo y cualitativo. Asimismo, se revisaron los distintos elementos del SGA de Glorieta Tacneña S.A.C. utilizando un conjunto de herramientas específicas que facilitaron la recopilación y el análisis de datos. Los resultados mostraron que el Sistema de Gestión Ambiental de la empresa cuenta con diversas herramientas y controles ambientales implementados de diferentes maneras. Sin embargo, el grado de cumplimiento de estos controles es deficiente, alcanzando solo un 20%. La conformidad con los requisitos de la norma internacional ISO 14001:2015 fue insatisfactoria, lo que llevó a la creación de recomendaciones específicas para cada sección evaluada.

Mendoza (2023) llevo a cabo un estudio de investigación, la cual tiene como propósito, examinar la conexión entre la gestión de almacenes y el control interno en el “Instituto de Gestión del Agua y el Medio Ambiente” (IMA) en 2021. Para resolver este problema se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Los trabajadores dedicados a tareas de control interno y gestión de almacenes cumplimentaron un cuestionario que se utilizó para recabar información precisa y fidedigna. Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para validar los datos y comprobar las hipótesis. Con un valor de correlación de 0,800, los resultados demostraron una asociación fuerte, directa y significativa entre las variables investigadas. Esto permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general, que concluía que la gestión de almacenes es más eficaz a medida que aumenta el control interno.

Herrera (2023) realizó un estudio científico en relación al Sistema de Gestión de Almacenes (SGA) en Medipiel S.A. para aumentar la eficacia de sus operaciones logísticas, resolver operaciones manuales y gestión de información más controlado para el inventario. El estudio tiene como objetivo resolver las deficiencias que existen en el sistema actual y controlar las áreas de gestión que se encuentren asociadas a los procesos más relevantes de la organización. Se utilizó un enfoque cualitativo, el

instrumento de investigación fue la observación, donde se mapearon las operaciones recurrentes del día a día. Como resultado, se concluyó que la instalación de un sistema SGA, que se encargue de la digitalización y automatización de gestión de almacenes, elimine la necesidad de procedimientos manuales que requieren mucha mano de obra y, además, facilite la obtención de datos precisos sobre la ubicación de los productos. Además, el sistema mejore la cooperación entre las numerosas divisiones de la empresa, incluidas las de compras, aprovisionamiento, gestión de inventarios, proveedores y puntos de venta.

Andrade y Julieta (2023) realizaron una investigación enfocada en el análisis del sistema de inventario y facturación de la tienda de venta de ropa Peregrine Falcón, Ambato; tuvo como objetivo determinar el nivel de atención y servicio de parte de los empleados para con los clientes y gestionar eficientemente el inventario con sistemas asociados a la tecnología de información. La investigación empleó una metodología híbrida que incluía un diseño explicativo y descriptivo. Las encuestas se dirigieron a un grupo compuesto por 5 empleados de la empresa y 20 clientes que visitan la tienda con regularidad. Adicionalmente, se llevó a cabo un grupo focal con los propietarios del negocio como parte del análisis complementario. En los resultados obtenidos, se demostró deficiencias en la gestión del inventario, desconocimiento por parte del personal de los protocolos a seguir y falta de comunicación entre el almacén y la facturación. Como conclusión principal, se enfatizó la necesidad de implementar un sistema informático que satisfaga las necesidades tanto de la empresa como de sus clientes.

La presente investigación se fundamenta en los siguientes conceptos básicos, en consideración a las variables de estudio:

### **Evaluación de Sistema de Automatización**

El proceso de evaluación y medición de la calidad y eficacia de un sistema de información o automatización consiste en verificar si las aplicaciones cumplen con los requisitos y especificaciones establecidas, ejecutan las funciones previstas y satisfacen las expectativas y necesidades de los usuarios finales. (Ortega, 2024)

El análisis de un sistema es un paso esencial dentro del ciclo de desarrollo de software, ya que permite recopilar información detallada sobre el estado actual de los procesos y plantear soluciones futuras de forma organizada. Este análisis comprende diversas fases. Primero, la etapa de conceptualización se centra en definir la idea global del sistema. Luego, se lleva a cabo un análisis funcional que describe en detalle las funcionalidades que debe cumplir el sistema. Posteriormente, el análisis de condiciones se encarga de identificar las limitaciones y requisitos que podrían afectar su implementación. Tras esto, se construyen modelos visuales que reflejan el diseño del sistema propuesto. Por último, la validación del análisis asegura que las soluciones satisfacen los requisitos y son factibles para ser desarrolladas. (EuroInnova, 2024)

### ***Procedimientos de automatización de procesos***

La automatización de procesos empresariales se refiere a la utilización de tecnología para llevar a cabo tareas o procedimientos repetitivos dentro de una organización. Esto reduce costos, incrementa la eficiencia y simplifica operaciones que se vuelven más complejas con el tiempo. Los procesos automatizados no solo aumentan la eficiencia, sino que también establecen estándares claros y permiten a las empresas ahorrar tiempo, dinero y recursos. Además, facilitan la organización de tareas de alto volumen que, al ser mecanizadas, generan beneficios significativos para la organización. (Zendesk, 2023)

La automatización de procesos implica la aplicación de software y tecnologías para gestionar y ejecutar automáticamente diversas funciones empresariales, lo que permite alcanzar objetivos estratégicos, como la producción de bienes, la contratación de personal o la atención al cliente. Este enfoque no solo mejora la eficiencia y reduce errores humanos, sino que también optimiza los recursos y tiempos dedicados a tareas repetitivas. Además, la automatización puede abarcar desde procesos simples hasta complejos flujos de trabajo interdepartamentales, garantizando que las operaciones sean consistentes y alineadas con las metas organizacionales. Al facilitar una mayor agilidad y capacidad de respuesta ante cambios en el mercado, la automatización se convierte en un aliado clave para mejorar la competitividad y la calidad de los servicios

ofrecidos por la empresa. (SAP, 2024)

La automatización de procesos implica convertir tareas previamente realizadas de manera manual en actividades ejecutadas a través de tecnología, integrando sistemas y datos para optimizar el flujo de trabajo. El principal objetivo es mejorar la eficiencia dentro de una organización, reduciendo costos, tiempos y desperdicios, al mismo tiempo que se incrementa la productividad y se minimizan los errores. Esto se logra mediante la sustitución de tareas manuales por actividades automatizadas o por el uso de software y sistemas que faciliten y respalden diversas funciones empresariales. Además, la automatización permite monitorear los procesos comerciales en tiempo real, mejorando su control y desempeño. (Sydle, 2022)

**Oportunidad de cumplimiento con normativa en automatización de empresas.** En el Perú, el Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, que regula la Ley de Gobierno Digital, tiene como propósito fomentar el uso de tecnologías digitales en las entidades públicas, contribuyendo así a la reactivación económica del país. Esta normativa impulsa la integración de herramientas tecnológicas como la identidad digital, servicios y seguridad digital, interoperabilidad y gestión de datos. Su enfoque principal es optimizar los servicios dirigidos a los ciudadanos, mejorar la eficiencia en la gestión interna de las instituciones públicas, y facilitar la coordinación y comunicación entre las mismas. (Gob.pe, 2024)

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) es un enfoque integral que incluye políticas, procedimientos, directrices y recursos utilizados por una organización para proteger sus activos de información más importantes. Basado en el estándar ISO 27001, este sistema se desarrolla de forma sistemática, permitiendo que las empresas establezcan, implementen, supervisen, y mejoren continuamente la seguridad de su información. El objetivo principal del SGSI es garantizar que las medidas de seguridad estén alineadas con los objetivos operativos y comerciales de la organización, asegurando así la protección efectiva de la información en todos los niveles. (Alvarado, 2024)

La implementación del Marco de la Arquitectura Digital del Estado Peruano se realiza en conformidad con los principios establecidos en el artículo 5 de la Ley, junto con los siguientes principios específicos:

**Neutralidad tecnológica:** Es fundamental que en la evaluación y adopción de nuevas tecnologías se mantenga una postura imparcial. Esto implica que las decisiones no deben favorecer un tipo particular de tecnología, sino que deben basarse en criterios de eficacia y adaptabilidad a las necesidades de la organización.

**Valor ganado:** Las inversiones en tecnologías de la información son esenciales para la creación de valor en una organización. Estas inversiones contribuyen a la mejora de la eficiencia operativa, a la reducción de costos y a la gestión adecuada de riesgos. A medida que las entidades optimizan sus procesos, se generan beneficios tangibles que respaldan su competitividad y aseguran un retorno positivo de la inversión.

**Reusabilidad:** Promover la reusabilidad implica aprovechar componentes y soluciones tecnológicas ya existentes dentro de la organización. Este enfoque no solo disminuye la redundancia en el desarrollo de nuevos sistemas, sino que también mejora la eficiencia operativa. Al reutilizar activos de información y tecnología, las organizaciones pueden implementar nuevas soluciones más rápidamente y con menos costos.

**Automatización:** Facilitar la automatización de procesos es clave para alcanzar un alto nivel de rendimiento organizacional. Este enfoque permite la realización de tareas repetitivas de manera eficiente, mejorando la calidad del trabajo y liberando a los empleados de tareas monótonas. Como resultado, las organizaciones pueden centrarse en actividades más estratégicas y de mayor impacto.

**Seguridad de la información:** Este principio se enfoca en establecer una gestión efectiva de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. La implementación de políticas robustas de seguridad es vital para proteger los datos sensibles y generar confianza entre los clientes en la capacidad de la organización para salvaguardar su información. (Gob.pe, 2024)

**Eficiencia del sistema de automatización.** El sistema de automatización tiene como beneficios, la capacidad de mejorar las operaciones en una empresa. Al llevar a cabo tareas rutinarias y repetitivas de forma automatizada, las organizaciones pueden disminuir considerablemente el tiempo y los recursos que habitualmente se destinan a estas actividades. Esta optimización permite un uso más eficiente del personal y reduce la posibilidad de errores humanos, lo que resulta en una mejora de la eficiencia operativa en general. (Poyatos, 2024)

### **Gestión de almacén**

El manejo de almacenes es un componente clave en la logística empresarial, que comprende la recepción, almacenamiento, y traslado de materiales dentro del almacén hacia su destino final, además del procesamiento de los datos generados durante estas actividades. A pesar de su aparente simplicidad, muchas organizaciones enfrentan desafíos derivados de una inadecuada optimización en fases críticas de la cadena productiva, como el aprovisionamiento y la distribución física. Estas deficiencias repercuten directamente en la capacidad de las empresas para cumplir sus metas comerciales, impactando la velocidad de entrega, la confiabilidad, la disminución de costos, y el aprovechamiento óptimo del espacio disponible, al tiempo que incrementan las operaciones de manejo y transporte. (Logycom, 2024)

La gestión de almacenes implica la supervisión integral de las actividades cotidianas dentro de un almacén. Este proceso abarca procedimientos esenciales para asegurar la correcta ejecución de tareas como la recepción, el control de inventarios, el almacenamiento, el embalaje y el despacho de productos. Los encargados de almacenes, junto con los administradores de inventarios y los proveedores logísticos, utilizan la gestión de almacenes para mejorar el seguimiento de los productos, mantener niveles de inventario precisos y aumentar la eficiencia operativa del almacén en cuestión. (Safety Culture, 2024)

La gestión de almacenes desempeña un papel crucial dentro de la función logística, siendo fundamental para garantizar el flujo continuo de materiales a lo largo de la cadena de suministro. En las últimas décadas, este concepto ha evolucionado para adaptarse a los nuevos requisitos del mercado, donde la satisfacción del cliente se ha convertido en un objetivo esencial para mantener la competitividad. (Ramirez Fominaya, 2023)

### ***Planificación estratégica.***

La planificación estratégica es un proceso esencial que permite a una organización documentar y definir su rumbo, analizando su situación actual y sus metas futuras. A través de este proceso, se pueden establecer la misión, visión, valores, objetivos a largo plazo y los planes de acción necesarios para alcanzarlos. Una planificación estratégica bien estructurada es fundamental para el crecimiento y el éxito de la empresa, ya que proporciona a los líderes y empleados una guía clara sobre cómo enfrentar tanto las oportunidades como los desafíos que se presentan. Este enfoque de planificación enfatiza la colaboración entre diversos departamentos, incluyendo contabilidad, investigación y desarrollo, producción, marketing, sistemas de información y gestión, con el fin de lograr los objetivos organizacionales de manera efectiva. Al integrar estos componentes, la planificación estratégica no solo facilita la alineación de esfuerzos, sino que también optimiza el rendimiento general de la organización. (Escobar, 2024)

Un plan estratégico es una herramienta esencial que permite a una organización establecer su rumbo y las acciones requeridas para lograr sus objetivos. Este tipo de documento suele incluir las declaraciones de misión y visión de la empresa, así como tanto los objetivos a largo plazo como los metas anuales a corto plazo. Además, proporciona un plan de acción detallado que describe los pasos a seguir para progresar hacia la meta establecida. Al disponer de un plan estratégico, la organización puede enfocar sus esfuerzos y recursos de forma más eficiente, lo que facilita un crecimiento sostenible y la capacidad de enfrentar retos del entorno empresarial. (Martins, 2024).

La planificación estratégica se define como un proceso estructurado que integra los objetivos de una organización con las acciones necesarias para lograrlos. Este proceso también incluye una evaluación que ayuda a determinar la situación actual del negocio y a identificar las oportunidades para alcanzar el éxito. Al llevar a cabo este enfoque, se puede alinear mejor los recursos y esfuerzos con la misión y visión de la empresa, lo que facilita una toma de decisiones más efectiva. (Hubspot, 2024)

### ***Evaluación de la gestión***

La evaluación de la gestión consiste en analizar la efectividad de una organización a través de indicadores y medidas de rendimiento. Uno de los propósitos principales de esta evaluación es facilitar a la dirección la toma de decisiones que contribuyan a mejorar el desempeño organizacional. Este proceso puede abarcar la evaluación del rendimiento general de la organización, su estructura, el liderazgo, el desempeño de los empleados y la estrategia de marketing. También se puede utilizar para monitorear el progreso de individuos y grupos dentro de la organización. Existen diferentes métodos para llevar a cabo la evaluación de la gestión; por ejemplo, se pueden emplear cuestionarios para recoger datos de los empleados, realizar entrevistas con líderes y personal, o aplicar modelos de simulación y estudios de caso. La evaluación de la gestión es útil para identificar áreas que requieren mejoras en el rendimiento, así como aquellas en las que los empleados están teniendo éxito y necesitan más formación. (FasterCapital, 2024)

Constituye un camino para mejorar la competitividad, centrándose en aumentar el rendimiento de los empleados. Se ha vuelto esencial en la gestión de Recursos Humanos dentro de las empresas y juega un papel crucial en la selección de proyectos de transformación digital. Este sistema está diseñado para evaluar el desempeño de los trabajadores con el fin de desarrollar planes y métodos de mejora. Un aspecto clave de la evaluación del rendimiento es que define claramente las responsabilidades y prioridades, contribuyendo a mejorar tanto el rendimiento individual como la productividad general de la organización. (Euroinnova, 2024)

Un medio de análisis acerca de la gestión y su calidad en cada sistema viene dado por los estándares internacionales ISO, en específico la normativa ISO 9001, enfocada en Sistema de Gestión de Calidad, por medio del cual podemos esclarecer el nivel de cumplimiento de la entidad frente a las exigencias de la norma, identificar y eliminar actividades innecesarias para una mejor prestación de servicios.

### ***Liderazgo directivo***

El liderazgo directivo se caracteriza como un estilo de gestión en el que la comunicación se desarrolla en una única dirección: del líder hacia su equipo. Este tipo de líder no solo establece la dirección a seguir, sino que también define las expectativas y supervisa de manera rigurosa el cumplimiento de los objetivos. Este enfoque destaca por su claridad y precisión, ofreciendo estructura y seguridad en contextos donde la incertidumbre no es aceptable. (CesaMS, 2024)

En este modelo de gestión, la comunicación se produce principalmente en una única dirección: del líder hacia su equipo, quien les instruye sobre qué hacer, cómo hacerlo y cuándo llevarlo a cabo. El líder establece claramente los objetivos a alcanzar y supervisa de manera cercana su cumplimiento. Las interacciones que mantiene con su equipo se centran en discutir y evaluar el progreso hacia las metas establecidas. Las principales funciones de un líder directivo incluyen el diseño, la planificación, la asignación y supervisión de las tareas de los empleados, además de definir los canales de comunicación, aclarar metas y evaluar el rendimiento. (Indeed, 2024)

El liderazgo directivo representa un conjunto de habilidades y prácticas esenciales para las organizaciones en la actualidad. La constante aceleración de los cambios exige un enfoque específico para cada situación, buscando alinear y motivar a las personas y equipos de manera efectiva hacia los objetivos de la institución, sin perder de vista sus valores fundamentales y su misión. (UPN, 2023)

La presente investigación se justifica:

Desde lo práctico, se justifica debido a que busca realizar una evaluación de la funcionalidad del sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes de FAVISA S.A. respecto a la utilización de un sistema automatizado e integrado web, que permita el establecimiento de tareas repetitivas para mejorar el proceso e incrementar la eficiencia del personal en cuanto a la dedicación en tiempo a diversas actividades que restan productividad a la empresa, como lo es la actualización del catálogo y el manejo del inventario, así como la interacción con los clientes.

Desde el punto de vista teórico, se utiliza para conseguir unas perspectivas y visiones más altas y profundas del impacto de los sistemas automatizados en empresas mayoristas y minoristas, y cómo influye en la gestión administrativa de una empresa, así como en términos de logística. Los resultados de la investigación permitirán conocer si ambas variables se cumplen e inciden en mejorar la gestión de FAVISA S.A. Chimbote 2021-2022.

Desde el punto de vista metodológico, explica el problema planteado usando el método descriptivo y así alcanzando los objetivos planteados, para lo que se ha utilizado la encuesta y así conocer cómo influye el sistema automatizado en la gestión de FAVISA S.A. Chimbote 2021-2022, teniendo como foco principal la implicancia de un Sistema de Gestión de Calidad para ser aplicado en la empresa.

Desde el punto de vista científico, este estudio se justifica porque ayuda a recopilar información científica necesaria para posteriores trabajos de investigación que estén relacionados a la aplicación de sistemas automatizados en Ingeniería de Sistemas.

Desde el punto de vista social, este estudio se justifica por el impacto y la importancia en las relaciones interpersonales que tiene para los clientes, trabajadores y dueños de FAVISA S.A. quienes conocerán las mejoras que brinda la aplicación de un sistema automatizado en la gestión de la empresa y así lograr un desarrollo más productivo y a corto o mediano plazo de FAVISA S.A.

La falta de cumplimiento de las políticas internas y la insuficiente formación del personal representan desafíos frecuentes que comprometen la eficiencia de las empresas privadas en Perú. En muchas situaciones, esta falta de eficiencia se evidencia en la administración inadecuada de procesos esenciales como el manejo incorrecto de inventarios, el mantenimiento deficiente de equipos o maquinaria, así como en la falta de un servicio integral al cliente. Estos problemas suelen derivar de una implementación ineficaz o del uso inconsistente de sistemas informáticos, que, en lugar de mejorar las operaciones, provocan retrasos y duplicación de esfuerzos. Como consecuencia, no solo se perjudica la productividad general de la empresa, sino que también se generan obstáculos que frenan el crecimiento organizacional y disminuyen tanto la motivación del personal como la satisfacción de los clientes. Adicionalmente, estas deficiencias pueden derivar en una mayor rotación de empleados y una disminución de la competitividad en el mercado. (Chanamé, 2017)

En la empresa existen muchas irregularidades ya que los trabajadores no comparten y/o cumplen con la misma política que se les impuso, por tal no se gestionan los procesos adecuadamente. Las tareas son repetitivas y no permiten mejorar, restan productividad a la empresa, en el tema de actualización del catálogo y manejo de inventario de los almacenes, así como la interacción con los clientes. El problema se centra en que se cuenta con un sistema informático, el cual en sus distintas áreas no son utilizadas de manera regular, no se capacita al personal para realizar las funciones adecuadamente y eficientemente, lo cual se refleja en la demora de los procesos en relación a tiempos estimados por cada uno de ellos. Para desarrollar la investigación propuesta se formula el siguiente problema: ¿Cómo evaluar el sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes de FAVISA S.A. Chimbote 2021-2022?

En la investigación se define conceptualmente y operacionalmente a la variable:

### **Evaluación del Sistema Automatizado:**

Conceptualmente queda definida en términos de Ortega (2024), como el proceso de evaluación y medición de la calidad y eficacia de un sistema de información o automatización consiste en verificar si las aplicaciones cumplen con los requisitos y especificaciones establecidas, ejecutan las funciones previstas y satisfacen las expectativas y necesidades de los usuarios finales.

Operacionalmente queda definida por la aplicación de un cuestionario de 8 ítems estructurado en una escala de Likert de cinco categorías y que miden tres dimensiones en relación a la evaluación del sistema Automatizado: Procedimiento de contrataciones, Oportunidad y cumplimiento en las contrataciones, Precio y calidad en las contrataciones del estado.

### **Gestión de almacén:**

Conceptualmente queda definida por Logycom (2024), como el manejo de almacenes es un componente clave en la logística empresarial, que comprende la recepción, almacenamiento, y traslado de materiales dentro del almacén hacia su destino final, además del procesamiento de los datos generados durante estas actividades. A pesar de su aparente simplicidad, muchas organizaciones enfrentan desafíos derivados de una inadecuada optimización en fases críticas de la cadena productiva, como el aprovisionamiento y la distribución física. Estas deficiencias repercuten directamente en la capacidad de las empresas para cumplir sus metas comerciales, impactando la velocidad de entrega, la confiabilidad, la disminución de costos, y el aprovechamiento óptimo del espacio disponible, al tiempo que incrementan las operaciones de manejo y transporte.

Operacionalmente queda definida por la aplicación de un cuestionario de 10 ítems estructurado en una escala de Likert de cinco categorías y que miden tres dimensiones considerando como variable Gestión de almacenes: Planificación estratégica, Evaluación de gestión y Liderazgo directivo.

En consideración de que el tipo de investigación es de carácter descriptivo, su propósito es tecnológico, no conlleva implementación e hipótesis. Es decir, no existe correlación en variables o se busca determinar la causalidad de las mismas. Además, la propuesta es dar una solución práctica al evaluar los sistemas automatizados e integrados en la gestión de almacenes para la empresa FAVISA S.A.

Para el proyecto de investigación, se plantea como objetivo general: Evaluar el sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes FAVISA S.A. Chimbote, 2021-2022. Se tomaron como objetivos específicos: Analizar la gestión de almacenes en el sistema automatizado e integrado en FAVISA S.A.; Diagnosticar el nivel de funcionalidad del sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes FAVISA S.A. Chimbote 2021-2022; Comparar el nivel de funcionalidad del sistema automatizado y la gestión de almacenes en FAVISA S.A.

## METODOLOGÍA

La presente investigación es de propósito aplicada, porque este estudio resuelve un problema práctico de la empresa FAVISA S.A. Chimbote, por tal motivo fue necesario recopilar información relacionada al sistema automatizado y integrado de gestión de almacenes. “La investigación aplicada se dedica a producir conocimiento que pueda ser utilizado de manera inmediata para enfrentar los retos que presenta la sociedad o la economía. Su fundamento principal radica en los descubrimientos tecnológicos obtenidos a través de la investigación básica, la cual establece la relación entre la teoría y el producto final.” (Lozada, 2014)

Así mismo, es de Nivel o alcance descriptivo, porque la evaluación del sistema automatizado en gestión de almacenes aplicó una metodología asociada a una norma ISO, el cual describe el procedimiento de aplicación de etapas o fases que lo componen. “La investigación descriptiva es un tipo de estudio que pretende comprender el quién, qué, cuándo, dónde, cómo y por qué del objeto de estudio.” (Mohammad Naghi, 2000)

En consideración al diseño de investigación, este estudio es no experimental de corte transversal, en otras palabras, utilizar la información necesaria para la evaluación del sistema automatizado, la cual fue ejecutada una sola vez, para su tratamiento considerando las solicitudes de los colaboradores evaluados. “El diseño se refiere a la estrategia o plan formulado para abordar las cuestiones de investigación. Este plan guía al investigador en las acciones que debe realizar para lograr sus objetivos, responder a los interrogantes formulados y evaluar la validez de las hipótesis planteadas dentro de un contexto determinado.” (Toro Jaramilla & Parra Ramirez, 2006)

En este enfoque, los datos se recolectan de todos los participantes (colaboradores) en un único momento determinado. Para el estudio de investigación se tomó como referencia el período de los años 2021-2022. Esta metodología implica una sola medición con el propósito de capturar una "instantánea" de las

percepciones y actitudes de los individuos en ese momento específico. La población de estudio estuvo conformada por colaboradores de la organización FAVISA S.A. Chimbote. Haciendo un total de 34 personas, se trabajará con el universo poblacional  $N = 34$ . Al ser un número reducido de participantes, el proyecto de investigación tomó a la totalidad de colaboradores como la cantidad que constituye su población-muestra.

**Tabla 1**

*Población del personal de la empresa FAVISA S.A.*

<b>Población / Muestra</b>	<b>Áreas</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Colaboradores de FAVISA S.A.</b>	Soporte	3	1	4
	Almacén	6	4	10
	Logística	6	3	9
	Gerencia	2	1	3
	Administración	3	5	8
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>14</b>	<b>34</b>

Para la presente investigación, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, la cual consistió en una serie de preguntas escritas dirigidas a los colaboradores de la empresa FAVISA S.A. El instrumento utilizado fue un cuestionario, compuesto por 18 ítems alineados a la operacionalización de las variables del estudio. Cada variable fue desglosada en tres dimensiones con sus respectivos indicadores, y las respuestas se midieron utilizando una escala de Likert de 4 categorías. Esta estructura permitió obtener puntuaciones tanto por categoría como un puntaje total por variable. Además, los indicadores de las variables tomaron como referencia la norma ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad, junto con una guía para el análisis del software. La distribución de los ítems fue:

- Evaluación del Sistema Automatizado (8 ítems);
- Gestión de almacén (10 ítems)

## RESULTADOS

**Tabla 2**

*Nivel de trabajo de procesos en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	5	14.71
Favorable	9	26.47
Promedio	15	44.12
Desfavorable	4	11.76
Muy desfavorable	1	2.94
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

### **Interpretación:**

Los datos de la tabla evidencian que, del total de colaboradores responsables de la encuesta, el 44.12% considera que el nivel de trabajo en cada proceso del sistema automatizado, para el logro de objetivos administrativos es promedio, denotando una aceptación razonable por parte del sistema para con las tareas diarias. Por otro lado, el 26.47% lo considera favorable, destacando la relevancia en cada función de las áreas involucradas con el sistema. Asimismo, el 14.71% lo considera muy favorable, indicando un aporte mayor para el logro de metas organizacionales, el 11.76% desfavorable y el 2.94% muy desfavorable, destacando la importancia de la capacitación al personal en el uso de sistemas de información.

**Tabla 3**

*Calificación del manual de procedimientos en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	7	20.59
Favorable	12	35.29
Promedio	8	23.53
Desfavorable	4	11.76
Muy desfavorable	3	8.82
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

En los datos de la tabla se observa que, el 35.29% del personal encuestado, considera que, los manuales de procedimientos en el sistema automatizado, para el alcance de objetivos administrativos, lo encuentran como favorable, el 23.53% lo considera promedio. Por otro lado, el 20.59%, lo considera muy favorable, garantizando que la mayoría del personal tiene acceso a la documentación y poder darle uso eficiente al sistema automatizado. Asimismo, el 11.76% lo califica como desfavorable y el 8.82% lo encuentran como muy desfavorable; lo que indica que los manuales se encuentran organizados, pero limitados para el alcance de los objetivos administrativos.

**Tabla 4***El nivel de cumplimiento de objetivos administrativos de FAVISA*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	6	17.65
Favorable	11	32.35
Promedio	11	32.35
Desfavorable	4	11.76
Muy desfavorable	2	5.88
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.**Interpretación:**

En la tabla se observa que, del total de colaboradores encuestados el 32.35%, encuentran el nivel de cumplimiento de objetivos administrativos como favorable y de nivel promedio, lo cual indica un grado razonable de cumplimiento para alcanzar las metas propuestas. Por otro lado, el 17.65%, lo encuentra como muy favorable, lo que determina un cumplimiento total de actividades que permitan cumplir los objetivos administrativos. Asimismo, el 11.76%, lo encuentra como desfavorable y el 5.88% como muy desfavorable; lo cual indica que los objetivos no son relevantes para los colaboradores y la carencia de información por parte de los mismos.

**Tabla 5**

*Identificación de todos los procesos necesarios y sus interacciones del plan operativo institucional por parte del sistema automatizado de gestión de almacén por FAVISA.*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	20	47.06
Favorable	11	23.53
Promedio	11	17.65
Desfavorable	2	5.88
Muy desfavorable	2	5.88
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

Los datos de la tabla nos revelan que, de los colaboradores encuestados, el 47.06% considera que los procesos y sus interacciones del plan operativo institucional, por parte del sistema automatizado de gestión de almacén, lo encuentra muy favorable, lo cual indica, que se identifican todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia del plan operativo institucional. Por otro lado, el 23.53%, lo considera favorable y el 17.65%, lo encuentra como un nivel promedio. Asimismo, el 5.88%, lo califica como desfavorable y muy desfavorable; lo que indica, falta de participación por algunos colaboradores en los procesos del plan operativo de la empresa.

**Tabla 6**

*Identificación de todos los procesos necesarios y sus interacciones de los objetivos por parte del sistema automatizado de gestión de almacén por FAVISA.*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	14	41.18
Favorable	12	35.29
Promedio	4	11.76
Desfavorable	2	5.88
Muy desfavorable	2	5.88
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

Los resultados presentados en la tabla, se aprecia que, de los colaboradores responsables de la encuesta el 41.18%, reconoce como muy favorable el sistema automatizado de gestión de almacén presentado por FAVISA, lo que denota, la identificación de todos los procesos e interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia de objetivos del sistema automatizado. Por otro lado, el 35.29%, lo encuentra como favorable, y el 11.76%, lo cataloga en un rango promedio, lo cual indica, un alto grado de aceptación del sistema automatizado en cuanto a los procesos respectivos. Asimismo, el 5.88%, lo califica como desfavorable y muy desfavorable.

**Tabla 7**

*Calificación de las horas dedicadas para una utilización adecuada en el sistema automatizado de los procedimientos de FAVISA*

---

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	4	11.76
Favorable	11	32.35
Promedio	15	44.12
Desfavorable	4	11.76
Muy desfavorable	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

---

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

El 44.12% de los encuestados considera que las horas dedicadas para una utilización adecuada en el sistema automatizado de los procedimientos de FAVISA son promedio. Un 32.35% las califica como favorable y un 11.76% como desfavorable. No se reportaron respuestas muy desfavorables.

**Tabla 8**

*Calificación del manual de procedimientos en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA*

---

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	3	8.82
Favorable	16	47.06
Promedio	9	26.47
Desfavorable	4	11.76
Muy desfavorable	2	5.88
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

---

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

El 47.06% de los encuestados considera que el tiempo de trabajo efectivo en el sistema automatizado de los procedimientos de FAVISA es favorable. Un 26.47% lo califica como promedio y un 8.82% como muy favorable. Un 11.76% lo considera como desfavorable y solo un 5.88% lo considera muy desfavorable.

**Tabla 9**

*Presentación de actividades de seguimiento e indicadores para la regulación comparativa de los productos de FAVISA con el Sistema Automatizado de Gestión*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	17	50.00
Favorable	8	23.53
Promedio	4	11.76
Desfavorable	3	8.82
Muy desfavorable	2	5.88
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

Los datos de la tabla evidencian que, del total de los colaboradores encuestados, el 50%, considera que el sistema automatizado de gestión, en relación a las actividades de seguimiento e indicadores, para la regulación comparativa de productos, los encuentran como muy favorable. Por otro lado, el 23.53% como favorable y el 11.76% lo considera en un rango promedio, indicando un valor muy rescatable en cuanto a la presentación de los procesos en cuestión. Asimismo, el 8.82% lo encuentra como desfavorable y un 5.88% lo evalúa como muy desfavorable.

**Tabla 10**

*Presentación de actividades de seguimiento e indicadores para conocer el estado de los procesos en marcha de FAVISA con el Sistema Automatizado de Gestión*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	15	44.12
Favorable	9	26.47
Promedio	5	14.71
Desfavorable	3	8.82
Muy desfavorable	2	5.88
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

En los datos de la tabla se observa que, del total de los colaboradores responsables de la encuesta, el 44.12%, considera que el sistema automatizado de gestión, en relación a las actividades de seguimiento e indicadores, para conocer el estado de procesos en funcionamiento, los encuentran como muy favorable. Por otro lado, el 26.47% como favorable y el 14.71% lo considera en un rango promedio, indicando un valor muy rescatable en cuanto a la inspección de procesos que se encuentren activos y en marcha, teniendo como fuente de información el sistema automatizado, Asimismo, el 8.82% lo encuentra como desfavorable y un 5.88% lo evalúa como muy desfavorable.

**Tabla 11**

*Presentación de actividades de seguimiento e indicadores para conocer el número de procesos programados presupuestalmente de FAVISA con el Sistema Automatizado de Gestión*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	13	38.24
Favorable	11	32.35
Promedio	6	17.65
Desfavorable	2	5.88
Muy desfavorable	2	5.88
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

Los datos de la tabla evidencian que, del total de los colaboradores encuestados, el 38.24%, considera que el sistema automatizado de gestión, en relación a las actividades de seguimiento e indicadores, para conocer el número de procesos programados presupuestalmente, los encuentran como muy favorable. Por otro lado, el 23.53% como favorable y el 11.76% lo considera en un rango promedio, indicando un valor muy rescatable en relación a la administración financiera para los procesos activos y futuros. Asimismo, el 5.88% lo encuentra como desfavorable y muy desfavorable.

**Tabla 12**

*Presentación de opciones para conocer la priorización de problemas de FAVISA con el Sistema Automatizado de Gestión*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	12	35.29
Favorable	9	26.47
Promedio	8	23.53
Desfavorable	3	8.82
Muy desfavorable	2	5.88
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

En los datos de la tabla, se observa que, de los colaboradores encuestados, el 35.29% considera que el sistema automatizado de gestión, en la presentación de opciones para la priorización de problemas, lo encuentran como muy favorable. Por otro lado, el 26.47% lo encuentra como favorable y el 23.53% lo asocia más con un valor promedio, lo cual indica, un valor destacable en la resolución de problemas por parte del sistema y un plan de acción frente a los mismos ya definido. Por otro lado, el 8.82% lo encuentra como desfavorable y el 5.88% lo puntúa como muy desfavorable.

**Tabla 13**

*Presentación de opciones para conocer el cumplimiento de metas de FAVISA con el Sistema Automatizado de Gestión*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	12	35.29
Favorable	9	26.47
Promedio	7	20.59
Desfavorable	3	8.82
Muy desfavorable	3	8.82
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

Los datos de la tabla, evidencian que, de los colaboradores encuestados, el 35.29% considera que el sistema automatizado de gestión, en la presentación de opciones para la priorización de problemas, lo encuentran como muy favorable. Por otro lado, el 26.47% lo encuentra como favorable y el 20.59% lo asocia más con un valor promedio, lo que indica, que el sistema automatizado, se asocia con los objetivos misionales de la empresa y con el cumplimiento de la visión y misión organizacional. Por otro lado, el 8.82% lo encuentra como desfavorable y muy desfavorable.

**Tabla 14**

*Calificación del manual de procedimientos en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA*

---

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	5	14.71
Favorable	12	35.29
Promedio	9	26.47
Desfavorable	5	14.71
Muy desfavorable	3	8.82
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

---

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

El 35.29% de los encuestados califica la evaluación de resultados del Sistema Automatizado de Gestión como favorable. Un 26.47% la considera promedio y un 14.71% muy favorable. No se reportaron respuestas desfavorables o muy desfavorables.

**Tabla 15**

*Evidencia de mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad por el Sistema Automatizado de Gestión para FAVISA S.A.*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	20	58.82
Favorable	8	23.53
Promedio	4	11.76
Desfavorable	1	2.94
Muy desfavorable	1	2.94
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

Los datos de la tabla, nos revelan que, del total de colaboradores encuestados, el 58.82%, en la mejora de procesos y calidad por el sistema automatizado de gestión, lo encuentra como muy favorable. El 23.53% lo evalúa como favorable y el 11.76% lo considera con un valor promedio. Esto nos revela, que el sistema automatizado de gestión, administra eficientemente los procesos de cada área organizacional y, además, considera como factor muy importante la calidad en cada uno de ellos. Por otro lado, el 2.94% lo encuentra como desfavorable y muy desfavorable

**Tabla 16**

*Determinación de los procesos de toma de decisiones teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades de gestión del sistema automatizado de FAVISA S.A.*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	16	47.06
Favorable	9	26.47
Promedio	5	14.71
Desfavorable	3	8.82
Muy desfavorable	1	2.94
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

Los datos presentados en la tabla, denotan que, del personal encuestado, el 47.06%, en la toma de decisiones considerando riesgo y oportunidades por parte del sistema automatizado de gestión, lo encuentran como muy favorable. El 26.47%, lo determina como favorable y el 14.71% considera que la puntuación correcta está en el valor promedio, esto indica, que el sistema automatizado de gestión, se adecúa de forma eficiente a las necesidades del mercado, y utiliza toda la información a su favor para poder tomar decisiones eficientes en el tiempo y garantizar el crecimiento de la empresa. Por otro lado, el 8.82% lo define como desfavorable y el 2.94% como muy desfavorable.

**Tabla 17**

*Calificación de la participación y trabajo en equipo mediante el sistema automatizado de la gestión de almacenes en FAVISA*

---

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	5	14.71
Favorable	8	23.53
Promedio	10	29.41
Desfavorable	7	20.59
Muy desfavorable	4	11.76
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

---

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

El 29.41% de los encuestados considera que la participación y trabajo en equipo mediante el sistema automatizado de la gestión de almacenes en FAVISA es promedio. Un 23.53% lo califica como favorable y un 14.71% como muy favorable. No se reportaron respuestas desfavorables o muy desfavorables.

**Tabla 18**

*Seguridad y dirección en el cumplimiento de los requisitos organizacionales por parte del sistema automatizado*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	15	44.12
Favorable	12	35.29
Promedio	5	14.71
Desfavorable	1	2.94
Muy desfavorable	1	2.94
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

Los datos de la tabla, evidencian que, del total de colaboradores que fueron encuestados, el 44.12%, en la seguridad y dirección gerencial en el cumplimiento de requisitos para con el sistema automatizado, lo encuentran como muy favorable. El 35.29%, lo define como favorable y el 14.71% lo encuentra en promedio, esto indica y denota un correcto funcionamiento del sistema, respaldando la seguridad de información sensible y, además, gestionar el cumplimiento de requerimientos organizacionales dando una dirección eficiente en la ejecución de las mismas. El 2.94% lo encuentra como desfavorable y muy desfavorable.

**Tabla 19**

*Aseguración de la medición y disposición de metodología de seguimiento para la ejecución presupuestal del gasto por los objetivos del sistema automatizado*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	17	50.00
Favorable	10	29.41
Promedio	4	11.76
Desfavorable	2	5.88
Muy desfavorable	1	2.94
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes y trabajadores de FAVISA.

**Interpretación:**

En los datos de la tabla, se observa que, del personal encuestado, el 50% indica que se encuentran muy favorables en la aseguración de la metodología de seguimiento para la ejecución presupuestal del gasto para los objetivos del sistema automatizado. El 29.41%, lo encuentra como favorable y el 11.76%, lo identifica en valor promedio, lo cual indica, un correcto seguimiento en relación a la parte metodológica y una gestión eficiente en la parte presupuestaria considerando los objetivos del sistema automatizado. Por otro lado, el 5.88%, lo considera como desfavorable y el 2.94% lo encuentra muy desfavorable.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Conforme al estudio de investigación descrito por Acosta y Ruiz (2018), quien determinó su estudio aplicando auditoría informática para inspeccionar sistemas informáticos dentro de la Facultad de Ingeniería Informática en Sistemas, Electrónica e Industrial. El estudio guarda similitud con nuestra primera variable de estudio, donde se busca evaluar detalladamente los procesos que contienen sistemas informáticos, y, además, determinar la efectividad que tienen cada uno de ellos. En este caso, la metodología aplicada difiere con nuestra investigación, ya que aplicaron COBIT para evaluar los controles implementados por cada sistema integral. Por otro lado, se gestionaron pruebas sustantivas y de cumplimiento para la evaluación del rendimiento general de todos los sistemas involucrados. En relación a los resultados, se determinó que los sistemas funcionan de manera eficiente, pero arraigada a la actualización constante de las mismas, además, gestionar un proceso más estructurado y escalable en cuanto a la arquitectura de red. La investigación permitió conocer la estructura de sistemas amplios y escalables, tuvo relación directa con la toma de información.

Por otro lado, en relación al estudio publicado por Cosios (2020), quien se encargó de gestionar una auditoría informática aplicando la norma ISO 27001, con el objetivo de mejorar los sistemas de información y garantizar una fiabilidad en cada uno de sus procesos. El estudio guarda similitud con la metodología de investigación, instrumentos de recolección de datos y los objetos de estudio, quienes fueron importantes para determinar la eficiencia del sistema de información y la capacidad de la misma frente a situaciones inesperadas. El estudio empleó un enfoque no experimental, descriptivo y de corte transversal. En cuanto a los resultados generados por el estudio de investigación, se determinó que los trabajadores carecen de conocimiento en herramientas de tecnología de información; asimismo, una seguridad limitada en relación a la información. Finalmente, se promueve capacitar al personal en tecnologías de información y brindarles la garantía de que su información está resguardada. El estudio permitió involucrar conceptos determinantes en la aplicación de nuestra investigación; incluyendo aspectos metodológicos.

Asimismo, en el estudio realizado por Milian (2022), estuvo asociado al proceso de administración en compras y almacenamiento de A&B Representaciones S.R.L. con el objetivo de mejorar la rentabilidad, gestión comercial y de recursos de la organización. El estudio de investigación aporta valor al nuestro, porque nos permitió ver de manera más estructurada los procesos que son involucrados dentro de un sistema integral para la gestión de almacenes, y además gráficamente, ayudó a determinar las dimensiones de estudio y los indicadores involucrados en la misma. Por otro lado, también guarda similitud con nuestro enfoque metodológico, pero difiere en la toma de recolección de información. De esta forma, el estudio de investigación generó mucho valor en la estructuración del contenido en nuestro proceso de estudio.

Del mismo modo, el estudio realizado por Jarlín y Paredes (2021), los cuales se encargaron de realizar una evaluación técnica y general para determinar los efectos financieros de la implementación de un sistema de gestión de almacenes, incluyendo la dinámica de sistemas para alcanzar un nivel eficiente en los resultados. El estudio ayudó a conocer la infraestructura y los procesos que se encuentran asociados a la segunda variable de estudio, pudiendo establecer las dimensiones e indicadores para la puesta en marcha de la investigación, asimismo, difiere en la orientación de la investigación, ya que se asocia más a aspectos financieros. El estudio presenta como resultados, una mejora en la formación personal e inversiones en tecnología, compartiendo el mismo fin de mi tesis de investigación, ya que se busca capacitar al personal constantemente en los sistemas de información, para garantizar una mejora operativa y estratégica.

Otra coincidencia muy relevante en nuestro estudio, fue el trabajo de investigación elaborado por Vega (2021), ya que aplicó la misma norma ISO 9001, considerando relevante la gestión de calidad, con la finalidad de determinar un correcto funcionamiento del sistema de gestión avocada al área informática la cual permitió garantizar un impacto positivo en la gestión de recursos, eficiencia y eficacia de todos los procesos misionales de la empresa. Por tal sentido, el estudio de esta tesis, me permitió conocer más detalladamente el funcionamiento de la ISO 9001, en relación con mis variables de estudio, además, me ayudó a encontrar una forma más sencilla de

tomar decisiones en relación a las dimensiones de estudio y gestionar los ítems de mis variables de manera granular y detallada.

La relevancia que tiene el estudio de Barrionuevo y Aldás (2021), en su tesis de investigación para automatizar la gestión en procesos administrativos, es significativa en relación a la segunda variable de estudio. Ya que la tesis de investigación, se sustenta en manejar eficientemente todos los trámites académicos, generando un valor determinante en las funciones y aportes dentro de la organización. Este estudio, me fue de ayuda para constatar dentro de mi cuestionario los ítems más relevantes y que se consideren importantes para que los sistemas integrados o automatizados sean más eficientes y aporten mayor valor en el tiempo.

Del mismo modo, el estudio de Villanueva (2022) tiene como objetivo principal analizar el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de la empresa Glorieta Tacneña S.A.C., en línea con los estándares de la norma ISO 14001:2015. El estudio de investigación guarda similitud con el nuestro en el uso de una norma para la estructura de la metodología, asimismo, en el uso de herramientas de recolección de análisis de datos. Sirvió como ayuda para la selección de la técnica y recolección de datos, asimismo, permitió tener un enfoque más amplio de una evaluación teniendo como norma una ISO internacional, esto generó en nuestra tesis de investigación un mayor enfoque abstracto en cuanto a la norma y una guía resolutive para la evaluación de los sistemas automatizados de la organización.

Por otra parte, el trabajo realizado por Mendoza (2023), quien se encargó de examinar la conexión entre la gestión de almacenes y el control interno de IMA, para mejorar la plataforma existente entre las mismas y otorgar un funcionamiento más eficaz a los usuarios, en este caso los asociados al área de almacén con los administrativos de la empresa; permitió una mejora en la comunicación entre áreas y procesos más eficaces. El estudio me ayudó, brindándome información importante relacionada a la arquitectura y funcionamiento de almacenes, para poder determinar el cuestionario de manera eficiente y se puedan tomar decisiones óptimas considerando los beneficios del estudio de investigación.

Otra semejanza se dio con el estudio publicado por Herrera (2023), aplica un análisis científico para resolver problemas asociados a la gestión de almacenes, la cual tiene relación con nuestra segunda variable de estudio. La tesis de investigación tiene como propósito el aumentar la eficacia de operaciones logisticas, manuales y control de inventario, permitiendo generar un impacto visible no solamente en el área respectiva, sino a nivel organizacional; además de elaborar una estructura más correcta relacionada a una gestión eficaz, permitiendo no solo asegurar la seguridad y crecimiento escalable de los sistemas de información, sino también manejarlos y mantenerlos de forma continua. En ese sentido, el aporte de esta investigación, permitió darnos una idea más detallada de los procesos y operaciones que tiene el área de almacén y su relación directa con las demás áreas, así como, evaluar a los colaboradores con datos de información significativa, para generar beneficios a largo plazo y mayor control en los sistemas automatizados e integrados.

Finalmente, el trabajo realizado por Andrade y Julieta (2023), se encuentra enfocada al análisis de un sistema de inventario o almacén; el estudio, aplicó un enfoque más relacionado al nivel de atención y servicios por parte de los encargados del almacén para con los usuarios y el nivel de uso de las tecnologías de información. Esto permitió encontrar los puntos focales, generar una solución pronta y ejecución mas escalable y estable. El estudio me sirvió para orientarme y crear una guía de ejecución para la recolección de información, mapeo de usuarios activos y recurrentes vinculados con el área de almacén, y determinar las dimensiones de mi variable de estudio, tomando como relevante a cada trabajador de la empresa y su opinión en base a los indicadores de mi dimensión, generando un mayor beneficio en la toma de información y la solución frente a los mismos.

## CONCLUSIONES

Se examinó la situación actual respecto al sistema automatizado de la gestión administrativa y logística en FAVISA S.A. 2021-2022, siendo que la percepción general es favorable, tanto en resultados como en el proceso de seguimiento de las tareas y servicios, indicadores y optimización del trabajo efectivo.

Se analizó cómo se viene realizando la gestión de almacenes en FAVISA S.A., 2021-2022, según la calificación de la evaluación de resultados del Sistema Automatizado de Gestión. En dicha evaluación se demostró que el 76.47% de la población encuestada tiene una percepción positiva sobre los resultados obtenidos gracias a la aplicación del Sistema automatizado, mientras que el 23.53% de los encuestados tienen una percepción negativa sobre este tipo de proceso de gestión de almacén por FAVISA S.A.

Se propuso alternativas para mejorar el sistema automatizado y la gestión de almacenes en FAVISA S.A., 2021-2022, ya que si bien se identificó una percepción favorable del 85.29% de la población encuestada que afirma que el Sistema de Automatización en gestión de almacenes evidencia una mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad gracias al Sistema Automatizado. El 14.71% de la población manifiesta que está aún debe mejorar para así brindar mejores resultados en el proceso de gestión para FAVISA S.A.

Se determinó que la utilización del sistema automatizado e integrado web ha demostrado tener un impacto positivo en la gestión de almacenes, según lo indicado por el alto porcentaje de respuestas favorables en la mayoría de las preguntas del cuestionario. Además, la contribución en la gestión de almacenes de este sistema por parte de los trabajadores en FAVISA S.A. Chimbote, 2021-2022 fue destacada en cuanto a productividad, optimización y mejora del control.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda continuar invirtiendo en la mejora y actualización constante del sistema automatizado e integrado web. Esto implica mantenerse al tanto de las últimas tecnologías y tendencias en el campo de la gestión de almacenes, y realizar actualizaciones periódicas para garantizar su eficiencia y capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes de la organización.

Se recomienda llevar a cabo actividades de capacitación y desarrollo profesional para los trabajadores. Esto incluye brindarles la formación necesaria para comprender y utilizar plenamente el sistema automatizado, así como fomentar una cultura de mejora continua en la gestión de almacenes. Además, se deben revisar y actualizar los manuales de procedimientos para garantizar que reflejen las mejores prácticas y los estándares más actualizados.

Se recomienda establecer un equipo o departamento encargado de realizar un seguimiento constante de los indicadores de rendimiento y el cumplimiento de objetivos. Este equipo debe estar capacitado para analizar los datos generados por el sistema y utilizarlos para tomar decisiones informadas y estratégicas.

Se recomienda explorar la posibilidad de implementar herramientas de seguimiento y control más avanzadas, como sistemas de gestión de almacenes basados en tecnología RFID o sistemas de análisis de datos en tiempo real, para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de almacenes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Jordán, M. G., & Ruiz Banda, J. B. (2018). *Auditoría informática para la optimización del funcionamiento del de los sistemas informáticos de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial*. Tesis para obtener el título profesional, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica y Industrial, Ambato-Ecuador.
- Alvarado, C. (2024). *Sistema de gestión de seguridad de la información: qué es y sus etapas*. Obtenido de [gestion.pensemos.com:](https://gestion.pensemos.com/)  
<https://gestion.pensemos.com/sistema-de-gestion-de-seguridad-de-la-informacion-que-es-etapas>
- Andrade Clavijo, B. P., & Julieta, G. C. (Marzo-Abril de 2023). Evaluación de la gestión de inventarios y facturación en el almacén Peregrine Falcón. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2).  
doi:<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5576>
- Barrionuevo Sagñay, A. E., & Aldás Flores, C. F. (2021). *Sistema automatizado para la gestión de trámites académicos en la secretaría de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial*. Tesis para obtener el título profesional, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica y Industrial, Ambato-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32674/1/t1792si.pdf>
- CesaMS. (22 de Abril de 2024). *¿Qué es el Liderazgo Directivo?* Obtenido de [cesams.com:](https://cesams.com/que-es-el-liderazgo-directivo/#:~:text=El%20liderazgo%20directivo%20es%20un,el%20cumplimiento%20de%20las%20metas.)  
<https://cesams.com/que-es-el-liderazgo-directivo/#:~:text=El%20liderazgo%20directivo%20es%20un,el%20cumplimiento%20de%20las%20metas.>
- Chanamé, C. (10 de Julio de 2017). *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver*. Obtenido de [blogposgrado.ucontinental.edu.pe:](http://blogposgrado.ucontinental.edu.pe)

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>

Cosios Avila, T. V. (2020). *Implementación de Auditoría Informática con la ISO 27001 en la Municipalidad Distrital de Suyo-Piura 2020*. Tesis para obtener el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ingeniería, Piura.

Escobar, I. (2024). *Planificación estratégica: ¿Qué es y para qué sirve?* Obtenido de [www.questionpro.com](http://www.questionpro.com): <https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/>

EuroInnova. (2024). *El análisis de un sistema informático*. Obtenido de [www.euroinnova.com](http://www.euroinnova.com): <https://www.euroinnova.com/blog/analisis-de-un-sistema>

Euroinnova. (2024). *que es la gestion de la evaluacion*. Obtenido de [www.euroinnova.com](http://www.euroinnova.com): <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-la-gestion-de-la-evaluacion>

FasterCapital. (13 de Junio de 2024). *Que es la Evaluacion de la Gestion*. Obtenido de [fastercapital.com](http://fastercapital.com): <https://fastercapital.com/es/contenido/Que-es-la-Evaluacion-de-la-Gestion.html#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20es%20una%20herramienta%20organizacional%20que,una%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n>.

Gob.pe. (Enero de 2024). *Reglamento de la Ley de Gobierno Digital*. Obtenido de [www.gob.pe](http://www.gob.pe): <https://www.gob.pe/13326-reglamento-de-la-ley-de-gobierno-digital>

Herrera Builes, J. A. (2023). *Mejora de procesos a través del sistema de Gestión de almacenes WMS en la empresa MEDIPIEL S.A*. Tecnológico de Antioquia

Institución Universitaria, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Medellín.

Hubspot. (2024). *Planeación estratégica: qué es, elementos y ejemplos*. Obtenido de blog.hubspot.es: <https://blog.hubspot.es/marketing/guia-planificacion-estrategica>

Indeed. (27 de Junio de 2024). *Liderazgo directivo: qué es y cómo implementarlo*. Obtenido de mx.indeed.com: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/liderazgo-directivo>

Jarlín Ortiz, S., & Paredes Rodríguez, A. (Octubre-Diciembre de 2021). Evaluación sistémica de la implementación de un sistema de gestión de almacenes (WMS). *Revista UIS ingenierías*, 20(4), 145-160. doi:<https://doi.org/10.18273/revuin.v20n4-2021012>

Logycom. (2024). *¿Qué es la gestión de almacenes?* Obtenido de [www.logycom.mx](http://www.logycom.mx): <https://www.logycom.mx/blog/que-es-la-gestion-de-almacenes#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20almacenes%20es%20un%20proceso%20log%C3%ADstico%20que%20incluye,an%C3%A1lisis%20de%20los%20datos%20generados>.

Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Universidad Tecnológica Indoamérica (UTI), Ecuador. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Martins, J. (18 de Febrero de 2024). *Planificación estratégica para empresas*. Obtenido de [asana.com](http://asana.com): <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>

Mendoza Palomino, C. (2023). *Control interno en la gestión de almacenes en el instituto de manejo de agua y medio ambiente (IMA), 2021*. Tesis para obtener el título profesional, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Cusco. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/8361>

Milian Copia, S. d. (2020). *Evaluación del proceso de compras y almacén para la eficiente gestión comercial e incrementar la rentabilidad en la empresa comercial A & B Representaciones S.R.L.* Tesis para obtener el título profesional, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2618/1/TL\\_Mili% c3% a1nCo piaSonia.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2618/1/TL_Mili%c3%a1nCopiaSonia.pdf)

Mohammad Naghi, N. (2000). *Metodología de la investigación* (2da ed.). Ciudad de México, México: Limusa.

Ortega, C. (2024). *Evaluación de software: Qué es y cómo realizarlo*. Obtenido de [www.questionpro.com](http://www.questionpro.com): <https://www.questionpro.com/blog/es/evaluacion-de-software/>

Poyatos. (31 de Enero de 2024). *Cómo la automatización puede aumentar la eficiencia y la productividad en las empresas*. Obtenido de [www.poyatos.com](http://www.poyatos.com): <https://www.poyatos.com/blog/Como-la-automatizacion-puede-aumentar-la-eficiencia-y-la-productividad-en-las-empresas>

Ramirez Fominaya, P. (22 de Noviembre de 2023). *La gestión de almacén: Que és, procesos y consejos*. Obtenido de [www.datadec.es](http://www.datadec.es): <https://www.datadec.es/blog/la-gestion-de-almacen-que-es-procesos-consejos>

Safety Culture. (15 de Enero de 2024). *Una guía completa para la gestión de almacenes*. Obtenido de [safetyculture.com](http://safetyculture.com): <https://safetyculture.com/es/temas/gestion-de-almacenes/>

SAP. (2024). *¿Qué es la automatización de procesos?* Obtenido de [www.sap.com](http://www.sap.com): <https://www.sap.com/latinamerica/products/technology-platform/process-automation/what-is-process-automation.html>

Sydle. (26 de Setiembre de 2022). *Automatización de procesos: ¿cómo funciona? ¿Cuáles son los beneficios?* Obtenido de [www.sydle.com](http://www.sydle.com):

<https://www.sydle.com/es/blog/automatizacion-de-procesos-6070ae4c9b901904c4349dcb>

Toro Jaramilla, I., & Parra Ramirez, R. (2006). *Método y conocimiento. Metodología de la investigación : investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Santiago de Chile, Chile: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

UPN. (27 de Febrero de 2023). *Liderazgo directivo: qué es, importancia y tipos*. Obtenido de [blogs.upn.edu.pe](https://blogs.upn.edu.pe): <https://blogs.upn.edu.pe/posgrado/2023/02/27/liderazgo-directivo-que-es-importancia-y-tipos/>

Vega Alquina, R. K. (2021). *Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 al Departamento de Producción (Planta Recypet) de la Empresa Enkador S.A. y su impacto en la productividad por el período 2017 – 2019*. Tesis para obtener el grado de Licenciada en Finanzas, Universidad de las fuerzas armadas ESPE, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio, Sangolquí-Ecuador.

Villanueva Mamani, T. F. (2022). *Evaluación del sistema de gestión ambiental en base a la norma ISO 14001:2015 en la empresa Glorieta Tacneña S.A.C*. Tesis para obtener el título profesional, Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ingeniería, Tacna.

Zendesk. (18 de Julio de 2023). *Automatización de procesos y sus beneficios*. Obtenido de [www.zendesk.com.mx](https://www.zendesk.com.mx): <https://www.zendesk.com.mx/blog/automatizacion-de-procesos/>

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Evaluación del sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes FAVISA S.A. Chimbote 2021-2022</p>	<p>¿Cómo evaluar el sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes de FAVISA S.A. Chimbote 2021-2022?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>General:</b> Evaluar la funcionalidad del sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes FAVISA S.A. Chimbote 2021-2022.</li> <li>● <b>Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la gestión de almacenes en el sistema automatizado e integrado en FAVISA S.A.</li> <li>- Diagnosticar el nivel de funcionalidad del sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes FAVISA S.A. Chimbote 2021-2022</li> <li>- Comparar el nivel de funcionalidad del sistema automatizado y la gestión de almacenes en FAVISA S.A.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Por la naturaleza de la investigación la hipótesis está implícita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Tipo:</b> Investigación Descriptiva.</li> <li>● <b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal.</li> <li>● <b>Población-muestral:</b> Está compuesta por los 34 trabajadores de FAVISA S.A. Chimbote</li> <li>● <b>Técnica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuesta</li> <li>-Análisis del software</li> </ul> </li> <li>● <b>Instrumento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuestionario</li> <li>- Guía de análisis del software.</li> </ul> </li> </ul>

## Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Evaluación de Sistema Automatizado	El proceso de evaluación y medición de la calidad y eficacia de un sistema de información o automatización consiste en verificar si las aplicaciones cumplen con los requisitos y especificaciones establecidas, ejecutan las funciones previstas y satisfacen las expectativas y de los usuarios finales. (Ortega, 2024)	Se define por la aplicación de un cuestionario de 8 ítems estructurado en una escala de Likert de cinco categorías y que miden tres dimensiones en relación a la evaluación del sistema Automatizado	Procedimientos de automatización	Nivel de trabajo del proceso.	1
				Manual de procedimientos	2
				Cumplimiento en los procedimientos	3
			Oportunidad de cumplimiento con normativa en automatización de empresas	Plan operativo institucional	4
				Cumplimiento de objetivos del sistema automatizado	5
			Eficiencia del sistema de automatización	Horas destinadas al funcionamiento del sistema	6
				Tiempo de trabajo efectivo del sistema	7
				Regulación comparativa de productos	8
Gestión de Almacén	El manejo de almacenes es esencial en la logística empresarial, englobando la recepción, almacenamiento y traslado de materiales, además del procesamiento de datos. Sin embargo, muchas organizaciones fallan en optimizar etapas críticas como el aprovisionamiento y la distribución, lo que afecta la rapidez de entrega, la fiabilidad y el control de costos. Una gestión eficaz asegura un flujo continuo de materiales, que contribuye a la eficiencia operativa y logro de objetivos comerciales (Logycom, 2024)	Se define por la aplicación de un cuestionario de 10 ítems estructurado en una escala de Likert de cinco categorías y que miden tres dimensiones considerando como variable Gestión de almacenes	Planificación estratégica	Diagnóstico	9
				Número de procesos programados presupuestalmente	10
				Priorización de problemas	11
				Cumplimiento de las metas	12
			Evaluación de la gestión	Evaluación de los resultados	13
				Evaluación de la gestión	14
				Toma de decisiones	15
			Liderazgo directivo	Participación y trabajo en equipo	16
Estilo de liderazgo	17				
Ejecución presupuestal del gasto	18				

### **Anexo 03: Cuestionario sobre la percepción del sistema automatizado en la gestión de almacenes**

N.º.....

Estimado colaborador, esta encuesta tiene como objetivo recopilar información para una investigación académica sobre la percepción que usted tiene del sistema automatizado de gestión de almacenes, basada en su experiencia profesional. Le solicitamos que seleccione con una (X) las opciones que considere más adecuadas. Tenga en cuenta que todas las respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial. Gracias por su colaboración

1. ¿Cómo califica el nivel de trabajo de cada proceso en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA?

- (     ) MUY FAVORABLE
- (     ) FAVORABLE
- (     ) PROMEDIO
- (     ) DESFAVORABLE
- (     ) MUY DESFAVORABLE

2. ¿Cómo califica el manual de procedimientos en el sistema automatizado para objetivos administrativos de FAVISA?

- (     ) MUY FAVORABLE
- (     ) FAVORABLE
- (     ) PROMEDIO
- (     ) DESFAVORABLE
- (     ) MUY DESFAVORABLE

3. ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de objetivos administrativos de FAVISA?
- (      ) MUY FAVORABLE
  - (      ) FAVORABLE
  - (      ) PROMEDIO
  - (      ) DESFAVORABLE
  - (      ) MUY DESFAVORABLE
4. ¿Cómo califica al sistema automatizado de gestión de almacén presentado por FAVISA, considera que, identifica todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia del plan operativo institucional?
- (      ) MUY FAVORABLE
  - (      ) FAVORABLE
  - (      ) PROMEDIO
  - (      ) DESFAVORABLE
  - (      ) MUY DESFAVORABLE
5. ¿Cómo califica al sistema automatizado de gestión de almacén presentado por FAVISA, considera que, identifica todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia de los objetivos del sistema automatizado?
- (      ) MUY FAVORABLE
  - (      ) FAVORABLE
  - (      ) PROMEDIO
  - (      ) DESFAVORABLE
  - (      ) MUY DESFAVORABLE

6. ¿Cómo califica las horas dedicadas para una utilización adecuada en el sistema automatizado de los procedimientos de FAVISA?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE
7. ¿Cómo califica el tiempo de trabajo efectivo en el sistema automatizado de los procedimientos de FAVISA?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE
8. ¿Cómo califica al Sistema Automatizado de Gestión para FAVISA en la presentación de actividades de seguimiento e indicadores para la regulación comparativa de sus productos?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE

9. ¿Cómo califica al Sistema Automatizado de Gestión para FAVISA en la presentación de actividades de seguimiento e indicadores para conocer el estado de los procesos en marcha?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE
10. ¿Cómo califica al Sistema Automatizado de Gestión para FAVISA en la presentación de actividades de seguimiento e indicadores para conocer el número de procesos programados presupuestalmente?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE
11. ¿Cómo califica al Sistema Automatizado de Gestión para FAVISA en la presentación de opciones para la evaluación por priorización de problemas?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE

12. ¿Cómo califica al Sistema Automatizado de Gestión para FAVISA en la presentación de opciones para conocer el cumplimiento de metas?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE
13. ¿Cómo califica la evaluación de resultados del Sistema Automatizado de Gestión?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE
14. ¿Cómo califica el desempeño de los procesos y el sistema de calidad por el Sistema Automatizado de Gestión para FAVISA?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE

15. ¿Cómo califica la abstracción de los procesos de toma de decisiones teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades de gestión del sistema automatizado de FAVISA?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE
16. ¿Cómo califica la participación y trabajo en equipo mediante el sistema automatizado de la gestión de almacenes en FAVISA?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE
17. ¿Cómo califica la seguridad y la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema automatizado de FAVISA S.A.?
- (        ) MUY FAVORABLE
  - (        ) FAVORABLE
  - (        ) PROMEDIO
  - (        ) DESFAVORABLE
  - (        ) MUY DESFAVORABLE

18. ¿Cómo califica los objetivos del sistema automatizado, son medibles y disponen de metodología de seguimiento para la ejecución presupuestal del gasto?

(        ) MUY FAVORABLE

(        ) FAVORABLE

(        ) PROMEDIO

(        ) DESFAVORABLE

(        ) MUY DESFAVORABLE

## Anexo 04: Autorización



**“Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”**

Chimbote, 15 de julio de 2023

**Señor:** Dr. Wilmer Carrasco Alvarado  
Director de la universidad San Pedro

Presente.

De mi mayor consideración, me es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez comunicarme que doy mi autorización y permiso para que la señorita García Mendoza Karolay Stefany, identificada con DNI n° 48906971, Bachiller del programa de estudios de Ingeniería Informática y de Sistemas de la Universidad San Pedro realice su proyecto de tesis denominado: Evaluación del Sistema automatizado e integrado en la gestión de almacenes FAVISA S.A. Chimbote, 2021-2022.

Asimismo, autorizo el acceso a la información necesaria relacionada con la gestión de almacenes de nuestra organización FAVISA S.A., bajo las normativas y políticas de confidencialidad vigentes de la misma, con la finalidad de que su trabajo de investigación aporte de forma positiva en los procesos y objetivos empresariales. Se brindará las facilidades necesarias, para que el proceso de recolección de datos sea eficiente y eficaz para la elaboración de su tesis.


Sin otro particular me despido ante usted, manifestarle nuestra estima personal.

Atentamente.

CORPORACIÓN FAVI S.A.

  
Alicia J. Revilla Becerra  
GERENTE COMERCIAL

Anexo 05: Formato de publicación en el repositorio




**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL**  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN


Información del Autor			
García Mendoza Karolay Stefany		48906971	Karolaygarcia20@gmail.com
Apellidos y Nombres		BNI	Correo Electrónico
Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
Grado Académico o Título Profesional			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
Título del Documento de Investigación			
Evaluación del sistema Automatizado e Integrado en la Gestión de Almacenes FAVISA S.A. CHIMBOTE 2021 - 2022			
Programa Académico			
PROGRAMA DE ESTUDIO INGENIERÍA INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS			
Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público * (info: <a href="#">su-repo/semantica/openAccess</a> )	<input type="checkbox"/> Acceso restringido * (info: <a href="#">su-repo/semantica/restrictedAccess</a> ) (*)		
Embargo (Máximo 24 meses) (info: <a href="#">su-repo/semantica/embargoAccess</a> )		Fecha de Liberación de embargo: ____ / ____ / ____ (Formato: día / mes / año)	
(*) En caso de restringido y embargo sustentar motivo			

**A. Originalidad del Archivo Digital**  
Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

**B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>1</sup>**  
El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>2</sup>



Huella Digital



Firma

Ciudad    Día    Mes    Año

Chimbote 06 de octubre 2024

**Importante**

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 015-2016-S/USP-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8 inciso 3.2.
- Ley N° 30003, Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2005-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglo de citas en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo al Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor ceda la gestión, expresa, tácitamente se publican los datos del autor, traslados de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CORCITEC-OROC (Normales 1 y 6) que consta el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) en una organización interinstitucional sin fines de lucro que para a disposición de los autores en conjunto de formatos académicos y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de conocimiento, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor otorga el crédito por su obra.
- Según el inciso 3.2, del artículo 17 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RDNAT, Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales prestando a sus de acceso abierto restringido, los cuales serán posteriormente vinculados por el Repositorio Digital RDNAT, a través del Repositorio USP.

**Nota:** -En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 29466, art 32, párr. 32.5.

UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Repositorio Institucional Digital

## Anexo 05: Reporte de similitud

