



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



TEC
de Teziutlán

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE TEZIUTLÁN

Tesis



"Implementación de un plan de mejora continua para la
gestión del inventario: caso del Hospital General de
Teziutlán"

PRESENTA:

JOSUE MARTÍNEZ TADEO

CON NÚMERO DE CONTROL
19TE0078

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

CLAVE DEL PROGRAMA ACADÉMICO
IGEM-2009-201

DIRECTOR (A) DE TESIS:
M.G.C. VICTOR MILLAN TINOCO

"La Juventud de hoy, Tecnología del Mañana"

TEZIUTLÁN, PUEBLA, ENERO 2024



PRELIMINARES

Agradecimientos

Al culminar este proyecto con un arduo trabajo y superando diversas limitaciones, me llena de orgullo saber que este es un nuevo logro en mi vida profesional, es por ello que extiendo un profundo agradecimiento a todos aquellos que me acompañaron en este proceso de aprendizaje y crecimiento personal. A mis padres que sin importar los percances me brindaban su apoyo incondicional; a mi hermana, quien es un pilar de apoyo emocional y a mi sobrino, que a pesar de ser un bebé hace que nazca en mí el hambre por superarme y ser mejor cada día.

De igual forma, agradezco a todos mis docentes que se encargaron de mi formación profesional como ingeniero en esta casa de estudios, aportando todo su conocimiento y experiencias de vida.

Agradezco a mis amigos por todas esas ocasiones inolvidables que viví con cada uno de ellos y que ahora forman parte de un recuerdo que persistirá durante muchos años.

Le agradezco a Dios que me permite seguir con vida para poder alcanzar todos y cada uno de mis objetivos.

Resumen

El Hospital General de Teziutlán es una empresa encargada de ofrecer servicios de salud íntegros y de calidad para todos sus derechohabientes de Teziutlán y la región, esto es posible gracias a sus instalaciones que lo catalogan como un hospital de tercer nivel. Al contar con amplias instalaciones y pertenecer a la Secretaría de Salud del Estado de Puebla se debe realizar informes semestralmente en relación al inventario de bienes muebles físicos.

Dentro de las instalaciones se encuentra el departamento de inventarios, el cual se encarga de elaborar los reportes correspondientes a la gestión del inventario físico utilizando documentos propios de la secretaría de salud, sin embargo, dichos formatos contienen errores que afectan de manera directa a la situación actual del departamento, generando confusión durante el proceso de gestión. Para esta investigación, se recurre a uso de la entrevista como herramienta para recabar datos de carácter cualitativo y de esta forma conocer sobre la situación actual del departamento con relación a las demás áreas y es así que se identifica que existe una reducida comunicación interdepartamental la cual llega a verse involucrada de manera directa durante el monitoreo de los bienes inventariados.

Por otro lado, se propone al jefe del departamento elaborar una guía de apoyo que contenga como herramienta principal un catálogo que permita identificar el mobiliario de manera eficaz durante las visitas a los demás departamentos durante el proceso de inventario, de igual forma, la guía cuenta con plantillas de utilidad para la elaboración de informes por parte de los jefes y con ello mejorar el intercambio de información mediante la comunicación escrita.

Sin embargo, la guía en cuestión llega a ser un documento no oficial el cual debe tener una autorización por parte de la administración del hospital para el uso por parte del personal y para que con ello en procesos posteriores se eviten los errores comunes.

Introducción

La elaboración del proyecto se enfoca en aterrizar ideas, teorías y opiniones sobre la situación actual del departamento, además de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera.

Es así que es posible mencionar que el proceso de gestión y actualización del inventario de bienes físicos muebles es una actividad que deben realizar las organizaciones gubernamentales del estado, con el objetivo de monitorear cada uno de los bienes existentes dentro de las instalaciones para que estos mismas cumplan sus funciones y con ello brindar servicios de calidad para los usuarios.

La elaboración de reportes es un proceso común dentro de las organizaciones gubernamentales para informar de manera constante a las autoridades correspondientes sobre la situación actual del inventario.

Sin embargo, la pérdida total o parcial de la información relacionada con el inventario llega a ser un problema grave pues los datos extraviados tienen como principal objetivo ser una referencia para gestiones posteriores y por ello, en situaciones semejantes, es necesario recurrir a la recaptura de los datos para cumplir de manera puntual con los reportes solicitados por las autoridades gubernamentales.

Así mismo, para tener una correcta recolección de datos es necesaria la verificación presencial en las diversas áreas de la institución tomando en cuenta el trabajo en equipo para un proceso efectivo.

Índice

PRELIMINARES.....	1
Agradecimientos.....	2
Resumen	3
Introducción	4
Índice.....	5
CAPÍTULO I GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	10
1.1 Descripción de la empresa	11
1.1.1 Datos generales de la empresa.....	12
1.1.2 Antecedentes.....	12
1.1.3 Objetivo General del Hospital General de Teziutlán.	14
1.1.4 Misión	15
1.1.5 Visión.....	15
1.1.6 Valores y principios de todo el personal de salud que labora en el hospital.	15
1.1.7 Organigrama.....	16
1.1.8 Descripción del departamento.	17
1.2 Planteamiento del problema	18
1.3 Preguntas de investigación	19
1.4 Objetivos	19
1.4.1 Objetivo general.....	19
1.4.2 Objetivos específicos.....	19
1.5 Justificación	20

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	21
2.1 Historia de Teziutlán	22
2.2 Estudios Previos.	23
2.2.1 Control de bienes patrimoniales y su relación con el saneamiento de bienes muebles en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa en el 2015.....	23
2.2.2 Inventario físico de bienes muebles de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa, 2018.....	23
2.2.3 Gestión de inventario físico de bienes muebles y su repercusión en la rentabilidad de la Universidad Nacional Federico Villarreal, período 2019.	24
2.3 Inventarios.....	25
2.3.1 ¿Qué es un inventario?	25
2.3.2 Tipos de inventario	26
2.3.3 ¿Qué es un inventario de bienes físico muebles?	26
2.4 Gestión de inventarios.....	27
2.4.1 Beneficios de una buena gestión de inventarios	27
2.5 Resguardo.....	28
2.5.1 Definición de base de datos.....	28
2.5.2 Descripción de la base de datos interna (BM01)	28
2.5.3 Descripción del formato de resguardo individual (BM03).	29
2.5.4 Descripción del formato para bajas de bienes muebles (BM04).....	30
2.6 Empresa Subrogada	30
2.6.1 Definición.	30
2.6.2 Ventajas de la empresa subrogada.....	31

2.6.3 Desventajas de una empresa subrogada.....	31
2.7 Diagrama de flujo.	32
2.7.1 Funciones.	32
2.7.2 Simbología.....	33
2.8 Catálogo de bienes muebles	34
2.8.1 Tipos de presentación de un catálogo	34
2.8.2 Beneficios de contar con un catálogo de bienes muebles	34
2.9 Oficio.....	35
2.9.1 Aplicación	35
2.9.2 Beneficios	35
2.10 Comunicación efectiva en la empresa.	36
2.10.1 Comunicación.....	36
2.10.2 Tipos de comunicación.....	36
2.10.3 Fases de la comunicación	37
2.10.4 Importancia dentro de las empresas.....	38
2.10.5 Barreras en la comunicación	38
2.11 Análisis situacional	40
2.11.1 FODA.....	40
2.11.2 Entrevista	41
CAPÍTULO III DESARROLLO Y METODOLOGÍA.....	42
3.1 Procedimiento y descripción de actividades realizadas.....	43
3.2 Alcance y enfoque de la investigación.....	45
3.3 Hipótesis.....	45

3.3.2 Hipótesis de trabajo.....	45
3.3.1 Hipótesis nula	46
3.4 Diseño y metodología de la investigación.....	46
3.5 Selección de Muestra	46
3.6 Recolección de datos	48
3.6.1 Selección del instrumento.....	48
3.6.2 Aplicación del instrumento.....	51
3.6.3 Preparación de datos	54
3.7 Análisis de datos.....	58
CAPÍTULO IV RESULTADOS	61
4.1 Resultados	62
CAPÍTULO V CONCLUSIONES.....	74
5.1 Conclusiones del proyecto, recomendaciones, experiencia profesional y personal adquirida.	75
5.2 Conclusiones relativas a los objetivos específicos.....	76
5.3 Conclusiones relativas al objetivo general.	76
5.4 Aportaciones originales.	76
5.5 Limitaciones del modelo planeado.	77
5.6 Recomendaciones.	77
CAPÍTULO VI COMPETENCIAS DESARROLLADAS	78
6.1 Competencias desarrolladas y/o aplicadas.....	79
CAPÍTULO VII FUENTES DE INFORMACIÓN	80

7.1 Fuentes de información	81
CAPÍTULO VIII ANEXOS.....	84
Anexo 1.....	85
Anexo 2.....	86
Anexo 3.....	87
Anexo 4.....	88
ÍNDICE DE FÍGURAS	89
Índice de figuras	90
Índice de tablas	90

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 Descripción de la empresa

El Hospital General de Teziutlán es una organización pública que brindar servicios de salud gratuitos a los habitantes de la región serrano costeña desde su año de apertura en 1942.

Actualmente, sus instalaciones se encuentran establecidas en la calle Buganvilias s/n, cuya ubicación se encuentra en la zona limítrofe con el municipio de Chignautla, Puebla.

En el año de inauguración comenzó funciones bajo el nombre de Hospital Regional de Teziutlán, dando atención medica de primer nivel, brindando a la población atención con servicios de medicina general como: consultas médicas generales, medicina preventiva, urgencias menores, laboratorio clínico y, además, contaba con aparatos médicos de complejidad menor.

Durante el gobierno de Rafael Moreno Valle Rosas, se le otorgo el nombre de Hospital General de Teziutlán, con ello, el hospital ascendió a ser catalogado como hospital de segundo nivel haciendo que se ampliaran sus instalaciones y tener en consideración, la necesidad de ser reubicado de la colonia El Carmen y trasladarlo a la dirección actual. De esta manera, el hospital abarca actualmente "la atención de pacientes, en las cuatro especialidades básicas de la medicina: Cirugía General, Gineco-Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y otras especialidades complementarias y de apoyo derivadas de las mismas, que prestan servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización." (CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN, 2018)

Entre sus múltiples departamentos, existe el de Inventarios, el cual se encarga de realizar la gestión de los inventarios físicos de bienes muebles, esto con la intención de monitorear el equipo médico, equipo de cómputo y el mobiliario que se encuentra dentro del hospital con la intención de conocer el estado físico de cada activo y en caso de requerirlo, realizar la baja correspondiente para después ser repuesto por la secretaria de salud del estado de Puebla.

1.1.1 Datos generales de la empresa.

- Nombre de la empresa: Hospital General de Teziutlán.
- Dirección: Calle Bugambilias No.7, Barrio de Xoloateno, Teziutlán, Puebla, Código Postal 73800
- Teléfono: 231 102 1175 Ext. 176 y 180
- Giro: Servicios de Salud del Estado de Puebla.
- Correo electrónico: direccion.hgteziutlan@gmail.com

1.1.2 Antecedentes

Con el propósito de favorecer y fortalecer la planeación de los Servicios de Salud del Estado de Puebla a través de los establecimientos públicos y con base en lo establecido en el “Programa Sectorial de Salud 2019-2024”, establece dentro de la estrategia 3.3, apoyar la prestación de servicios de salud mediante el desarrollo de la infraestructura y equipamiento necesario.

El perfil epidemiológico de esta región se aproxima en mucho al perfil nacional, con predominio de las enfermedades crónico-degenerativas y persistencia de infecciones respiratorias, gastrointestinales y de vías urinarias. Dentro de las principales causas de mortalidad se encuentran las enfermedades cardiovasculares y las de corte crónico degenerativo en las poblaciones de Red C1, siendo su área de cobertura la Jurisdicción Sanitaria No. 3 Zacapoaxtla y el interior del Estado por ser una unidad de referencia y resolutive.

El Hospital General de Teziutlán (HGTez.), Puebla, fue conceptualizado como “Un conjunto de servicios médicos de especialidad para niños y niñas en etapa neonatal y pediátrica, así como adultos, para brindar asistencia médica y tecnológica por varias especialidades, que se ubican en un conjunto inmobiliario y se interrelacionan con las redes de atención hospitalaria a través de un sistema de referencia y contrarreferencia, con capacidad resolutive para problemas de atención médica de alta complejidad, de baja frecuencia, pero que establecen elevados riesgos para la vida y deterioro funcional e incapacidad, que impactan de manera muy importante

en la salud de la población. Que cuenta con infraestructura modular y con avanzados recursos tecnológicos que permitan un diagnóstico y terapéutica eficaz y de calidad, que a la par facilite la formación de recursos humanos para la salud, investigación médica y desarrollo tecnológico”.

Con esta base se detectó la pertinencia de desarrollar en Teziutlán, Puebla, un Hospital inaugurado el 06 de enero del 2014, con capacidad física instalada de 100 camas censables, 70 no censables, con un presupuesto de construcción de 496 millones de pesos, así como 15 especialidades ubicadas dentro del mismo inmueble, se cuenta con una disponibilidad de 524 servidores de salud con alta capacidad resolutive. A través de los cuales se pretende ofrecer servicios de salud a una población asegurada estimada en 639.276 habitantes en edad pediátrica y adultos, en estrecha interrelación con las Redes de Atención a la Salud Estatales y de la región.

Este hospital, con sede en Bugambillas No.7, Barrio de Xoloateno, Teziutlán, Puebla, código postal 73800, con licencia sanitaria de funcionamiento 3031740525 y con CLUE PLSSA008485 y se caracteriza por las seis grandes áreas con autonomía funcional, pero con gran interrelación entre sí:

- Dirección y Administración.
- Consulta Externa.
- Auxiliares de Diagnóstico.
- Hospitalización Médico, Quirúrgica, Ginecológica-Obstétrica y Pediátrica.
- Calidad y Enseñanza.
- Urgencias.

La organización se basa en una administración en donde destaca la capacidad de autonomía de gestión de los servicios administrativos y financieros en todos los procesos y la información.

La población en la que influye corresponde a los municipios de Atempan, Chignautla, Xiutetelco, Ayotoxco de Guerrero, Hueytamalco, Teziutlán, además es parte de los

Hospitales Rojos que opera en Puebla, siendo este el único Hospital Rojo que opera desde el interior del estado. Ha sido sede de eventos de educación, capacitación y actualización de manera presencial y a distancia en salud invitando a toda nuestra zona de influencia a continuar de esta forma su profesionalización.

Atiende casos complejos gineco-obstétricos, neonatales, urgencias, pediátricos y resuelve las principales afecciones traumáticas con un servicio altamente calificado de ortopedias certificados. Tiene servicios de Urgencias, Ortopedia, Gineco-Obstetricia y Pediatría las 24 horas.

Otros equipos destacados con Neurología, Urología, Oftalmología y Cirugía Plástica resaltan por sus exitosas intervenciones. Su laboratorio y gabinete de imágenes con servicio de urgencias, permite diagnosticar oportunamente las enfermedades que ameritan priorizar la atención.

Su principal vía de acceso se encuentra en el barrio de Xoloateno, lo que proporciona facilidades para el traslado de pacientes y usuarios por transporte terrestre de manera particular, ambulancia o transporte público puesto que estamos en la entrada de la supercarretera Teziutlán-Puebla. La disponibilidad de contar con helipuerto, en sus coordenadas Norte 19 grados, 49 minuto, 19 segundos; Oeste 97 grados, 22 minutos, 36 segundos, representa otra importante vía de comunicación para el traslado y resolución de emergencias obstétricas y traumáticas, en enlace con el sistema de SUMA.

1.1.3 Objetivo General del Hospital General de Teziutlán.

Otorgar un servicio de salud eficiente, integral, oportuno, y de calidad que cumpla con las normativas, el apoyo técnico y los recursos necesarios para la operación dentro del Hospital General de Teziutlán que permita satisfacer las necesidades de los prestadores del servicio y los usuarios que requieren la atención médica.

1.1.4 Misión

Colaborar para mejorar la salud y la calidad de vida de la población que acude, ofertando servicios sanitarios excelentes, con el paciente como centro de nuestra atención, y profesionales altamente calificados con vocación docente y asistencial.

1.1.5 Visión

Ser líder en la transformación asistencial incorporando las nuevas tecnologías disponibles y promoviendo la innovación docente, considerando la salud como un tesoro invaluable de la humanidad y donde sus trabajadores se desempeñen con valores universalmente aceptados que otorguen servicios médicos con un alto grado de humanidad y excelencia profesional.

1.1.6 Valores y principios de todo el personal de salud que labora en el hospital.

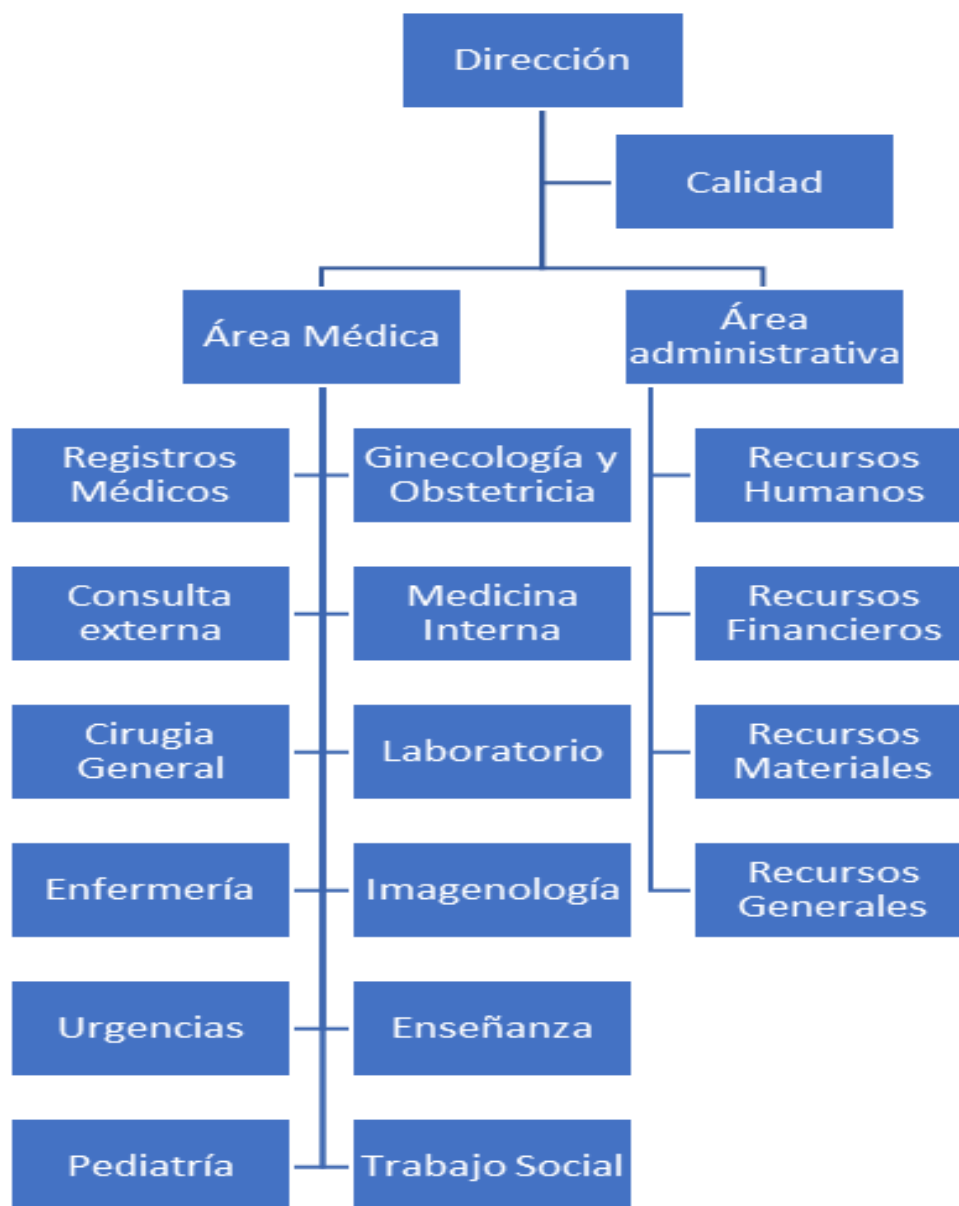
- Calidad
- Universalidad
- Corresponsabilidad
- Humanismo
- Equidad
- Empatía
- Seguridad

1.1.7 Organigrama

A continuación, se muestra la estructura organizacional, según lo establecido en el Manual de Organización del Hospital General de Teziutlán.

Imagen 1.1

Organigrama interno del H.G.T



Fuente: (Secretaría de Salud Gobierno de Puebla, 2022)

1.1.8 Descripción del departamento.

El departamento de inventarios se encuentra en la segunda planta del Hospital General de Teziutlán en el área de Gobierno, la oficina se encuentra ubicada entre los departamentos de Recursos Humanos y la jefatura de Trabajo Social. El departamento está integrado únicamente por el responsable ya que no cuenta con el apoyo de un auxiliar.

El departamento de inventarios se encarga de realizar el monitoreo constante de los bienes muebles, equipo médico y equipos de cómputo, con la intención de salvaguardar cada uno de ellos y en su defecto realizar el proceso correspondiente para el remplazo de los bienes obsoletos.

1.2 Planteamiento del problema

Es bien sabido que todas las organizaciones deben de contar con el control de los inventarios para conocer de manera eficiente todos los bienes que se encuentran en posesión, así como identificar el estado físico de cada uno de ellos con el objetivo de mantenerlos en buen estado para continuar con su funcionamiento.

Por lo tanto, es importante resaltar que las organizaciones deben de contar con una base de datos que permita conocer la cantidad existente para evitar confusiones durante el proceso de inventario. Es por esto, que el Hospital no se encuentra exento de esta actividad, sin embargo, pueden existir inconvenientes internos en cada uno de los departamentos que lleguen a implicar problemas mayores con el proceso, por lo anterior, el Hospital General de Teziutlán al contar con instalaciones amplias y pertenecer a la Secretaría de Gobernación, todos los bienes físicos muebles deben tener un resguardatario que se encarga de responder por el mismo ante cualquier circunstancia que ocurra con dicho bien.

Sin embargo, al no contar con el personal necesario para realizar el proceso de inventario ni contar con formatos de oficio donde se dé a conocer el traslado del mobiliario a otro servicio, dicho proceso cuenta con inconvenientes relacionados con la duplicación de mobiliario, obsolescencia dentro de la base de datos.

Es por ello que se debe realizar la actualización de la base de datos de manera prioritaria ya que dará paso a mejorar la gestión de los bienes físicos además de que será un apoyo para identificar las obsolescencias de cada departamento para posteriormente elaborar una guía que contenga los diferentes oficios que logren mejorar la comunicación con el departamento de Inventarios y que de igual manera contenga los procesos básicos que realiza el departamento para que sirva como base para los nuevos colaboradores del área.

1.3 Preguntas de investigación

¿La gestión del inventario físico de bienes muebles actual es adecuada para el monitoreo interno?

¿Qué se podría implementar para facilitar el reconocimiento de los bienes muebles pertenecientes a cada una de las áreas?

¿Es posible mejorar la comunicación entre el departamento de inventarios y los demás para conocer los bienes que se han trasladado a otras áreas?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Implementar un plan estratégico de mejora que permita gestionar correctamente la base de datos interna de los bienes físicos del Hospital General de Teziutlán para una mejor administración del mobiliario.

1.4.2 Objetivos específicos

- 1.** Facilitar la identificación de bienes físicos creando un catálogo con especificaciones básicas de cada bien.
- 2.** Actualizar el inventario interno mediante la recolección de datos acorde a cada área para comprobar datos y depurar las inexistencias.
- 3.** Desarrollar una guía que contenga la propuesta de oficios y flujogramas que permitan mejorar el flujo de información de manera interna entre cada área.

1.5 Justificación

Para las empresas gubernamentales del estado de Puebla del sector salud es de suma importancia el contar con una base de datos relacionada con el inventario de bienes físicos muebles, esto con la necesidad de evitar extravíos dentro de las instalaciones y de igual manera monitorear cada bien para analizar su estado físico para que de dicha manera se tengan identificado el mobiliario que se encuentre deteriorado para posteriormente realizar su baja y notificarlo a las oficinas de la ciudad de Puebla.

Sin embargo, durante periodos anteriores se omitió la realización correcta de las bajas correspondientes a los años transcurridos, es por esto mismo que se generaron conflictos dentro del nuevo proceso de inventario en el año en curso, provocando el duplicado de los bienes dentro de la base de datos y acarreando con ello dificultades para la comprobación de las bajas que ya se encontraban como inexistentes dentro de las instalaciones.

De igual forma, la base de datos actual cuenta con errores que implican un mal registro de la descripción de los bienes haciendo que se complicara la identificación, ya que existen diversas descripciones que hacen referencia a un mismo bien.

Es por ello, que durante el transcurso de este proyecto se realizará la actualización correspondiente del resguardo digital del inventario facilitando la identificación de cada bien en periodos posteriores.

Dicho proceso de actualización es relevante para el hospital, pues se debe realizar cada semestre y así poder entregar el reporte correspondiente que contenga cada una de las existencias y las bajas para hacerlo saber a la secretaría de salud.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Historia de Teziutlán

Teziutlán, es una pequeña ciudad situada a 2200 metros de altitud en la sierra nororiental del estado de Puebla (anexo 1), prácticamente colinda con Veracruz y constituye la entrada natural a las tierras bajas de la costa. Su clima era, hasta hace unos años, húmedo, frío y nublado, ya que participa del frío de las mesetas centrales y de la humedad de la costa, pues las masas de nubes que se forman en el Golfo de México chocan con la sierra, a la que envuelven en neblina descargando su fina llovizna. (Bonilla, 2015, pág. 40)

“Hace muchos, muchos años, el suelo donde hoy existe la ciudad de Teziutlán, estaba poblado por ricos y grandes bosques de pinos, oyameles, encinos, cedros, liquidámbar, cipreses y otras maderas preciosas.” (Castillo, s.f., pág. 8)

Por otra parte, el autor (Castillo, s.f., pág. 9) nos menciona de manera puntual en su obra que: “en los primeros días del mes de marzo de 1552, llegaron al Paraje (hoy La Garita) los personajes cuyos nombres quedarían escritos en las páginas Teziutecas de nuestra historia: Don Diego Ramírez y Mendoza, Fray Agustín D’ Bonald y otros acompañantes”

Actualmente, Teziutlán forma parte de la ruta de la niebla, además de ser considerado como uno de los nuevos pueblos mágicos del estado de Puebla, tras su nombramiento oficial el 26 de junio del 2023.

2.2 Estudios Previos.

Los estudios previos que se identificaron como referencia de apoyo para generar un análisis crítico sobre el tema a desarrollarse en la presente tesis, esto con la intención de conocer y analizar investigaciones similares para convertirse en un punto de partida sobre la problemática.

2.2.1 Control de bienes patrimoniales y su relación con el saneamiento de bienes muebles en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa en el 2015.

De acuerdo con (Mendoza, 2016) y lo mencionado en su trabajo que hace referencia a una investigación que reúne datos sobre el control de los bienes patrimoniales en relación al mobiliario de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa con la intención de ser contemplada como un apoyo para el control adecuado de los mismo en cada una de las áreas a través de una capacitación planificada para el personal que integra a cada uno de los departamentos. Así mismo, el autor propone efectuar el inventario de los activos fijos de la municipalidad con la intención de tener en cuenta el estado de los bienes y su ubicación para tener una mejor custodia de cada bien.

2.2.2 Inventario físico de bienes muebles de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa, 2018.

Para (Briceño, 2019) en su investigación desarrollada en instituciones educativas, menciona que uno de los problemas que existen dentro de estas entidades públicas, al momento de realizar los inventarios generales al finalizar cada año con la intención de verificar las existencias, es el no tener los registros contables además de tener mobiliario destruido y no contar con una adecuada comunicación con las autoridades competentes para hacerles saber las relaciones de aquellos bienes que deben ser dados de baja del sistema. Así mismo, lo anterior provoca una mala

información sobre los inventarios que conlleva a inconvenientes al finalizar cada año.

2.2.3 Gestión de inventario físico de bienes muebles y su repercusión en la rentabilidad de la Universidad Nacional Federico Villarreal, período 2019.

Conforme a la investigación realizada por (Pisces, 2021) en relación a una buena gestión del inventario de bienes físicos muebles con el objetivo de identificar, controlar y registrar los bienes, además menciona que si no existe una adecuada gestión de los mismo puede generar incertidumbre con la información, ya que no se tendrá claro las posesiones existentes. Así mismo menciona que una buena gestión del inventario de bienes muebles puede generar una mejor rentabilidad y obtener resultados económicos favorables para las empresas.

Para comprender mejor el tema a desarrollar, es necesario tener en cuenta la definición y/o explicación de ciertos conceptos básico del contenido para que favorezcan y faciliten el entendimiento y la comprensión al lector.

Es por ello que a continuación se presentan las definiciones básicas citando a las correspondientes fuentes bibliográficas que principalmente son libros, revistas y artículos.

2.3 Inventarios

De manera particular es necesario comprender lo relacionado a los inventarios para conocer de manera más objetiva su influencia dentro del tema a desarrollarse. Así mismo permite determinar la importancia dentro de las empresas de servicios públicos.

2.3.1 ¿Qué es un inventario?

El inventario es un instrumento administrativo y de control que informa sobre la posesión, la pérdida y la sustracción de bienes. No se nos escapa, sin embargo, que algunos inventarios desde el momento que incorporan otros datos (precio, cota, editor, etc.) han sido útiles también. (Parada, 2007, pág. 5)

“El objetivo del inventario es confirmar o verificar el tipo de existencias de que disponemos en la empresa, mediante un recuento físico de los materiales existentes.” (Coalla, 2017, pág. 3)

La definición de lo que es un inventario llega a ser variable, ya que todo dependerá de acuerdo a varios factores algunos de ellos son el giro de la empresa, los tipos de activos que tenga la organización, tipo de producto o servicio que oferta, etcétera, sin embargo, una definición más general sobre el inventario es aquel documento que permite tener un mejor control sobre los activos que pertenecen a las empresas.

2.3.2 Tipos de inventario

Los tipos de inventario llegan a ser muy variados dependiendo de cada una de las empresas, sin embargo, para (Coalla, 2017, pág. 9) en su obra nos menciona algunos de ellos que incluso llegan a ser de los más comunes en las empresas:

- Materias primas y componentes
- Piezas de repuesto de los equipos y de suministros industriales
- Productos terminados
- Otros
 - Inventario de productos en proceso
 - Inventario de previsión
 - Inventario de seguridad

Sin embargo, los anteriormente mencionados, llegan a ser más comunes dentro de empresas dedicadas a la manufactura, mientras que por lo regular dichos inventarios suelen ser menos frecuentes en empresas de servicios de salud. Por mencionar algunos comunes en este tipo de organizaciones, se encuentra el inventario de: suministros, de bienes físicos muebles (equipo médico, camas clínicas, basculas, refrigeradores para medicamentos, vitrinas, etc.), inventario de equipo de protección personal, entre otros; estos inventarios pueden variar en relación a la capacidad de atención de cada institución.

2.3.3 ¿Qué es un inventario de bienes físico muebles?

Una interpretación concreta sobre el inventario de bienes físicos muebles es aquel encargado de mantener un correcto registro de cada mobiliario existente dentro de la empresa, este tipo de inventario es de los más comunes dentro de empresas de servicio que pertenecen a organizaciones gubernamentales.

Dicho inventario permite identificar con mayor facilidad los objetos deteriorados y con ello proceder a una reposición de los mismos para continuar ofreciendo servicios de calidad y así mismo permite un mejor rendimiento de la organización al atender a los consumidores.

2.4 Gestión de inventarios

La gestión de inventarios es la administración respecto al ingreso y salida de insumos, productos terminados o semiterminados, bienes auxiliares y herramientas que posee una empresa. Este tipo gestión es parte de la contabilidad de costes, siendo fundamental para optimizar las operaciones de la compañía. (Westreicher, 2019)

La gestión de inventarios genera un impacto positivo dentro de las organizaciones, ya que se encarga de mantener un mejor control del mismo para evitar errores, la gestión de inventarios influye en la toma de decisiones enfocadas a la optimización e incluso en la mejora continua de la empresa.

Del mismo modo, es necesario contar con una correcta gestión de los inventarios y mejorar la comunicación interna para evitar contratiempos y que estos afecten a la organización a corto y largo plazos.

2.4.1 Beneficios de una buena gestión de inventarios

El autor (Coalla, 2017, pág. 3) menciona algunas de las importantes funciones que acarrea una correcta gestión de inventarios.

- Tendremos localizadas nuestras existencias en todo momento.
- Nos permitirá conocer la aproximación del valor total de las existencias.
- Nos ayudará a saber qué tipos de productos tienen más rotación.
- Podremos tomar decisiones sobre cómo organizar la distribución.

Conforme a lo anterior, es posible deducir que la gestión de inventarios conforma un punto importante en las empresas pues mejora de manera considerable la información con la que se cuenta y siendo de gran utilidad para los trabajadores que se encargan de la elaboración del inventario pues permite saber de manera objetiva cuales las existencias y conocer los faltantes que llegue a tener la empresa.

2.5 Resguardo

En el presente tema se aborda información básica con relación a cada una de las herramientas utilizadas para el análisis, la identificación, la gestión y el registro correspondiente de los bienes muebles dentro del listado individual de cada una de las áreas en la organización.

2.5.1 Definición de base de datos.

Entendemos como base de datos al conjunto de datos estructurados, lógicamente relacionados, diseñada para un propósito específico que satisface las necesidades de un conjunto de usuarios. Se almacenan de forma sistemática con el objetivo de facilitar su posterior utilización. Una base de datos puede constituirse con cualquier clase de datos, incluyendo aquellos de tipo puramente espacial (geometrías, etc.) o por datos numéricos y alfanuméricos como los que constituyen la componente temática de la información geoespacial. (Pulido Romero, Escobar Domínguez, & Núñez Pérez, 2019, pág. 15)

2.5.2 Descripción de la base de datos interna (BM01)

La base de datos interna del Hospital General de Teziutlán consiste en un documento del programa informático Excel, el cual cuenta con un diseño establecido por la Secretaría de Salud del Gobierno de Puebla, el dicho formato cuenta con un nombre previamente establecido (BM01), además de contener la fecha de corte el cual se realiza cada seis meses, se estipula la dependencia o entidad, domicilio y el número total de bienes muebles que resguarda la organización.

De igual manera, se encuentra una tabla que contiene cada uno de los bienes, se encuentra primeramente su código de identificación, se especifica su descripción, modelo (en caso de contar con el dato), marca, color, material con el que está hecho cada mueble, número de serie (en caso de contar con ello), el estado físico (bueno, regular o malo); además cuenta con datos que hacen referencia a estatus contable de la adquisición especificando: el número de talón, cheque o factura; nombre del

proveedor, el costo del bien; el tipo de recurso estatal, federal u otro (en caso de contar con alguno) y finalmente, el nombre del resguardatario (jefe encargado del área donde se encuentra el mobiliario) y las observaciones que se realizan al momento de verificar cada área nuevamente.

2.5.3 Descripción del formato de resguardo individual (BM03).

El formato BM03 al igual que la base de datos (BM01) es una herramienta interna establecida por la Secretaría de Salud del Gobierno de Puebla, en donde se encuentran plasmados datos personales como:

- Nombre del jefe de área
- Puesto
- Dependencia o entidad
- Departamento
- No. de expediente personal (número interno que identifica al personal del hospital)
- Fecha

Posteriormente cuenta con cinco tablas que clasifican el tipo de bien que se puede encontrar en cada departamento (mobiliario, equipo de cómputo, equipo médico, obras de arte o licencias). Estas mismas tablas, para su mejor comprensión, recaban información específica para ser llenada, esos datos consisten en la descripción del bien, número de serie, marca, código (el código establecido por la SSGP), color, estado físico, clasificador por objeto del gasto y las observaciones.

En la parte final del documento, se encuentran seis condiciones previamente establecidas al igual que un espacio para que el jefe del área escriba su nombre y coloque su firma.

2.5.4 Descripción del formato para bajas de bienes muebles (BM04).

Dicho formato es un documento utilizado por el jefe del área de “Inventarios” al finalizar cada semestre, esto con el objetivo de reportar de manera puntual todos los bienes que son considerados como obsoletos y de la misma manera pedir la reposición de los mismos para continuar brindando servicios de calidad a los derechohabientes.

Este formato, al igual que los documentos mencionados anteriormente, contiene los datos básicos de la organización y los correspondientes logos de la Secretaría de Salud del Gobierno de Puebla, además contiene el total de bienes que se registran como baja.

Dicho lo anterior, el formato está conformado en su mayoría por una tabla que contiene 24 columnas donde se hace el vaciado de información con respecto al bien que se dará de baja, las veinte primeras columnas de dicha tabla son obtenidas de la base de datos interna (BM01), mientras que las últimas cuatro columnas hacen referencia a los siniestros (tipo de siniestro, número de averiguación previa y/o carpeta de investigación, número de siniestro en la aseguradora y el estatus)

Finalmente, en la parte baja del formato se encuentran los espacios correspondientes para el nombre y firma del personal que autoriza, válida y elabora el documento.

2.6 Empresa Subrogada

Para comprender de una manera sencilla y general los asuntos relacionados con la empresa subrogada, y de dicho modo conocer los beneficios que esto conlleva para las organizaciones que adquieren este beneficio.

2.6.1 Definición.

La subrogación empresarial es el mecanismo que, ante el cambio de titularidad de una empresa, centro de trabajo o unidad productiva autónoma

permite mantener las relaciones de sus empleados con ella. Dicho en otras palabras, en lugar de crear una empresa mediante la subrogación el nuevo titular mantiene a la plantilla que había antes del traspaso. Este mecanismo obliga al nuevo empresario a conservar las relaciones laborales vigentes en lo referente a derechos laborales y de Seguridad Social de la plantilla. (Emprende PYME, 2023)

De una manera más enfocada al tema, se puede definir como el intercambio de la titularidad en relación a los bienes muebles en las áreas medicas con la intención de cumplir las funciones cotidianas del personal médica para con los pacientes, así mismo la institución de salud se encuentra obligada a salvaguarda cada bien traspasado por la empresa subrogante.

2.6.2 Ventajas de la empresa subrogada.

De acuerdo a lo analizado dentro de la organización, se pueden estipular como algunas ventajas de la subrogación lo siguiente:

- Disminución en los gastos por adquisición de bienes.
- Recepción de equipo médico y componentes especializados.
- Obtención de mobiliario para ciertos procesos médicos.
- Mantenimiento al mobiliario y equipo médico por parte de la empresa subrogada.
- Capacitación para el personal.

2.6.3 Desventajas de una empresa subrogada.

Como algunas de las desventajas que se pueden mencionar, de manera muy puntual, sobre las empresas subrogadas en base a lo observado dentro de la empresa, son las siguientes:

- La empresa subrogada puede retirar el mobiliario y su equipo médico de las instalaciones cuando así lo requiera.
- Manejo más meticuloso del equipo médico y del mobiliario para evitar daños físicos a los mismos.

- Solo técnicos de la empresa pueden realizar el mantenimiento de los bienes y con frecuencia suelen demorar en atender al llamado.
- Consecuencias administrativas en situaciones que involucren un mal uso del mobiliario.
- Proceso complejo para la sustitución de un bien deteriorado.

2.7 Diagrama de flujo.

El diagrama de flujo o también conocido como diagrama de flujo de procesos es una representación gráfica que se realiza con la intención de mostrar la estructura de un proceso, tomando en cuenta las actividades a realizar y demostrando de manera simple el paso a paso de cómo se realiza.

El diagrama de flujo de proceso es el utilizado con mayor frecuencia en trabajos de diseño y en estudios de procesos. Debe estar dibujado de manera que el flujo y las operaciones del proceso destaquen de inmediato. Esto se logra omitiendo todo excepto los detalles esenciales, utilizando flechas para indicar la dirección del flujo, empleando líneas más gruesas para las líneas principales de flujo, e indicando temperaturas presiones y cantidades de flujo en diversos puntos significativos del diagrama. (Anonimo, 2006, pág. 3)

Dicho lo anterior, es importante mencionar que para poder interpretar un diagrama de flujo se requiere de un conocimiento mínimo que permita deducir de una manera precisa lo que el diagrama pretende dar a conocer, ya que es necesario entender el significado de cada figura para entender en qué fase del proceso se encuentra.

2.7.1 Funciones.

De acuerdo con (Arenas, 2005, pág. 143) algunos de los usos que se les dan a los diagramas de flujo son los siguientes:

- Para poner en evidencia procedimientos, en términos de sus pasos y operaciones.
- Para favorecer el razonamiento lógico.

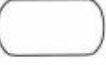
- Para ayudar a comprender una situación y sus elementos constitutivos.
- Para evaluar situaciones de términos de sus insumos, procesos y salidas.
- Para diagnosticar fallas en la comprensión de procesos.

2.7.2 Simbología.

Para la elaboración de un diagrama de flujo, es necesario tomar en cuenta el significado de cada una de las figuras que se utilizan para realizarlo, ya que estas representan de una manera gráfica cada punto que se realiza y esto permite tener de una manera más clara y objetiva como debe de registrarse en el diagrama.

Imagen 2.1

Simbología para el diseño de un diagrama de flujo

FUNCION	SÍMBOLO	DESCRIPCION	FUNCION	SÍMBOLO	DESCRIPCION
Proceso		Representa una instrucción que debe ejecutarse. Operación.	Conector Interno		Conexión con otro paso. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro de un mismo sistema, pero que por razones de diseño sea poco asequible.
Decisión		Elección. Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.	Conector Externo		Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para unir un sistema o una parte de él, con otro sistema.
Preparación		Preparar. Acondicionar. Implica un proceso predefinido. Puede ser parte o un todo de otro sistema.	Terminal		Representa inicio / fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.
Documento		Indica lectura de algún documento. Casi siempre se refiere a un producto impreso.	Tarjeta		Representa una tarjeta, ficha o cheque.
Entrada/ Salida		Trámite u operación burocrática de rutina. Implica entrada o salida de información por cualquier parte del sistema.	Cinta Magnética		Representa una cinta magnética de grabación o video. Se utiliza un círculo con una tangente.
Archivo		Implica guardar o almacenar documentos, productos, materiales u otros.			
Extracción De archivo		Significa "sacar del archivo" o desalmacenar productos, materiales u otros.			
Flechas		Representan flujo de información. Indican dirección que sigue el flujo en el sistema.			

Fuente: (Romero, 2004, págs. 29-30)

2.8 Catálogo de bienes muebles

“Relación ordenada en la que se incluyen o describen de forma individual libros, documentos, personas, objetos, etc., que están relacionados entre sí.” (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2022)

Por lo tanto, para objeto de esta investigación, se define al catálogo de bienes muebles como aquel documento que cuenta con una relación ordenada de un conjunto de enseres que mantienen una relación conjunta dentro de una organización.

2.8.1 Tipos de presentación de un catálogo

Según lo escrito por (Torre, 2020) menciona que un catálogo puede ser presentado en alguna de las dos siguientes formas:

Catálogo impreso: Al tratarse de un formato físico siempre está a mano en el entorno de trabajo; pueden ojear, señalar, revisar, consultar, siendo más efectivo.

Catálogo digital: Un catálogo digital es mucho más que una versión en PDF de nuestro catálogo impreso. Existen numerosas herramientas que consiguen que estos PDF sean mucho más atractivo.

2.8.2 Beneficios de contar con un catálogo de bienes muebles

Es bien sabido que el catálogo de bienes muebles llega a ser una herramienta clave en el ámbito de la elaboración de un inventario, pues este permite a los subordinados tener una idea más clara sobre las pertenencias existentes dentro de la empresa, así mismo, cuando el catálogo cuenta con ilustraciones de los bienes y ciertos datos sobre los mismo permite identificarlos con mayor precisión al momento de observar durante el proceso de monitorización.

A su vez, el catálogo de bienes muebles es capaz de ayudar en capacitaciones básicas para el nuevo personal que se integre al área encargada de la elaboración

de los inventarios y con esto se evitan errores comunes al momento de realizar la verificación de las existencias.

Finalmente, el catálogo es un documento simple para la empresa pero que puede ser de gran ayuda para los empleados.

2.9 Oficio

“Comunicación escrita, referente a los asuntos de las Administraciones públicas.” (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2022)

“Un oficio es un documento escrito, realizado y emitido por una organización con el fin de comunicar una determinada acción administrativa a terceros.” (Galán, 2021)

En relación a la presente investigación, un oficio es un documento redactado con la finalidad de dar a conocer los hechos ocurridos a un tercero.

2.9.1 Aplicación

En el ámbito de las empresas e instituciones, el empleo de un oficio responde a la necesidad de establecer contacto por escrito entre distintas partes.

Organismos de toda naturaleza emplean este tipo de documento a la hora de dar constancia de sus actos frente a terceros. De este modo, anuncian el inicio de un determinado proceso.

El oficio administrativo se considera la modalidad más extendida en la actividad cotidiana de las distintas Administraciones Públicas. Mediante su uso, las comunicaciones interpersonales pueden ser mejoradas. (Galán, 2021)

2.9.2 Beneficios

“Permiten a la Administración la emisión de certificaciones, sanciones u otros muchos mensajes habituales” (Galán, 2021)

Dicho lo anterior, el oficio permite tener de manera más clara y detallada lo sucedido dentro de las instalaciones y así tener en cuenta los protocolos a realizar en cuestiones que surjan posteriormente.

“En ese sentido, en un sinnúmero de ocasiones, es el modo en el que las instituciones públicas transmiten sus comunicaciones a distintos órganos, o incluso al ciudadano común.” (Galán, 2021)

2.10 Comunicación efectiva en la empresa.

Identificar de manera objetiva la existencia de un vínculo estable de comunicación dentro de las organizaciones llega a ser vital para mejorar el ambiente laboral y con ello unificar la fuerza de trabajo colectiva.

Para considerar que la comunicación es efectiva, esta debe de ser continua e interactiva, pues con ello permite lograr objetivos colectivos enfocados en alcanzar una meta que ayude a la empresa a obtener una mejora.

2.10.1 Comunicación

La comunicación es un proceso que tiene como fin principal intercambiar cualquier tipo de información de una persona o emisor a otra persona o receptor mediante un código o lenguaje que ambos entienden, todo ello enmarcado dentro de un contexto, de tal manera que el receptor llegue a comprender la información recibida. (Pisonero, 2014, pág. 32)

La comunicación es una interacción entre individuos con el objetivo de dar a conocer información de interés para ambas partes y que resulten de utilidad, así mismo la comunicación debe ser continua e ininterrumpida para comprender el mensaje de una mejor manera.

2.10.2 Tipos de comunicación

De acuerdo con lo dicho por (Interconsulting Bureau S.L., 2015, pág. 40), clasifica a la comunicación en tres tipos, los cuales se caracterizan por lo siguiente:

- **Comunicación unidireccional:** Este tipo de comunicación se caracteriza por estar conformada solo por el emisor el cuál se encarga de dar instrucciones al receptor sin la necesidad de obtener una respuesta de confirmación. La comunicación unidireccional es utilizada principalmente en condiciones de urgencia o en situaciones de alta disciplina.
- **Comunicación unidireccional paralela:** Esta comunicación es semejante a la primera, sin embargo, en esta el receptor solicita información extra que considere importante para desarrollar las actividades de manera óptima. Cabe resaltar que en este tipo de comunicación el receptor se debe limitar a ser objetivo para evitar desarrollar una comunicación fluida y recíproca.
- **Comunicación bidireccional:** En este tipo de comunicación los involucrados toman el rol de emisor y de receptor, ya que ambos expresan opiniones, sugerencias e intercambian información para el desarrollo correcto de instrucciones.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, es importante conocer el tipo de comunicación que se emite para favorecer al receptor en dicho proceso.

2.10.3 Fases de la comunicación

Es bien sabido que la comunicación es un proceso y por lo tanto conlleva realizar una cierta cantidad de fases para poder lograr una comunicación que resulte efectiva.

Según en la obra realizada por (Pisonero, 2014, pág. 33), para lograr una buena comunicación, se deben llevar a cabo las siguientes fases:

- Mensaje: En este punto el emisor crea el mensaje que va emitir al receptor.
- Codificación del mensaje. En esta parte, el emisor identifica la manera más adecuada para expresar el mensaje.

- Transmisión del mensaje. Se da a conocer el mensaje al receptor
- Recepción del mensaje. El receptor capta el mensaje del emisor.
- Decodificación del mensaje. En esta parte se interpreta la información que llega al receptor.
- Comprensión del mensaje. El receptor comprende la información del mensaje siempre y cuando no se hay creado algún tipo de deformación en el mismo.
- Respuesta del mensaje. En este punto el receptor adquiere el rol de emisor para dar una respuesta al mensaje principal y con ello se crea la comunicación bidireccional esta etapa el receptor responde al emisor con otro mensaje. En este caso, el receptor pasa a ser el emisor y viceversa. Se produce una comunicación bidireccional.

Cabe resaltar que dependiendo al tipo de comunicación que se realice, puede quedar excluida la última fase o etapa mencionada, ya que de lo contrario esta pasa a ser una comunicación bidireccional.

2.10.4 Importancia dentro de las empresas

“La comunicación en la empresa es el proceso mediante el cual las personas que integran las empresas transmiten información recíprocamente e interpretan su significado.” (Pisonero, 2014, pág. 34)

Dicha comunicación presenta un peso importante en el desarrollo de las actividades internas de la empresa, pues permite mantener informado a los integrantes de la empresa, además de ser fundamental para mejorar el ambiente laboral interno de cada departamento.

2.10.5 Barreras en la comunicación

En este apartado se mencionan algunas de las barreras que pueden existir en el proceso de comunicación y que a su vez logran interrumpir la fluidez del mensaje.

Para (Interconsulting Bureau S.L., 2015) considera que algunas de las barreras que pueden existir dentro de las organizaciones son las siguientes:

- Se crea una escala de valor en relación a la interpretación de la intensidad de los factores que intervienen en la motivación personal.
- Los estereotipos utilizados para generar etiquetas en las personas y que comúnmente crean confusión y afecta a la sana convivencia.
- La costumbre de juzgar lo que dicen los demás se involucra al momento de aprobar o desaprobar un punto de vista y con ello se crea un ambiente de tensión entre los involucrados.
- Los rumores son datos no verificados que generan confusión y en gran escala pueden surgir problemáticas.
- La actitud con la que se analiza el mensaje puede ser de manera positiva o negativa y dependiendo del enfoque se pueden generar diversos juicios.
- La influencia de las emociones es un punto importante ya que éstas pueden influir en la percepción de la realidad según el estado de ánimo de cada persona.
- La proyección es querer poner en otros lo que a mí me ocurre.
- Dar conclusiones sin realizar un análisis profundo.

Mientras que para (Pisonero, 2014, pág. 38), realiza una clasificación de los cinco tipos de barreras más importantes que pueden surgir en el proceso comunicativo:

- Semánticas. Hacen referencia al significado que se le pueden atribuir a las palabras ya que tanto el emisor como el receptor pueden interpretarlas con diferentes enfoques y esto provoca una deformación en el mensaje.
- Físicas. Estas barreras son un tanto más externas, ya que se ven influenciadas sobre lo que sucede en el entorno tales como el ruido, la distancia, iluminación o fallas en los medios de transmisión.
- Fisiológicas. Las barreras fisiológicas hacen alusión a situaciones propias del emisor que se relacionan con tener una voz débil o una mala pronunciación, mientras que para el receptor se le atribuyen problemas que afecten al momento de captar el mensaje como sordera o poca visión.

- Psicológicas. Este tipo de barrera se ve relacionada principalmente con las emociones ya que estas pueden influir en el agrado o rechazo del mensaje.
- Además, existen aquellas que surgen a partir de la percepción y que se ven influenciadas por los valores culturales y la educación de cada persona.

Es importante tener en consideración las barreras comunicativas que pueden verse influenciadas durante el proceso, ya que estas mismas pueden evitarse para mejorar el intercambio de información y de esta manera hacer más claro el mensaje con relación a lo que se quiere hacer llegar al receptor.

2.11 Análisis situacional

Al igual que como se menciona en el artículo escrito por (Contreras, 2005).

Un diagnóstico busca establecer hechos e identificar problemas y, tal vez incluso, efectuar comparaciones y evaluaciones. Existen muchos métodos disponibles, y estos son cada vez más prolíficos y complejos. Incluyen aspectos como encuestas de actividades, entrevistas, cuestionarios, datos de fuentes asequibles. Todo diagnóstico debe combinar la experiencia de los administradores de operaciones, de diversos niveles, con las capacidades y las percepciones de quienes impulsan el cambio.

2.11.1 FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Talancón, 2007)

FODA es un acrónimo que aluden a las palabras de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, todas ellas en relación a la organización o al área de aplicación. El análisis FODA permite concretamente tener una visión sencilla sobre situaciones complejas pues dicho análisis se enfoca en identificar los factores que tengan mayor influencia dentro de la organización para posteriormente hacer una toma de decisiones adecuada que favorezca a la implementación de las actividades correctivas pertinentes.

2.11.2 Entrevista

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. (Díaz Bravo, Torruco Garcia , Martínez Hernández, & Varela Ruíz, 2013)

El principal uso de la entrevista dentro de un análisis situacional es el de recolectar información sobre los acontecimientos sucedidos así mismo la entrevista se basa en que uno de los involucrados (entrevistador) se limita a realizar preguntas directas mientras el entrevistado se encarga de responder cada una de las cuestiones de manera objetiva y concreta con la finalidad de no divagar en su argumento.

CAPÍTULO III

DESARROLLO Y METODOLOGÍA

3.1 Procedimiento y descripción de actividades realizadas

En la siguiente figura, se representan de forma ordenada y cronológica las diversas actividades realizadas dentro del departamento de Inventarios del Hospital General de Teziutlán.

Tabla 3.1

Cronograma de actividades en el departamento de inventarios.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIOS.																
ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	J-A	AGO	AGO	A-S	SEP	SEP	SEP	SEP	OCT	OCT	OCT	OCT	O-N	NOV	NOV	NOV
	31-05	07-12	14-19	28-02	04-09	11-16	18-23	25-30	02-07	09-14	16-21	23-28	30-04	06-11	13-18	20-25
Inducción sobre la base de datos y documentos oficiales del departamento.																
Verificación del inventario físico.																
Elaboración de resguardos individuales de las áreas.																
Actualización de base de datos con información recabada de resguardos individuales.																
Búsqueda de bienes no localizados en resguardos anteriores.																
Búsqueda en formatos de bajas de años anteriores para su respectiva eliminación de la base de datos.																
Cierre de inventario con última verificación física.																
Impresión de resguardos individuales.																
Recolección de firmas por parte de los jefes de área.																
Almacenamiento en carpetas para archivo físico																
Resguardo de los formatos actualizados en la nube y en disco duro portátil.																
Entrega de documentos al jefe de área para adjudicarlo a las autoridades gubernamentales correspondientes.																
Elaboración de guía de apoyo para el departamento.																

Fuente: Creación propia, 2023

Durante el desarrollo de la presente investigación se realizan las actividades estipuladas en el cronograma del departamento, a continuación, se procede a explicar algunas de ellas:

- Elaboración de resguardos individuales (BM03): Se realizó un listado del mobiliario, equipo médico y equipo de cómputo perteneciente a cada una de las áreas del hospital, para posteriormente hacer entrega de una copia al titular en turno del área con la intención de que tenga conocimiento de lo

que resguarda y en qué condiciones se encuentra cada uno para que posteriormente lo firme.

- Análisis de resguardos anteriores: Esto se utiliza en circunstancias cuando el mobiliario no se puede localizar, con ello se intenta conocer el paradero o en su defecto, si se encontraba como trámite de baja.
- Verificación de bajas (BM02): Este formato es utilizado para registrar las bajas realizadas en el periodo y con ello se puede identificar de mejor manera aquellos bienes que ya se encuentran de manera física en las instalaciones, sin embargo, esta actividad también es necesaria para corroborar que dichos bienes ya no se encuentren en la base de datos y en circunstancias especiales, realizar la eliminación de bien en el BM01.
- Actualización de la base de datos (BM01): Para esta actividad es necesario realizar los puntos anteriores ya que facilitará el vaciado de la información, además de modificar el nombre del resguardatario, su estado físico y realizar las observaciones correspondientes en caso de que el bien tenga datos erróneos.
- Última verificación: Al culminar el proceso de llenado de los formatos BM01 y BM03, se procede a visitar nuevamente los departamentos para verificar el contenido del formato BM03 y en su defecto hacer las correcciones necesarias con respecto a los bienes resguardados.
- Elaboración de guía de apoyo: Dicha guía contendrá un catálogo de bienes el cual permita identificar de manera más rápida el nombre de cada mueble, además, será posible encontrar propuestas sobre plantillas de oficios que sirvan como herramienta para el departamento y que en base a ellos se brinde información sobre el paradero de los bienes.

3.2 Alcance y enfoque de la investigación

En el presente apartado se mencionan los alcances que tiene la investigación:

- Se actualiza la base de datos interna del hospital con el objetivo de facilitar la gestión del inventario y las demás actividades relacionadas dentro del departamento. Además, se identifican los bienes deteriorados dentro del inventario para realizar las acciones pertinentes para la reposición de los mismos.
- Mejora el flujo de información entre los departamentos, mediante el uso de la comunicación escrita a través del diseño de plantillas para la elaboración de oficios.
- Se facilita la identificación de los bienes muebles mediante el diseño de un catálogo que contiene datos básicos de los mismos.

Por otra parte, el enfoque que tiene la investigación es de carácter cualitativo mediante el método inductivo, esto con la intención de conocer las causas que dan origen a la problemática, partiendo de lo específico hasta llegar a lo general de la situación interna del departamento y para que finalmente puedan crearse conclusiones no cuantificables que permitan describir y explicar los acontecimientos.

3.3 Hipótesis

Durante el análisis de la problemática interna de la organización se logra identificar como variable independiente al *plan de mejora*, mientras que por otra parte se considera como variable dependiente a la *gestión del inventario*, es por eso que se toman en cuenta ambas variables para la elaboración de la hipótesis.

3.3.1 Hipótesis de trabajo

La implementación de un plan de mejora en el departamento de inventarios del Hospital General de Teziutlán, mejorará significativamente la gestión adecuada del inventario de bienes físicos del inmueble.

3.3.2 Hipótesis nula

La implementación de un plan de mejora en el departamento de inventarios del Hospital General de Teziutlán, no mejorará significativamente la gestión adecuada del inventario de bienes físicos del inmueble.

3.4 Diseño y metodología de la investigación

Es importante reconocer la naturaleza del proyecto y por lo tanto se considera de carácter no experimental transversal, en base a lo mencionado, el proyecto no es considerado como experimental ya que las variables son intangibles y por lo tanto no se cuenta con una manipulación de las mismas y de dicho modo, se evita perturbar el espacio habitual de las variables.

Así mismo, mediante la observación se interpreta la situación para llegar a una conclusión válida sobre la problemática dentro de la empresa.

Por otra parte, la transversalidad de la investigación se basa en el tiempo permitido por la empresa para el análisis y la elaboración de actividades dentro de las instalaciones con la intención de cumplir los objetivos estipulados para dar como resultado las herramientas propuestas previamente.

Mencionado lo anterior, es importante aclarar que la investigación tendrá un enfoque cualitativo pues lo que se desea lograr con este proyecto es conocer las razones por las cuales se complica realizar una buena gestión del inventario dentro de los departamentos del Hospital General de Teziutlán.

3.5 Selección de Muestra

Para el caso específico de la presente investigación se toma en cuenta el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que dicho muestreo se adapta de mejor manera a las necesidades para la recolección de datos dentro de la organización.

Por otra parte, el tipo de muestreo mencionado anteriormente, permite seleccionar a los individuos de manera libre para valorar situación y puesto que en el proceso

de recolección de información las entrevistas planteadas se realizan a los jefes inmediatos encargados de velar por los bienes que conforman el inventario de la institución, además de ser las personas que tienen mayor conocimiento de la problemática con respecto a la antigua gestión del inventario y sobre las relaciones entre los jefes de las áreas.

Los jefes inmediatos tomados en cuenta para el desarrollo de las entrevistas son:

- Jefe del departamento de Inventarios: Es el encargado de realizar el monitoreo de los bienes muebles del hospital periódicamente de manera semestral, además de ser la persona con mayor conocimiento de los problemas que surgen entre los departamentos en relación al inventario. Así mismo, es el encargado de realizar reportes para el administrador general del hospital y de igual manera los realiza para las autoridades de la Secretaría de Salud del Estado de Puebla.
- Jefe de administración general: El administrador general del hospital es el encargado de responder de manera legal ante los artículos extraviados o sustraídos de las instalaciones, además de ser el encargado de autorizar o negar solicitudes expresadas por los jefes de las áreas con respecto a desechar, reponer o dar mantenimiento al mobiliario, equipo médico o al equipo de cómputo por parte de empresas externas. Así mismo, se encarga de revisar el trabajo realizado por el jefe de inventario durante el proceso de inventario y posterior al mismo para realizar las revisiones pertinentes antes de entregar la documentación en las oficinas de la Secretaría de Salud del Estado de Puebla.

3.6 Recolección de datos

Con relación a que la investigación tiene una naturaleza de tipo no experimental y al enfoque de la misma que es de carácter cualitativo, se considera favorable utilizar la entrevista como la herramienta que permite recolectar la información necesaria para tener mayor conocimiento sobre la situación actual dentro del departamento. Para ello es necesario aplicar entrevistas a los jefes inmediatos que permita profundizar en el tema, para que con el uso del análisis FODA se represente de una forma objetiva la situación a resolver.

3.6.1 Selección del instrumento

Las entrevistas en cuestión para recolectar información relevante sobre la situación interna están diseñadas con preguntas abiertas con la intención de permitir al entrevistado expresar su opinión de manera fluida, además las preguntas tienen la función de recabar datos semejantes ya que los entrevistados deben expresar sus conocimientos sobre la problemática.

Mencionado lo anterior, a continuación, se presenta el formato de las entrevistas realizadas.

Tabla 3.2

Formato de entrevista 1

Nombre: Levi Magdiell Valdes Diaz
Cargo: Jefe de Inventarios

Fecha: 25/10/2023

- 1.- ¿Cuáles son las actividades principales del departamento?
- 2.- ¿Cuál es el problema principal dentro del departamento?
- 3.- Desde su perspectiva, ¿cree que las herramientas que tiene son adecuadas para desarrollar correctamente el proceso de inventario?
- 4.- ¿Usted tiene libre acceso a los demás departamentos para realizar sus respectivas actividades con relación al inventario?
- 5.- ¿Qué factores considera que influyen en el inadecuado monitoreo del inventario?
- 6.- ¿Cuáles son los principales obstáculos durante el proceso del inventario?
- 7.- ¿Considera que existe una comunicación efectiva con los demás jefes?
- 8.- ¿Cómo influyen las actividades de los otros departamentos en la situación actual del inventario?
- 9.- ¿Los demás departamentos están dispuestos a apoyarlo en la problemática actual?
- 10.- ¿Existe algún documento físico que emitan los demás jefes para informar sobre el movimiento de mobiliario? ¿los jefes lo realizan de la manera adecuada?

Fuente: Creación propia, 2023

Tabla 3.3

Formato de entrevista 2

Nombre: Antonio Agustín Calderón Mora
Cargo: Administrador General

Fecha: 26/10/2023

- 1.- ¿Conoce las actividades que se desarrollan dentro del departamento de inventarios?
- 2.- ¿Considera que el jefe del departamento desarrolla adecuadamente sus actividades?
- 3.- ¿Cómo considera que podría mejorar el desempeño del jefe durante el proceso de inventariar?
- 4.- ¿Está enterado de la problemática actual que existe con la gestión del inventario?
- 5.- ¿Qué propuestas considera viables para dar solución al problema que tiene el departamento?
- 6.- Usted como administrador general, ¿En qué actividades del departamento se ve involucrado?
- 7.- ¿Considera que hay buena comunicación con los demás jefes de las áreas?
- 8.- ¿Existe disponibilidad por parte del jefe de inventarios para atender y dar solución a situaciones que surgen durante el proceso de inventariado?
- 9.- ¿Se han presentado inconvenientes entre jefes de área que haya implicado su intervención como autoridad administrativa?
- 10.- Teniendo en cuenta el problema actual del departamento, ¿cree que exista la disposición por parte de los demás jefes para apoyar al jefe de inventarios?

Fuente: Creación propia, 2023

3.6.2 Aplicación del instrumento

A continuación, se muestran las respuestas obtenidas en las entrevistas desarrolladas con los jefes seleccionados:

Tabla 3.4

Respuestas de la entrevista 1

Nombre: Levi Magdiell Valdes Diaz

Fecha: 25/10/2023

Cargo: Jefe de Inventarios

1.- ¿Cuáles son las actividades principales del departamento?

El departamento se encarga principalmente de hacer el inventario de los bienes físicos que hay en cada área del hospital que son sillas, escritorios, camillas, camas clínicas, algunos equipos médicos, equipos de cómputo, cámaras de seguridad y teléfonos. También hacemos las bajas para que la jurisdicción pueda remplazar los muebles que ya no sirven.

2.- ¿Cuál es el problema principal dentro del departamento?

Hace unos meses atrás, a mi computadora se le dañó el disco duro y se eliminó todo el registro que se tenía sobre el inventario, además no cuento con una computadora que este asignada a este departamento por eso mismo uso mi laptop personal. Aparte, es complicado volver a hacer el inventario desde cero porque algunos jefes ponen excusas para no entrar a sus áreas.

3.- Desde su perspectiva, ¿cree que las herramientas que tiene son adecuadas para desarrollar correctamente el proceso de inventario?

Tal vez no son las más adecuadas, ni las más sofisticadas, pero son útiles para saber lo que hay en cada departamento, aunque por eso mismo de que solo son tablas que se llenan de manera manual y es tardado la verificación del mobiliario, llega a duplicarse la información sobre los bienes físicos.

4.- ¿Usted tiene libre acceso a los demás departamentos para realizar sus respectivas actividades con relación al inventario?

No, hay algunas áreas como las de ventilación y centrales eléctricas a las que no puedo ingresar ya que solo tiene acceso el ingeniero que es el jefe de mantenimiento.

5.- ¿Qué factores considera que influyen en el inadecuado monitoreo del inventario?

Principalmente que no todos los jefes están dispuestos a facilitar el acceso a las áreas porque en varias de ellas necesito que se encuentren presentes para saber si el equipo médico o mobiliario es propiedad del hospital o si es de una empresa subrogada.

Aparte, luego no me avisan si hicieron el movimiento de un bien a otro piso y eso luego dificulta saber el paradero del equipo médico.

6.- ¿Cuáles son los principales obstáculos durante el proceso del inventario?

Como te mencione, que no hay disposición por todos los jefes, que no me avisan al momento que hacen el movimiento de bienes a pesar de que saben que deben hacer oficios para informarme y que es difícil hacer el inventario yo solo porque no tengo a ningún asistente que pueda ayudarme porque en el proceso debo ir verificando los códigos y a la vez registrarlo en los resguardos individuales.

7.- ¿Considera que existe una comunicación efectiva con los demás jefes?

No, aunque algunos jefes sí tienen la molestia de avisarme de algún cambio, pero la mayoría no lo hace y eso perjudica a largo plazo.

8.- ¿Cómo influyen las actividades de los otros departamentos en la situación actual del inventario?

Pues como tal las únicas actividades que si influyen de manera drástica son las que se hacen en las áreas de hospitalización porque hay un movimiento constante del equipo médico y eso es algo inevitable, pero fuera de eso lo que perjudica más es que muevan los muebles sin avisar.

9.- ¿Los demás departamentos están dispuestos a apoyarlo en la problemática actual?

Pues es algo necesario que se debe de hacer a pesar de que los jefes no quieran apoyar.

10.- ¿Existe algún documento físico que emitan los demás jefes para informar sobre el movimiento de mobiliario? ¿los jefes lo realizan de la manera adecuada?

Como te dije antes, deberían de emitir oficios para informarme sobre los bienes que se movieron para que se hagan las correcciones necesarias a los resguardos individuales y también para informarle al administrador, ya que, si llega a extraviarse algo, él deberá responder por lo que se perdió. Pero siendo sinceros a los jefes les da pereza hacer los oficios y por eso se duplica la información.

Fuente: Creación propia, 2023

Tabla 3.5

Respuestas de la entrevista 2

Nombre: Antonio Agustín Calderón Mora
Cargo: Administrador General

Fecha: 26/10/2023

1.- ¿Conoce las actividades que se desarrollan dentro del departamento de inventarios?

Se que se encarga de realizar el inventario del mobiliario perteneciente al hospital y que tiene conocimiento del mobiliario que es de empresas subrogadas, aparte también hace el proceso de bajas.

2.- ¿Considera que el jefe del departamento desarrolla adecuadamente sus actividades?

Dentro de lo que cabe sí, aunque existen demoras cuando se realizan varias actividades al mismo tiempo.

3.- ¿Cómo considera que podría mejorar el desempeño del jefe durante el proceso de inventario?

Tal vez si los compañeros de las otras áreas le fueran ayudando sería más rápido y terminaría de hacer el inventario en menor tiempo.

4.- ¿Está enterado de la problemática actual que existe con la gestión del inventario?

Sí, al parecer su computadora tuvo un problema y se eliminó la información que se tenía, esto es un problema grave porque en unos meses se deben entregar los resguardos en la ciudad de Puebla.

5.- ¿Qué propuestas considera viables para dar solución al problema que tiene el departamento?

De primera mano se tuvo el apoyo del departamento de telecomunicaciones para ver si podían salvar la información, pero no se pudo hacer mucho, pero tal vez sea mejor que se comience a realizar un respaldo de la información de manera periódica para evitar estos problemas más adelante.

6.- Usted como administrador general, ¿En qué actividades del departamento se ve involucrado?

Pues solo me veo involucrado cuando se hace el inventario por que de vez en cuando debo de vigilar el proceso y al final, cuándo se hacen las revisiones de los documentos. Incluso también autorizo las bajas que se van a hacer en el periodo.

7.- ¿Considera que hay buena comunicación con los demás jefes de las áreas?

Solo con algunos, porque los médicos no tienen tanta disponibilidad para estar al pendiente del inventario y por eso es difícil que exista una comunicación fluida entre los jefes.

8.- ¿Existe disponibilidad por parte del jefe de inventarios para atender y dar solución a situaciones que surgen durante el proceso de inventariado?

Sí, porque luego necesito datos sobre el mobiliario y me lo hace saber de manera inmediata, realiza su trabajo de manera eficiente.

9.- ¿Se han presentado inconvenientes entre jefes de área que haya implicado su intervención como autoridad administrativa?

No, durante el tiempo que llevo laborando en esta institución no ha sido necesaria mi intervención

10.- Teniendo en cuenta el problema actual del departamento, ¿cree que exista la disposición por parte de los demás jefes para apoyar al jefe de inventarios?

De cierta forma debería de existir ese apoyo por los jefes porque es una actividad importante para tener el equipo médico y mobiliario adecuado para que el personal médico y administrativo pueda brindar una buena atención a los derechohabientes.

Fuente: Creación propia, 2023

3.6.3 Preparación de datos

Posterior a la aplicación de las entrevistas y para dar continuidad a los resultados, es necesario identificar los parámetros de las respuestas que se obtuvieron, es por ello que para su interpretación es importante identificar las variables de cada una de las preguntas que hacen alusión a la situación actual del departamento de inventarios.

Tabla 3.6

Tabla de variables entrevista 1

Entrevista 1		
Variable	ITEM	Hipótesis
Conocimiento de actividades	¿Cuáles son las actividades principales del departamento?	Hi: Conocer las actividades asignadas al departamento facilita su elaboración y mejora el desempeño. Ho: Conocer las actividades asignadas al departamento no facilita su elaboración y tampoco mejora el desempeño.
Identificación de problemas	¿Cuál es el problema principal dentro del departamento?	Hi: El personal es apto para identificar de manera eficiente los problemas que surgen para darles solución posteriormente. Ho: El personal no es apto para identificar de manera eficiente los problemas que surgen para darles solución posteriormente.
Perspectiva	Desde su perspectiva, ¿cree que las herramientas que tiene son adecuadas para desarrollar correctamente el proceso de inventario?	Hi: Las herramientas utilizadas durante el desarrollo de las actividades son simples y adecuadas. Ho: Las herramientas utilizadas durante el desarrollo de las actividades no son simples ni adecuadas.
Accesibilidad	¿Usted tiene libre acceso a los demás departamentos para realizar sus respectivas actividades con relación al inventario?	Hi: Es posible acceder fácilmente a todas las áreas de la organización. Ho: No es posible acceder fácilmente a todas las áreas de la organización.
Identificación de causas	¿Qué factores considera que influyen en el inadecuado monitoreo del inventario?	Hi: Es posible identificar las causas que originan el problema de manera óptima. Ho: No es posible identificar las causas que originan el problema de manera óptima.
Limitantes	¿Cuáles son los principales obstáculos durante el proceso del inventario?	Hi: Los obstáculos que surgen son irrelevantes para las actividades del departamento. Ho: Los obstáculos que surgen no son irrelevantes para las actividades del departamento.

Comunicación	¿Considera que existe una comunicación efectiva con los demás jefes?	Hi: Existe una comunicación efectiva con los demás jefes de área. Ho: No existe una comunicación efectiva con los demás jefes de área.
Repercusiones	¿Cómo influyen las actividades de los otros departamentos en la situación actual del inventario?	Hi: Las actividades realizadas por los demás departamentos influyen de manera directa en la gestión del inventario. Ho: Las actividades realizadas por los demás departamentos no influyen de manera directa en la gestión del inventario.
Colaboración	¿Los demás departamentos están dispuestos a apoyarlo en la problemática actual?	Hi: Hay disposición y apoyo por parte de los demás compañeros para beneficiar al departamento. Ho: No hay disposición y apoyo por parte de los demás compañeros para beneficiar al departamento.
Responsabilidad	¿Existe algún documento físico que emitan los demás jefes para informar sobre el movimiento de mobiliario? ¿los jefes lo realizan de la manera adecuada?	Hi: Los jefes de las demás áreas son responsables con el cumplimiento de la documentación requerida por el departamento. Ho: Los jefes de las demás áreas no son responsables con el cumplimiento de la documentación requerida por el departamento.

Fuente: Creación propia, 2023

Tabla 3.7

Tabla de variables entrevista 2

Entrevista 2		
Variable	ITEM	Hipótesis
Conocimiento de actividades	¿Conoce las actividades que se desarrollan dentro del departamento de inventarios?	Hi: Conocer sobre las actividades del departamento permite monitorear de manera efectiva el proceso. Hi: Conocer sobre las actividades del departamento no permite monitorear de manera efectiva el proceso.
Desempeño	¿Considera que el jefe del departamento desarrolla adecuadamente sus actividades?	Hi: El desempeño dentro del departamento es el esperado. Ho: El desempeño dentro del departamento no es el esperado.
Aumento de productividad	¿Cómo considera que podría mejorar el desempeño del jefe durante el proceso de inventario?	Hi: Es posible aumentar el desempeño dentro del departamento durante los procesos de inventario. Ho: No es posible aumentar el desempeño dentro del departamento durante los procesos de inventario.
Comunicación	¿Está enterado de la problemática actual que existe con la gestión del inventario?	Hi: La comunicación entre ambos departamentos es idóneo para reportar cualquier eventualidad. Ho: La comunicación entre ambos departamentos no es idóneo para reportar cualquier eventualidad.
Propuesta para solución del problema	¿Qué propuestas considera viables para dar solución al problema que tiene el departamento?	Hi: Proponer soluciones al departamento facilita la resolución de la problemática. Ho: Proponer soluciones al departamento no facilita la resolución de la problemática.
Colaboración	Usted como administrador general, ¿En qué actividades del departamento se ve involucrado?	Hi: El trabajo en conjunto con el departamento de inventarios dentro de la organización es adecuado. Ho: El trabajo en conjunto con el departamento de inventarios dentro de la organización no es adecuado.
Comunicación	¿Considera que hay buena comunicación con los demás jefes de las áreas?	Hi: Los jefes de las otras áreas tienen una comunicación efectiva con el departamento de inventarios. Ho: Los jefes de las otras áreas no tienen una comunicación efectiva con el departamento de inventarios.
Disponibilidad	¿Existe disponibilidad por parte del jefe de inventarios para atender y dar solución a situaciones que surgen durante el proceso de inventariado?	Hi: El jefe del departamento atiende al llamado del administrador cuando se le requiere. Hi: El jefe del departamento no atiende al

		llamado del administrador cuando se le requiere.
Ambiente laboral	¿Se han presentado inconvenientes entre jefes de área que haya implicado su intervención como autoridad administrativa?	Hi: Existe un buen ambiente laboral entre los colaboradores del hospital. Ho: No existe un buen ambiente laboral entre los colaboradores del hospital.
Colaboración	Teniendo en cuenta el problema actual del departamento, ¿cree que exista la disposición por parte de los demás jefes para apoyar al jefe de inventarios?	Hi: Hay total disposición y apoyo por parte de los demás compañeros para beneficiar al departamento. Ho: No hay total disposición y apoyo por parte de los demás compañeros para beneficiar al departamento.

Fuente: Creación propia, 2023

3.7 Análisis de datos

En este apartado se presenta en las *Tablas 8 y 9* las hipótesis a las que se le dieron validez posteriormente a la obtención de respuestas en la entrevista, así mismo, es posible encontrar cierta relación en las hipótesis con lo observado durante los procesos elaborados por el departamento en la organización.

Tabla 3.8

Validación de hipótesis entrevista 1

Entrevista 1		
Variable	ITEM	Hipótesis
Conocimiento de actividades	¿Cuáles son las actividades principales del departamento?	Hi: Conocer las actividades asignadas al departamento facilita su elaboración y mejora el desempeño.
Identificación de problemas	¿Cuál es el problema principal dentro del departamento?	Hi: El personal es apto para identificar de manera eficiente los problemas que surgen para darles solución posteriormente.
Perspectiva	Desde su perspectiva, ¿cree que las herramientas que tiene son adecuadas para desarrollar correctamente el proceso de inventario?	Hi: Las herramientas utilizadas durante el desarrollo de las actividades son simples y adecuadas.
Accesibilidad	¿Usted tiene libre acceso a los demás departamentos para realizar sus respectivas actividades con relación al inventario?	Ho: No es posible acceder fácilmente a todas las áreas de la organización.
Identificación de causas	¿Qué factores considera que influyen en el inadecuado monitoreo del inventario?	Hi: Es posible identificar las causas que originan el problema de manera óptima.
Limitantes	¿Cuáles son los principales obstáculos durante el proceso del inventario?	Ho: Los obstáculos que surgen no son irrelevantes para las actividades del departamento.
Comunicación	¿Considera que existe una comunicación efectiva con los demás jefes?	Ho: No existe una comunicación efectiva con los demás jefes de área.
Repercusiones	¿Cómo influyen las actividades de los otros departamentos en la situación actual del inventario?	Hi: Las actividades realizadas por los demás departamentos influyen de manera directa en la gestión del inventario.
Colaboración	¿Los demás departamentos están dispuestos a apoyarlo en la problemática actual?	Ho: No hay total disposición y apoyo por parte de los demás compañeros para beneficiar al departamento.
Responsabilidad	¿Existe algún documento físico que emitan los demás jefes para informar sobre el movimiento de mobiliario? ¿los jefes lo realizan de la manera adecuada?	Ho: Los jefes de las demás áreas no son responsables con el cumplimiento de la documentación requerida por el departamento.

Fuente: Creación propia, 2023

Tabla 3.9

Validación de hipótesis entrevista 2

Entrevista 2		
Variable	ITEM	Hipótesis
Conocimiento de actividades	¿Conoce las actividades que se desarrollan dentro del departamento de inventarios?	Hi: Conocer sobre las actividades del departamento permite monitorear de manera efectiva el proceso.
Desempeño	¿Considera que el jefe del departamento desarrolla adecuadamente sus actividades?	Hi: El desempeño dentro del departamento es el esperado.
Aumento de productividad	¿Cómo considera que podría mejorar el desempeño del jefe durante el proceso de inventario?	Hi: Es posible aumentar el desempeño dentro del departamento durante los procesos de inventario.
Comunicación	¿Está enterado de la problemática actual que existe con la gestión del inventario?	Hi: La comunicación entre ambos departamentos es idóneo para reportar cualquier eventualidad.
Propuesta para solución del problema	¿Qué propuestas considera viables para dar solución al problema que tiene el departamento?	Hi: Proponer soluciones al departamento facilita la resolución de la problemática.
Colaboración	Usted como administrador general, ¿En qué actividades del departamento se ve involucrado?	Hi: El trabajo en conjunto con el departamento de inventarios dentro de la organización es adecuado.
Comunicación	¿Considera que hay buena comunicación con los demás jefes de las áreas?	Ho: Los jefes de las otras áreas no tienen una comunicación efectiva con el departamento de inventarios.
Disponibilidad	¿Existe disponibilidad por parte del jefe de inventarios para atender y dar solución a situaciones que surgen durante el proceso de inventariado?	Hi: El jefe del departamento atiende al llamado del administrador cuando se le requiere.
Ambiente laboral	¿Se han presentado inconvenientes entre jefes de área que haya implicado su intervención como autoridad administrativa?	Hi: Existe un buen ambiente laboral entre los colaboradores del hospital.
Colaboración	Teniendo en cuenta el problema actual del departamento, ¿cree que exista la disposición por parte de los demás jefes para apoyar al jefe de inventarios?	Ho: No hay total disposición y apoyo por parte de los demás compañeros para beneficiar al departamento.

Fuente: Creación propia, 2023

El desarrollo de las tablas anteriores facilita en la toma de decisiones para proponer soluciones al departamento.

Por otra parte, se muestra el análisis FODA que se realiza con base a los datos recolectados.

Tabla 3.10

Análisis FODA del departamento

	FORTALEZAS • Uso de herramientas digitales. • Personal resolutivo. • Acceso a internet.	DEBILIDADES • Inaccesibilidad a otras áreas. • Poco personal en el departamento. • Falta de comunicación.
OPORTUNIDADES • Restaurar la información • Trabajo en colaboración. • Respaldo la información.	Estrategias FO • Utilizar las herramientas digitales disponibles para restaurar la información perdida, teniendo una colaboración entre jefes. • Aprovechar el internet como una herramienta para generar un respaldo de información en la nube.	Estrategias DO • Trabajar en colaboración de los demás jefes para mejorar la comunicación y tener acceso a las áreas restringida. • Designar personal de apoyo al departamento para restaurar la información.
AMENAZAS • Pérdida de la información nuevamente. • Duplicado de información en base de datos. • Incumplimiento de documentación por otros departamentos.	Estrategias FA • Emplear las herramientas digitales para monitorear y evitar el duplicado de información y para que de la misma manera se pueda prevenir nuevamente la pérdida de información.	Estrategias DA • Ingresar a todas las áreas del hospital para evitar el duplicado de la información. • Brindar apoyo para facilitar la elaboración de los documentos requeridos por el departamento.

Fuente: Creación propia, 2023

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados

Durante el transcurso y desarrollo de esta investigación, se obtuvo como resultado una guía de apoyo que contiene diagramas de flujo, un catálogo de los bienes y plantillas con textos sugeridos para la elaboración de oficios, de igual manera, se obtuvo una base de datos actualizada con la cantidad de bienes existentes, así mismo, se logra realizar una carpeta en la nube que contiene toda la información relacionada al inventario del periodo comprendido del segundo semestre de actividades del hospital.

Mencionado lo anterior, en el presente apartado se explica de manera detallada la guía de apoyo desarrollada para el departamento de inventarios del Hospital General de Teziutlán (véase anexo 1 Figura 4.1), con la finalidad de considerarla como una herramienta que mejore el proceso de gestión y actualización del inventario con el catálogo de bienes, de igual manera con los diagramas de flujo agilizar las actividades principales desarrolladas por el departamento evitando retrasos en el proceso y finalmente con las plantillas sugeridas de los oficios para informar del movimiento de bienes y para solicitar el retiro de bienes obsoletos de los demás departamentos.

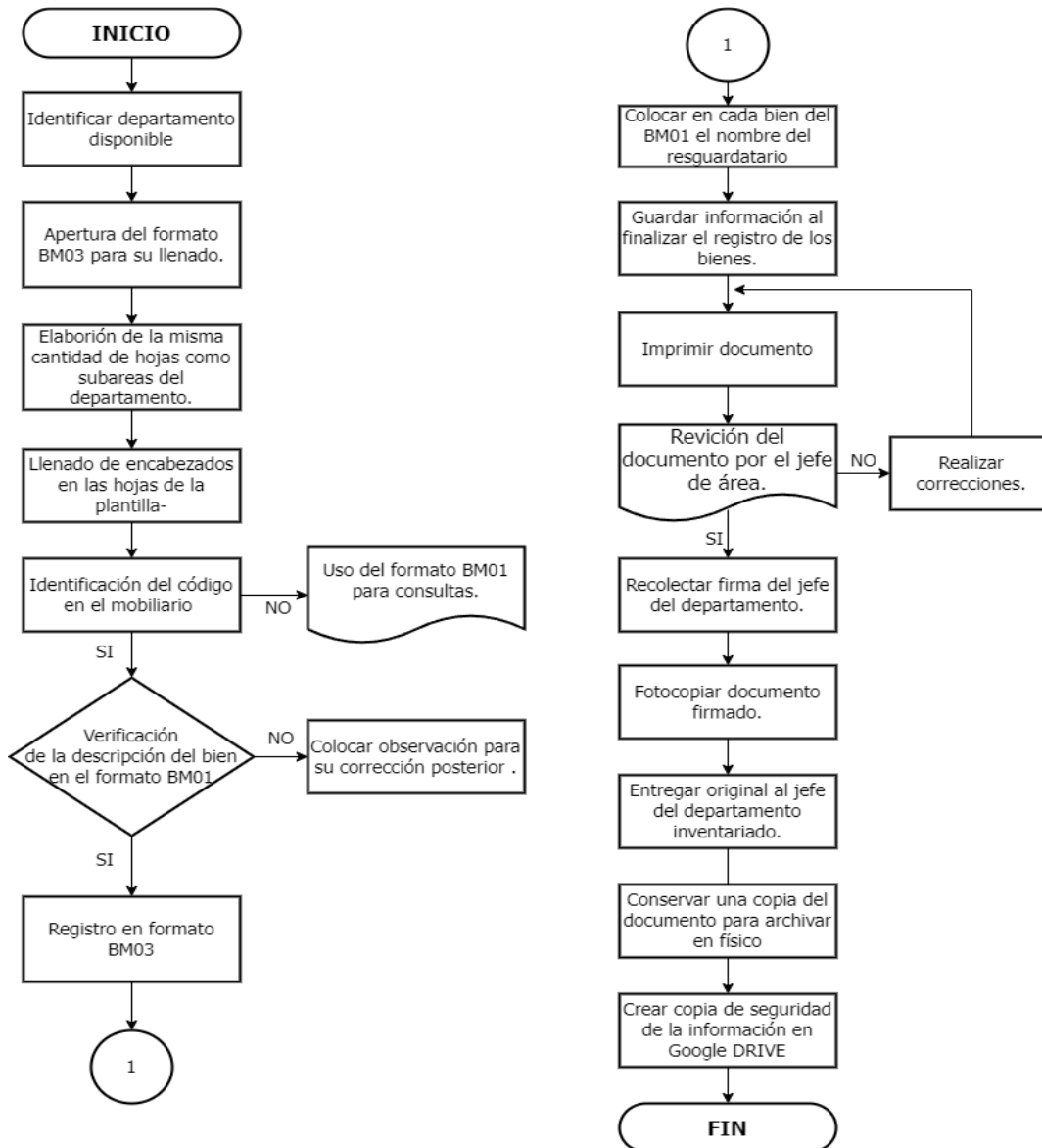
Diagramas de flujo o flujogramas: El uso de esta herramienta surge a partir de que durante el desarrollo de las actividades relacionadas a los procesos de alta y bajas de mobiliario en el sistema interno, durante el transcurso de esta actividad solía ser confusa y tardada su elaboración, puesto que dichas actividades no son comunes se desconoce de algunas de las etapas y con esto surgían demoras que se veían reflejadas posteriormente en la gestión del inventario, ya que se consume del tiempo destinado para el inventario (véase Figura 4.2, Figura 4.3, Figura 4.3.1 y Figura 4.4). Es por eso, que se toman en cuenta para ser una parte que conforme la guía, para que sirva de ayuda al nuevo personal de las oficinas del área.

Figura 4.2

Flujograma proceso 1

Proceso 1.

Nombre del proceso:	Gestión y actualización del inventario
Departamento encargado:	Departamento de inventarios



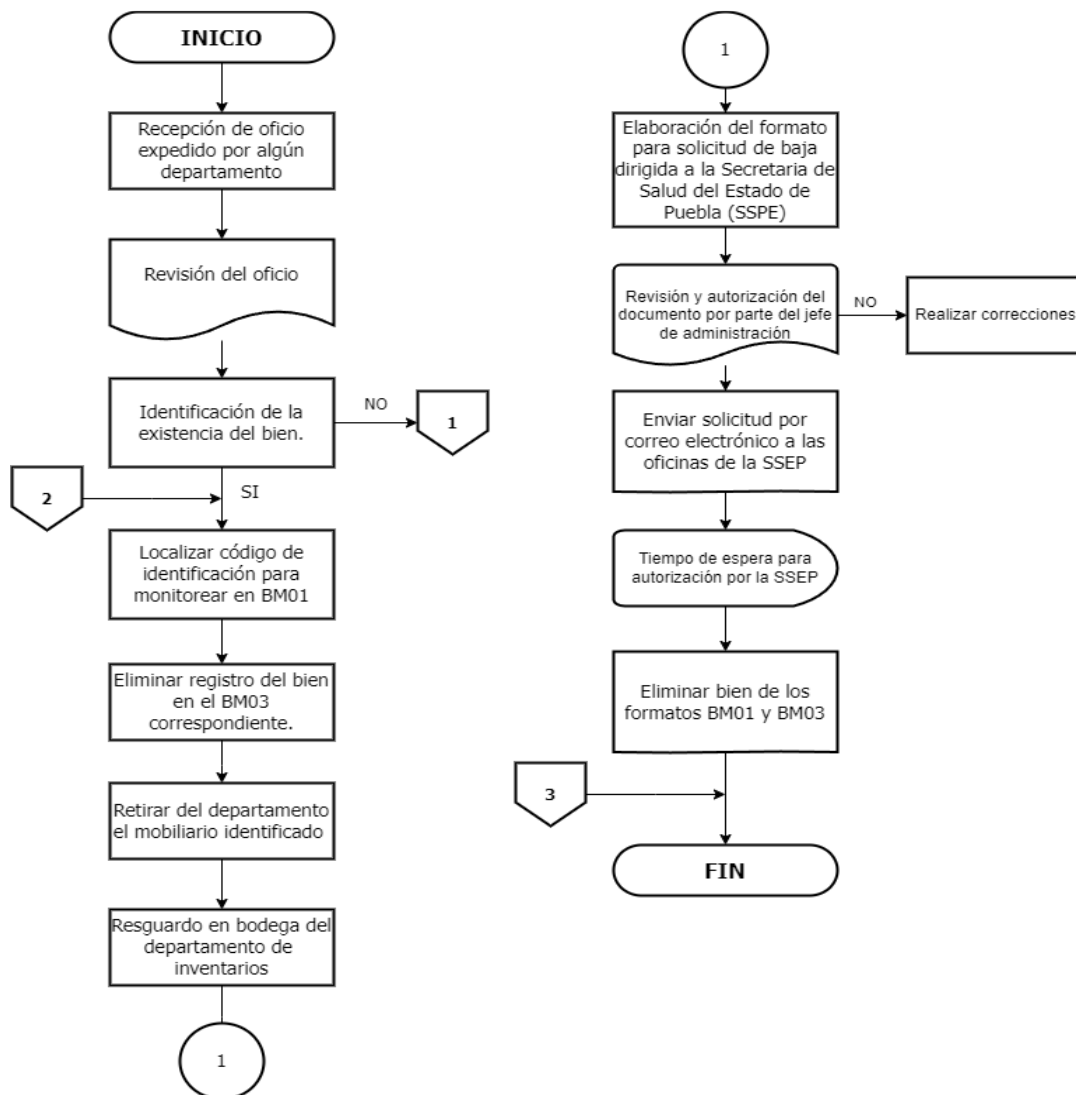
Elaborado por: Josué Martínez Tadeo
Para la guía de apoyo del departamento de
inventario del Hospital General de Teziutlán.

Figura 4.3

Flujograma proceso 2 hoja 1

Proceso 2.

Nombre del proceso:	Alta de nuevo mobiliario
Departamento encargado:	Departamento de inventarios

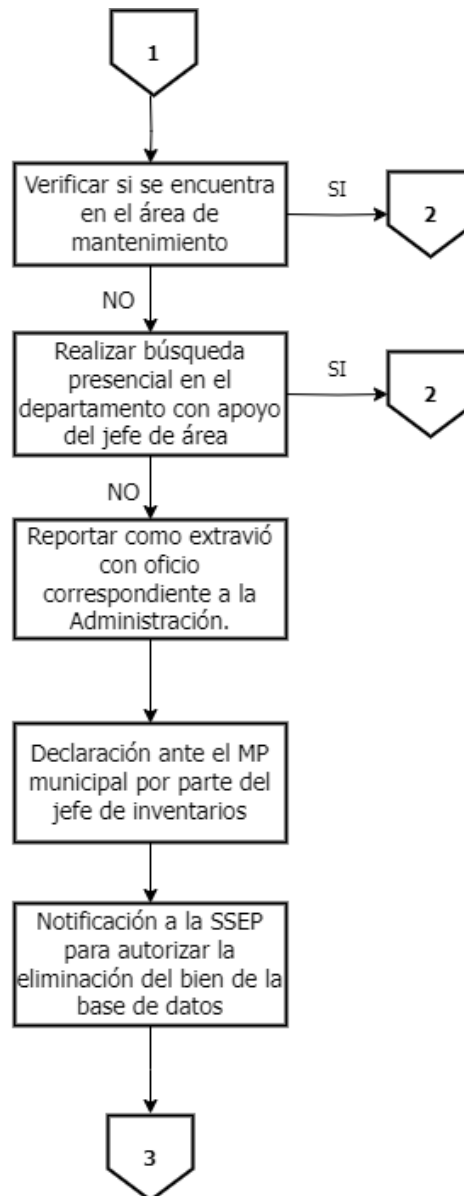


Elaborado por: **Josué Martínez Tadeo**
Para la guía de apoyo del departamento de inventario del Hospital General de Teziutlán.

Fuente: Creación Propia, 2023

Figura 4.3.1

Flujograma proceso 2 hoja 2



Elaborado por: Josué Martínez Tadeo
Para la guía de apoyo del departamento de
inventario del Hospital General de Teziutlán.

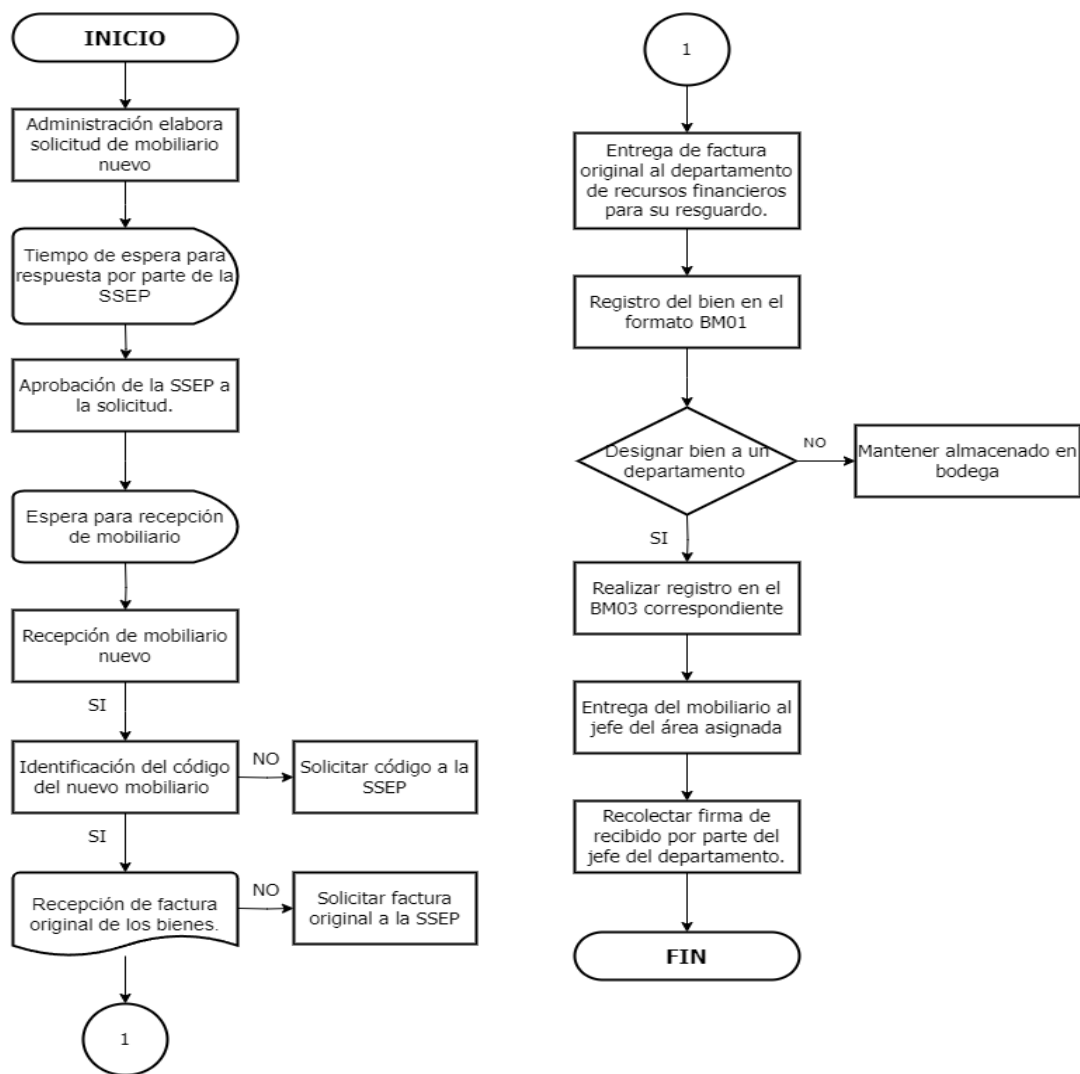
Fuente: Creación Propia, 2023

Figura 4.4

Flujograma proceso 3

Proceso 3.

Nombre del proceso:	Baja de mobiliario.
Departamento encargado:	Departamento de inventarios



Elaborado por: **Josué Martínez Tadeo**
Para la guía de apoyo del departamento de
inventario del Hospital General de Teziutlán.

Fuente: Creación Propia, 2023

Catálogo de bienes físicos muebles: La elaboración del catálogo de bienes da origen durante los recorridos entre las áreas, en dichos recorridos se debía identificar el bien en el formato BM01 y corroborar que los principales datos (código, nombre del bien, modelo, número de serie, color y resguardatario) coincidieran con lo descrito en dicho formato, sin embargo, al no tener conocimientos previos que favorecieran a la identificación del mobiliario, se debía recurrir al personal del área para preguntar principalmente los nombres de los equipos médicos, generando descontento en algunos casos, es por eso que el catálogo al estar conformado por imágenes facilita el reconocimiento en las áreas. De la misma forma, durante el proceso de captura de datos se generaba confusión con algunos bienes, ya que tenían marcas erróneas y por el mismo desconocimiento no se realizaban las modificaciones pertinentes, el catálogo contiene las marcas que corresponden a cada bien y en situaciones de duda es posible realizar consultas para descartar errores. (véase anexo 1, Figura 4.1, [link de acceso](#))

Propuesta de plantillas de oficios: La propuesta de oficios se realiza a partir del incumplimiento por parte de los demás departamentos para informar el movimiento de mobiliario a otras áreas y esto provocando un duplicado de información en los procesos de actualización de inventario ocasionando con ello sobranes de mobiliario que se complicaba la justificación de su inexistencia física. Así mismo, les facilita a los demás jefes la redacción de los hechos y conteniendo la información requerida por el departamento de inventarios para el monitoreo de los bienes. Con dichos formatos, se pretende mejorar la comunicación entre los departamentos de manera escrita para impedir que se siga cometiendo el duplicado de información.

Véase a continuación las plantillas realizadas para su uso por parte de los jefes de los servicios.

**PLANTILLA DE OFICIO PARA EL TRASLADO DE BIENES A OTROS
DEPARTAMENTOS**

Teziutlán Puebla a ____ de _____ del 20__

Mtro. Levi Magdiell Valdés Díaz.

Jefe del departamento de Inventarios del Hospital General de Teziutlán.

P R E S E N T E

Por medio del presente quien suscribe _____ jefe(a) del área/servicio de _____ le envío un cordial saludo y al mismo tiempo me dirijo a usted para informar sobre los bienes que se trasladaron al área/servicio de _____ que está a cargo de _____.

Así mismo, le pido cordialmente realice la modificación de los resguardos individuales de las(os) áreas/servicios antes mencionados para el deslinde de responsabilidades y para ello le presento la información necesaria sobre el mobiliario transferido.

Código IMEI	Descripción del bien	Estado físico

Sin más por el momento y agradeciendo su atención brinda, me despido de usted.

Nombre, cargo y firma del
solicitante.

Levi Magdiell Valdés Díaz
Jefe de Inventarios

PLANTILLA DE OFICIO PARA SOLICITUD DE BAJA DE BIENES

Teziutlán Puebla a ____ de _____ del 20__

Mtro. Levi Magdiell Valdés Díaz.

Jefe del departamento de Inventarios del Hospital General de Teziutlán.

P R E S E N T E

Por medio del presente quien suscribe _____ jefe(a) del área/servicio de _____ le envió un cordial saludo y al mismo tiempo le solicito de la manera más atenta, realice la baja correspondiente del bien denominado _____, el cual tiene como código de identificación _____ y que se encuentra ubicado en _____ para evitar el extravío del mismo.

Puesto que dicho bien dejo de ser funcional para el área/departamento y, por lo tanto, le pido que sea retirado de manera inmediata para que proceda a ser resguardado por el departamento de inventarios.

Sin más por el momento y esperando una pronta respuesta, me despido de usted.

Nombre, cargo y firma del
solicitante.

Levi Magdiell Valdés Díaz
Jefe de Inventarios

**PLANTILLA DE OFICIO PARA INFORME DE PERDIDA COMPLETA O PARCIA DE
MOBILIARIO O EQUIPO MÉDICO**

Teziutlán Puebla a ____ de _____ del 20__

Mtro. Levi Magdiell Valdés Díaz.

Jefe del departamento de Inventarios del Hospital General de Teziutlán.

P R E S E N T E

Por medio del presente quien suscribe _____ jefe(a) del área/servicio de _____ le envió un cordial saludo y al mismo tiempo me dirijo a usted para informarle sobre los hechos ocurridos el día ____ de _____ del 20__ en el Hospital General de Teziutlán, ya que lamentablemente se extravió parcial/completamente el (nombre del bien) el cual se encontraba bajo mi resguardo. A continuación, realizo una breve declaración de los hechos sucedidos:

Cabe señalar que dicho suceso ocurrió mientras desempeñaba mis actividades diarias en el área/servicio. Así mismo, le pido a usted realice la declaración de los hechos ante el MP municipal para el deslinde de responsabilidades.

Sin más por el momento, agradeciendo su atención brinda y esperando una pronta respuesta, me despido de usted.

Nombre, cargo y firma del
solicitante.

Levi Magdiell Valdés Díaz
Jefe de Inventarios

La implementación de las plantillas anteriores tiene como finalidad mejorar la comunicación escrita con el departamento de inventarios, dichos formatos se realizaron en conjunto con el jefe del departamento, con el objetivo de incluir los datos necesarios para identificar de manera adecuada los bienes durante el proceso semestral realizado por el departamento.

Por otra parte, dichos oficios cumplen la función de realizar un respaldo sobre los hechos ocurridos dentro de los servicios y con ello evitar errores durante la elaboración de reportes para los jefes de área.

Base de datos (BM01): La base de datos es un documento Excel que contiene un listado del mobiliario propio del hospital, dicho listado se debe de verificar y actualizar de manera semestral y durante ese proceso se llevan a cabo las bajas del mobiliario obsoleto y las altas de los bienes nuevos que son proporcionados por parte de la Secretaría de Salud del Estado de Puebla.

Sin embargo, por cuestiones de privacidad, se tiene permitido solo mostrar el encabezado y los primeros bienes del listado, además, se muestra de manera parcial la información que contiene el formato, además de cubrir datos relacionados al costo y facturación del bien (Ver figura 4.5).

Formato BM01

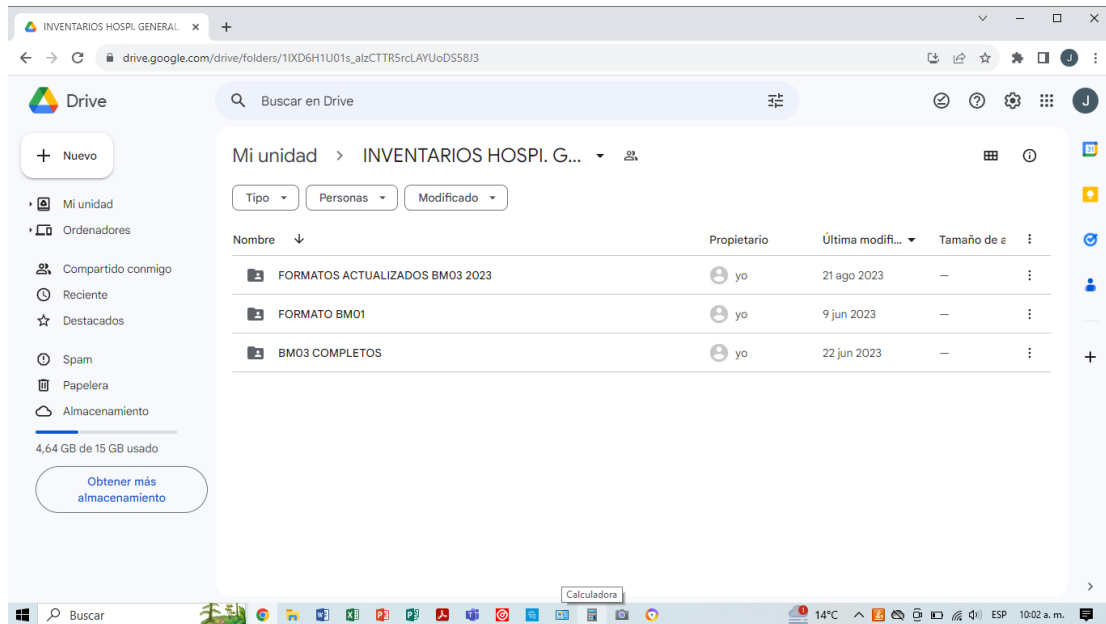
[illegible]

Fuente: Secretaría de Salud del Estado de Puebla, 2023

Carpeta en la nube: Dicha carpeta, surge como solución a partir de la pérdida de información de periodos posteriores, la carpeta se realizó en Google Drive con la intención de facilitar su uso por parte de los encargados del departamento, cabe señalar que el acceso se restringe solo al jefe de inventarios y al administrador general, esto por motivos de seguridad y para evitar la eliminación accidental de los formatos (ver figura 4.6).

Figura 4.6

Carpeta del inventario en la nube



Fuente: Secretaría de Salud del Estado de Puebla, 2023

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones del proyecto, recomendaciones, experiencia profesional y personal adquirida.

El desarrollo del proyecto se realizó durante la estadía en las oficinas del departamento de inventarios del Hospital General de Teziutlán, teniendo acceso a la mayoría de las áreas y teniendo el apoyo del encargado para desempeñar actividades de gestión de inventarios. Así mismo, durante el desarrollo del proyecto, se pusieron a prueba las habilidades personales para dar solución a una problemática de manera profesional y objetiva, desempeñando de igual manera el trabajo en equipo, lo cual favorece en el crecimiento personal, profesional y laboral.

Durante la recolección de datos para la investigación se elaboran entrevistas que facilitan el conocimiento de las causas que originan el problema en cuestión y que así mismo favorece en la búsqueda de soluciones para el departamento. Sin embargo, es recomendable que la guía sea autorizada por parte de la administración para que se implemente y pueda ser de ayuda para el nuevo personal del área.

Así mismo, se acepta la hipótesis de trabajo de la presente investigación, ya que se pudo identificar un mayor conocimiento por parte del personal con relación al inventario de bienes muebles físicos del hospital, esto como resultado del proceso realizado para la actualización de la base de datos y del desarrollo de la guía de apoyo para el departamento. Con el fin de ser un plan de mejora para la empresa, permite que sea una estrategia que pueda ser utilizada por los colaboradores para tener en cuenta la información obtenida para procesos posteriores realizados dentro de la organización y de igual manera, permita monitorear el traslado de mobiliario entre departamentos, logrando con ello una mejor gestión y evitando errores durante los procesos posteriores de actualización por parte del personal, teniendo en cuenta las herramientas desarrolladas dentro de la guía del departamento.

5.2 Conclusiones relativas a los objetivos específicos.

La elaboración del plan de mejora para el departamento se realiza de manera simple, esto con la intención para facilitar su comprensión por parte del personal que así lo requiera, sin embargo, la elaboración del catálogo tubo una demora significativa ya que se contabiliza 4278 bienes muebles que pertenecen a las instalaciones del hospital.

5.3 Conclusiones relativas al objetivo general.

La actualización y gestión del inventario presento obstáculos por falta de conocimientos previos, sin embargo, las propuestas realizadas al departamento (guía de apoyo) se vieron adaptadas de una manera factible dando soluciones sencillas y efectivas a los errores comunes que surgen durante el proceso de gestión, además de tener como resultado una base de datos actualizada y una carpeta en la nube para el resguardo de la información.

5.4 Aportaciones originales.

La originalidad del proyecto se enfoca en base a la guía desarrollada para favorecer en el proceso de comunicación interdepartamental, así como en la parte del reconocimiento del mobiliario que conforma el inventario físico de la organización.

Dicho proyecto, se desarrolla en función de crear una herramienta que permita, al personal nuevo o de apoyo para el departamento, agilizar las actividades correspondientes al área de una manera efectiva y sin cometer una gran cantidad de errores.

La elaboración de la guía fue aprobada por el jefe inmediato, ya que incluso a él se le complica en ciertas ocasiones distinguir el mobiliario.

Así mismo, el uso de la nube para el resguardo de carpetas con la información recabada durante el proceso del inventario para evitar la pérdida de la misma.

5.5 Limitaciones del modelo planeado.

Existen diversas limitantes que se vieron involucradas en el desarrollo, las principales fueron las relacionadas con la falta de comunicación entre los departamentos para informar sobre el traslado de mobiliario a otras áreas y esto daba paso al duplicado de información y en algunos casos, la pérdida de los mismos.

Además, la no autorización de utilizar o modificar la estructura de la documentación implementada para la gestión de inventario, ya que la Secretaría de Salud del Estado de Puebla no lo permite y de igual forma realizar un nuevo código para clasificar los bienes fue una propuesta rechazada.

Dichas limitantes son parte fundamental para la realización de herramientas menos complejas y accesibles para el personal que desarrolla la gestión de los bienes.

5.6 Recomendaciones.

Es recomendable que se autorice el uso de la guía para que sea utilizado por personal sin experiencia para facilitar el reconocimiento del mobiliario, de igual manera es importante que los demás jefes usen las sugerencias de texto para los oficios ya que estos contienen la información requerida para que se hagan las correcciones pertinentes por parte del departamento de inventarios en los resguardos de cada área, es importante que se notifique al departamento de inventarios de manera inmediata con los oficios mencionados.

Así mismo, es necesario que se siga utilizando la carpeta en la nube para el respaldo de la información obtenida en cada proceso de inventario realizado.

De igual manera, es necesario que se brinde una inducción básica al personal de apoyo para el departamento por parte del jefe inmediato, con la intención de compartir información de utilidad para el desarrollo de actividades y para la comprensión de la guía de apoyo elaborada para el departamento.

CAPÍTULO VI

COMPETENCIAS

DESARROLLADAS

6.1 Competencias desarrolladas y/o aplicadas

Durante la elaboración del proyecto se desarrolló una cantidad específica de competencias, las cuales son presentadas a continuación en forma de listado con su respectiva descripción.

- Planificación: al comienzo del proyecto fue necesario identificar las actividades para posteriormente establecer fechas para la elaboración de las mismas de manera óptima y sin contratiempos.
- Identificación y resolución de problemas: durante la estadía en el departamento resultó necesario desarrollar la capacidad de identificar los problemas mediante la observación para dar propuestas para solucionar de manera efectiva.
- Trabajo en equipo: durante el proceso de gestión de inventarios fue importante colaborar con el jefe del departamento para compartir información importante para desempeñar los procesos con los demás involucrados.
- Comunicación: en relación al trabajo en equipo, la comunicación fue necesaria para transmitir ideas, soluciones o controversias que surgieran durante la gestión y actualización del inventario.
- Conocimientos básicos de computación y en paquetería Office: resultó relevante tener conocimientos básicos para el manejo de equipos de cómputo puesto que las herramientas utilizadas para el monitoreo del mobiliario debían ser modificados de manera digital y para ello era necesario aplicar los conocimientos adquiridos sobre el software Office.

CAPÍTULO VII

FUENTES DE INFORMACIÓN

7.1 Fuentes de información

- Anonimo. (2006). *Procedimiento Diagrama de Flujo*. D.F., México: Facultad de Estudio Superiores Zaragoza.
- Arenas, A. C. (2005). *Mapas Conceptuales, Mapas Mentales y Otras Formas de Representación del Conocimiento*. Bogotá, Colombia: COOPERATIVA EDITORIAL MAGISTERIO.
- Bonilla, E. G. (2015). *EN LA TIERRA DE LOMBARDO ORIGEN Y PRIMEROS AÑOS DE LA IZQUIERDA LOMBARDISTA EN TEZIUTLÁN, PUEBLA*. México, D.F.: Centro de Estudios Filosóficos, Políticos y Sociales Vicente Lombardo Toledano.
- Briceño, S. C. (2019). *Inventario físico de bienes muebles de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa, 2018*. Chimbote, Perú: Universidad César Vallejo.
- CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (2018). *REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SALUD EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA*. DOF.
- Castillo, R. R. (s.f.). *TEZIUTLÁN HISTORIA DE SU FUNDACIÓN*. Teziutlán, Puebla.: Ediciones "Teziutlán del 15 de Mayo".
- Coalla, P. P. (2017). *Gestión de Inventarios UF0476*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Contreras, A. V. (2005). ANÁLISIS SITUACIONAL, INTERVENCIÓN Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL. *ANÁLISIS SITUACIONAL*, 52-71.
- Díaz Bravo, L., Torruco Garcia , U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruíz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 162-167.

- Emprende PYME. (23 de Marzo de 2023). *empredepyme.net*. Obtenido de emprendepyme.net: <https://empredepyme.net/guia-completa-sobre-la-subrogacion-empresarial.html>
- Galán, J. S. (01 de Septiembre de 2021). *economipedia*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/oficio-documento.html>
- Interconsulting Bureau S.L. (2015). *Psicología Empresarial y Comunicación*. Málaga, España.: ICB Editores.
- Mendoza, D. H. (2016). *CONTROL DE BIENES PATRIMONIALES Y SU RELACIÓN CON EL SANEAMIENTO DE BIENES MUEBLES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA EN EL 2015*. Tacna, Perú: UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA.
- Parada, C. R. (2007). *Los catálogos e inventarios en la historia del libro y de las bibliotecas*. Barcelona : Universidad de Barcelona.
- Pisces, B. R. (2021). *GESTIÓN DE INVENTARIO FÍSICO DE BIENES MUEBLES Y SU REPERCUSIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL, PERÍODO 2019*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Pisonero, C. T. (2014). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: RA-MA.
- Pulido Romero, E., Escobar Domínguez, Ó., & Núñez Pérez, J. Á. (2019). *BASE DE DATOS*. Cd. México: PATRIA educación.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2022). *DLE*. Obtenido de DLE: <https://dle.rae.es/cat%25C3%25A1logo>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2022). *DLE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/oficio?m=form>

- Romero, M. P. (2004). Manuales de Procedimientos y Diagramas de Flujo en la Administración de Archivos. *Revista Del Archivo Nacional* , 11-42.
- Secretaria de Salud Gobierno de Puebla. (2022). *Manual de Organización del Hospital General de Teziutlán*. Teziutlán.
- Talancón, H. P. (2007). *LA MATRI FODA: ALTERNATIVA DE DIAGNÓSTICO Y DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN DIVERSAS ORGANIZACIONES*. Xalapa, México.: Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.
- Torre, M. E. (07 de Diciembre de 2020). *Señorita KPI*. Obtenido de Señorita KPI: <https://www.srtakpi.com/beneficios-catalogo-digital/>
- Westreicher, G. (21 de Julio de 2019). *economipedia*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-inventarios.html>

CAPÍTULO VIII

ANEXOS

Anexo 1

Imagen 8.1

Guía de apoyo para el departamento de inventarios del Hospital General de Teziutlán



Fuente: Creación Propia, 2023

Link de acceso:

https://drive.google.com/file/d/1k1qyGHSv34m04FLsj5KNdN98mtITJwKD/view?usp=drive_link

Anexo 2

La *Imagen 8.2* muestra el dictamen de liberación del proyecto de tesis por parte de la comisión revisora y del asesor.

Imagen 8.2

Dictamen de liberación del proyecto de tesis.



Asunto: Asignación de Asesor(a), Comisión Revisora, Entrega de Trabajo Profesional y Dictamen

Teziutlán, Puebla, 03/enero/2024

Asesor(a): **VICTOR MILLAN TINOCO**
Integrante de Comisión Revisora: **LAURA CASIANO MARTINEZ**
Integrante de Comisión Revisora: **JOSE MANUEL CRUZ ARMENTA**
Presentes

Por este medio me permito informar que ha sido asignado como asesor(a) y comisión revisora del trabajo profesional que se convertirá en Tesis de:

Alumno(a): **MARTINEZ TADEO JOSUE**
Apellido paterno/nacena/hombre (s):
Número de Control: **19TE0078** Licenciatura o Posgrado: **INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL**
Plan: **2009** Correo Electrónico: **L19TE0078@TEZIUTLAN.TECNM.MX**

Cuyo tema es: **IMPLEMENTACION DE UN PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA GESTION DEL INVENTARIO; CASO DEL HOSPITAL GENERAL DE TEZIUTLAN**

25 palabras (máximo)

Se ha enviado a su correo institucional el trabajo profesional o de grado, por lo cual la comisión revisora tendrá 5 días hábiles para realizar las observaciones al alumnado, el/la interesado(a) tendrá igualmente 5 días para corregir y las enviará al correo electrónico institucional de la comisión revisora, agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de licenciatura o de posgrado de nuestro alumnado egresado.

Dictamen de Comisión Revisora, Aprobación de Impresión o Grabación y Autorización para subirla al Repositorio del TecNM

Siendo el día: 29 de enero de 2024 se reunieron los miembros de la comisión para revisar el trabajo asignado y una vez analizado se decidió liberarlo y autorizarlo para su grabación y programación de examen profesional.

VICTOR MILLAN TINOCO
Nombre y Firma del(a) Asesor(a)

LAURA CASIANO MARTINEZ
Nombre y Firma de integrante de la Comisión Revisora

JOSE MANUEL CRUZ ARMENTA
Nombre y Firma de integrante de la Comisión Revisora

R08/06/2023
Folio:24



Fracción I y II s/n Aire Libre, Teziutlán, Puebla, C.P. 73960 Tels. 231 311 4000 / 4001 / 4002 / 4003
e-mail: itsteziutlan@hotmail.com / www.teziutlan.tecnm.mx


2024
Felipe Carrillo
PUERTO
GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA

Fuente: Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán. (2024)

Anexo 3

El sustentante da autorización al TECNM para la publicación y consulta de la obra desarrollada. (Véase *Imagen 8.3*)

Imagen 8.3

Carta de Autorización, Consulta y Publicación

Tecnológico Nacional de México
Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán

CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL(LA) AUTOR(A) PARA LA CONSULTA Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El que suscribe:

JOSUÉ	MARTÍNEZ	TADEO
--------------	-----------------	--------------

Con Número de Control: **19TE0078**

Pertenece al Programa Educativo: **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Por este conducto me permito informar que he dado mi autorización para la consulta y publicación electrónica del trabajo de investigación en los repositorios académicos.

Registrado con el producto: **TESIS**

Cuyo Tema es:

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS: CASO DEL HOSPITAL GENERAL DE TEZIULÁN.

Correspondiente al periodo:
AGOSTO-DICIEMBRE 2023

Y cuyo(a) director(a) de tesis es:
M.G.C. VICTOR MILLAN TINOCO

ATENTAMENTE



JOSUÉ MARTÍNEZ TADEO

Nombre y firma

Fecha de emisión: **27/01/2024**
c.c.p. Subdirección Académica

Fuente: Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán

Anexo 4

La *Imagen 8.4* muestra la licencia de uso que es otorgada por el sustentante para los diferentes fines de la obra.

Imagen 8.4

Licencia de uso

LICENCIA DE USO OTORGADA POR Josué Martínez Tadeo, de nacionalidad Mexicana, mayor de edad, con domicilio ubicado en la calle Diagonal Hermenegildo Galeana No.17 Int. 1 Bo. La Cofradía, Xoloco en la Ciudad de Teziutlán, Puebla, en mi calidad de titular de los derechos patrimoniales y morales y autor(a) de la tesis denominada "Implementación de un plan de mejora continua para la gestión del inventario: caso del Hospital General de Teziutlán" en adelante "LA OBRA" quien para todos los fines del presente documento se denominará "EL(LA) AUTOR(A) Y/O EL(LA) TITULAR", a favor del Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán del Tecnológico Nacional de México, la cual se regirá por las cláusulas siguientes:

PRIMERA –OBJETO: "EL(LA) AUTOR(A) Y/O EL(LA) TITULAR", mediante el presente documento otorga al Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán del Tecnológico Nacional de México, licencia de uso gratuita e indefinida respecto de "LA OBRA", para almacenar, preservar, publicar, reproducir y/o divulgar la misma, con fines académicos, por cualquier medio en forma física y a través del repositorio institucional y del repositorio nacional, éste último consultable en la página: (<https://www.repositorionacionalcti.mx/>).

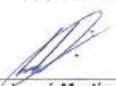
SEGUNDA - TERRITORIO: La presente licencia se otorga, de manera no exclusiva, sin limitación geográfica o territorial alguna, de manera gratuita e indefinida.

TERCERA -ALCANCE: La presente licencia contempla la autorización para formato uso de "LA OBRA" en cualquier formato o soporte material y se extiende a la utilización, de manera enunciativa más no limitativa a los siguientes medios: óptico, magnético, electrónico, virtual (en red), mensaje de datos o similar, conocido o por conocerse.

CUARTA – EXCLUSIVIDAD: La presente licencia de uso aquí establecida no implica exclusividad en favor del Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán; por lo tanto, "EL(LA) AUTOR(A) Y/O EL(LA) TITULAR" conserva los derechos patrimoniales y morales de "LA OBRA", objeto del presente documento.

QUINTA – CRÉDITOS: El Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán y/o el Tecnológico Nacional de México reconoce que "EL(LA) AUTOR(A) Y/O EL(LA) TITULAR" es el(la) único(a), primigenio(a) y perpetuo(a) titular de los derechos morales sobre "LA OBRA"; por lo tanto, siempre deberá otorgarle los créditos correspondientes por la autoría de la misma.

SEXTA – AUTORÍA: "EL(LA) AUTOR(A) Y/O EL(LA) TITULAR" manifiesta ser el(la) único(a) titular de los derechos de autor que derivan de "LA OBRA" y declara que el material objeto del presente fue realizado por él(ella), sin violentar o usurpar derechos de propiedad intelectual de terceros; por lo tanto, en caso de controversia sobre los mismos, se obliga a ser el(la) único(a) responsable. Dado en la Ciudad de Teziutlán, Puebla, a los veintisiete días del mes enero de 2024.

"EL(LA) AUTOR(A) Y/O EL(LA) TITULAR",  <u>Josué Martínez Tadeo</u> Nombre y Firma	"EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE TEZIUTLÁN"   <u>Arminda Juárez Arroyo</u> Directora General Nombre, Firma y Sello
--	--

Fuente: Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán (2024)

ÍNDICE DE FÍGURAS

Índice de figuras

FIGURA 1 ORGANIGRAMA INTERNO DEL H.G.T.....	16
FIGURA 2 SIMBOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE UN DIAGRAMA.....	33
FIGURA 3 FLUJOGRAMA PROCESO 1.....	63
FIGURA 4 FLUJOGRAMA PROCESO 2 HOJA 1.....	64
FIGURA 5 FLUJOGRAMA PROCESO 2 HOJA 2.....	65
FIGURA 6 FLUJOGRAMA PROCESO 3.....	66
FIGURA 7 FORMATO BM01.....	72
FIGURA 8 CARPETA DEL INVENTARIO EN LA NUBE.....	73
FIGURA 9 PORTADA DE LA GUÍA DE APOYO PARA EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE TEZIUTLÁN.....	85
FIGURA 10 DICTAMEN DE LIBERACIÓN DE PROYECTO DE TESIS.....	86
FIGURA 11 CARTA DE AUTORIZACIÓN, CONSULTA Y PUBLICACIÓN.....	87
FIGURA 12 FORMATO DE LICENCIA DE USO.....	88

Índice de tablas

TABLA 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIOS.....	43
TABLA 2 FORMATO DE ENTREVISTA 1.....	49
TABLA 3 FORMATO DE ENTREVISTA 2.....	50
TABLA 4 RESPUESTAS DE LA ENTREVISTA 1.....	52
TABLA 5 RESPUESTAS DE LA ENTREVISTA 2.....	53
TABLA 6 VARIABLES ENTREVISTA 1.....	55
TABLA 7 VARIABLES ENTREVISTA 2.....	57
TABLA 8 VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS ENTREVISTA 1.....	58
TABLA 9 VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS ENTREVISTA 2.....	59
TABLA 10 ANÁLISIS FODA DEL DEPARTAMENTO.....	60