

# **Propuesta de mejora para el control de almacenamiento en la Alcaldía Municipal de Une**

Yenny Dayany Castro Barbosa

Asesor

Leonardo Favio Bravo Guaqueta

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingenierías ECBTI

Tecnología en logística industrial

2025

## Resumen

La alcaldía municipal de Une se caracteriza por ser una administración comprometida en el desarrollo de proyectos comunitarios que se enfoca en mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de este modo la entidad cuenta con funcionarios comprometidos que ejercen una buena labor en sus cargos, estos funcionarios cuentan con recursos materiales que ayudan al buen funcionamiento de sus labores, de esta manera en el presente informe se realizó una investigación exploratoria con base a una entrevista semiestructurada, para identificar y analizar los hallazgos se implementó el uso de la herramienta matriz FODA, la cual permite reconocer y sugerir las posibles mejoras en el almacenamiento y manejo de recursos materiales. El propósito de este informe es Elaborar una propuesta de mejora al proceso de gestión y control del almacenamiento de los recursos, materiales e insumos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Une. Se llevará a cabo a partir de las respuestas de los actores principales que hacen uso de estos materiales en este caso algunos de los funcionarios de la secretaría de gobierno y también el almacenista encargado del manejo de estos mismos. Para llevar a cabo este informe se consulta mediante diferentes fuentes bibliográficas que nos permitirán identificar el buen uso y control de los recursos materiales y se encontraran el en marco conceptual del informe el cual nos dará fundamentos teóricos para su desarrollo, para finalizar el informe se implementaran las estrategias utilizadas para hallar resultados y beneficios en la investigación en la condición del uso y control de los recursos materiales en la entidad.

***Palabras clave:*** Investigación, control, uso, recursos materiales, FODA.

### **Abstract**

The municipal mayor's office of Une is characterized by being an administration committed to the development of community projects that focuses on improving the quality of life of the inhabitants of the municipality, in this way the entity has committed officials who do a good job in their positions, these officials have material resources that help the proper functioning of their work, In this way, in this report, an exploratory research was carried out based on a semi-structured interview, to identify and analyze the findings, the use of the SWOT matrix tool was implemented, which allows recognizing and suggesting possible improvements in the storage and management of material resources. The purpose of this report is to develop a proposal to improve the process of management and control of the storage of resources, materials and supplies in the Government Secretariat of the Municipal Mayor's Office of Une. It will be carried out based on the responses of the main actors who make use of these materials, in this case some of the officials of the government secretariat and also the warehouseman in charge of handling them. To carry out this report, different bibliographic sources are consulted that will allow us to identify the good use and control of material resources and will find the conceptual framework of the report which will give us theoretical foundations for its development, to finish the report the strategies used to find results and benefits in the research in the condition of use and control of material resources in the entity will be implemented.

***Keywords:*** *research, control, use, material resources, SWOT.*

## Tabla de contenido

Introducción .....	9
Descripción Detallada del Plan de Trabajo .....	10
Justificación.....	11
Objetivos .....	12
Objetivo General .....	12
Objetivos Específicos .....	12
Marco Referencial y Teórico.....	13
Sistema de Recepción de Mercancías .....	13
Fundamentos de Control y Gestión de Inventarios .....	13
Recursos .....	14
Almacenamiento.....	14
Técnicas e Instrumentos en la Recolección de Datos.....	15
Técnicas Más Utilizadas en la Recolección de Datos .....	16
Que es la Administración de Recursos.....	16
Sistema de la Administración de Recursos Materiales .....	17
Herramientas de Calidad .....	17
La Matriz FODA.....	18
Análisis FODA.....	20
Modelo de Matriz DOFA Cruzado .....	21
¿Cómo Identificar las Fortalezas y Debilidades? .....	22
Metodología .....	27
Características de la Investigación Exploratoria .....	27

Enfoque Cualitativo.....	29
Diagnóstico.....	32
Situación actual .....	32
Identificación de los Aspectos Susceptibles de Mejora en la Gestión y Control del Almacenamiento de los Recursos, Materiales e Insumos. ....	32
Estructura de la Entrevista al Almacenista.....	32
Estructura de Entrevista a Dependencias de la Alcaldía o funcionarios Encargados.....	35
Desarrollo, Análisis y Resultados (Discusión).....	37
Elaboración e Implementación de una Propuesta de Mejora al Proceso de Gestión y Control del Almacenamiento de los Recursos, Materiales e Insumos. ....	37
Análisis de la Matriz DOFA y Estrategias .....	38
Beneficios Obtenidos a Partir de la Implementación de la Mejora Propuesta .....	38
FODA Cruzado. ....	43
¿Cuándo Debo Hacer El Análisis En La Matriz FODA Cruzada?.....	43
Conclusiones .....	48
Recomendaciones .....	52
Fotos almacén.....	53
Referencias .....	60
Apéndice .....	64

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Análisis interno y Análisis externo</i> .....	22
<b>Figura 2</b> <i>Formato Entrevista Almacenista</i> .....	34
<b>Figura 3</b> <i>Formato Entrevista a personal encargado en cada dependencia</i> .....	36
<b>Figura 4</b> <i>Matriz DOFA con base en el estudio realizado en la Alcaldía municipal de Une</i> .....	38
<b>Figura 5</b> <i>Estrategias Ofensivas (Fortalezas + Oportunidades)</i> .....	44
<b>Figura 6</b> <i>Estrategias de Reorientación (Debilidades + Oportunidades)</i> .....	45
<b>Figura 7</b> <i>Estrategias Defensivas (Fortalezas + Amenazas)</i> .....	46
<b>Figura 8</b> <i>Estrategias de Supervivencia (Debilidades + Amenazas)</i> .....	47
<b>Figura 9</b> <i>Actual programa sistematizado</i> .....	53
<b>Figura 10</b> <i>Área de Archivo</i> .....	53
<b>Figura 11</b> <i>Adecuación de Archivo</i> .....	54
<b>Figura 12</b> <i>Falta de Estantería</i> .....	54
<b>Figura 13</b> <i>Falta de Estantería</i> .....	55
<b>Figura 14</b> <i>Organización de Tubería</i> .....	55
<b>Figura 15</b> <i>Organización de Tubería</i> .....	56
<b>Figura 16</b> <i>Organizando Almacén</i> .....	56
<b>Figura 17</b> <i>Adecuación de Almacén</i> .....	57
<b>Figura 18</b> <i>Inventario Manual Organización de Materiales</i> .....	57
<b>Figura 19</b> <i>Conteo Manual de Tornillos sin Referencia</i> .....	58
<b>Figura 20</b> <i>Inventario Manual de Almacén</i> .....	58
<b>Figura 21</b> <i>Ingreso de Insumos</i> .....	59

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Estrategias para Mantener las Fortalezas Encontradas en el Estudio de la Matriz DOFA</i> .....	39
<b>Tabla 2</b> <i>Estrategias para mantener las fortalezas encontradas en el estudio de la Matriz DOFA.</i> .....	40
<b>Tabla 3</b> <i>Estrategias para Eliminar o Convertir en Fortalezas las Debilidades Encontradas en el Estudio de la Matriz DOFA.</i> .....	41
<b>Tabla 4</b> <i>Estrategias para Mitigar las Amenazas Encontradas en el Estudio de la Matriz DOFA.</i> .....	42

## Apéndice

<b>Apéndice A</b> <i>Entrevista almacenista Jorge Armando Ibáñez</i> .....	64
<b>Apéndice B</b> <i>Entrevista secretaria Maribel Ardila Pardo</i> .....	70
<b>Apéndice C</b> <i>Entrevista recepcionista Adriana Cabrera</i> .....	74
<b>Apéndice D</b> <i>Entrevista director servicios públicos Eduardo López</i> .....	78
<b>Apéndice E</b> <i>Entrevista Auxiliar Administrativa Paula Cubillos</i> .....	82
<b>Apéndice F</b> <i>Entrevista Inspector de policía Jonatan Romero</i> .....	86

## **Introducción**

La gestión eficiente de los recursos en una alcaldía es esencial para el buen funcionamiento de las instituciones públicas y el cumplimiento de sus funciones en beneficio de la comunidad. En este contexto en el almacenamiento adecuado (que van desde materiales de oficina y suministros para obras publicas), representa un desafío logístico y administrativo que puede afectar directamente a la operatividad de la administración municipal, el presente informe exploratorio tiene como objetivo analizar los procesos y sistemas de almacenamiento de recursos en la alcaldía, identificando las practicas actuales, los desafíos asociados y las posibles mejoras, como parte de mi labor como practicante en esta institución se busca ofrecer una visión clara como se gestiona los inventarios y los almacenes con el fin de proponer soluciones que optimicen la utilización de los recursos y se reduzca posibles pérdidas o ineficiencias.

A través de la presente investigación se pretende no solo comprender el estado actual de la gestión de recursos, si no también contribuir al fortalecimiento de las prácticas logísticas y administrativas que fortalezcan la capacidad operativa de la alcaldía y favorezcan el desarrollo sostenible de la comunidad a la que sirve.

### **Descripción Detallada del Plan de Trabajo**

El Municipio de Une Cundinamarca posee una administración comprometida a desarrollar proyectos comunitarios, en la cual se desarrollan actividades enfocadas al bienestar de la comunidad para disminuir las brechas de la inequidad y mejorar la calidad de vida de sus habitantes, para ello cuenta con profesionales aptos que tienen los conocimientos y capacidades para desarrollar sus funciones diarias. Teniendo en cuenta esto el plan de trabajo está diseñado para ofrecer una experiencia educativa y practica en el área de logística de la entidad municipal, la cual se centrará en:

Diagnosticar la situación actual de la gestión y control del almacenamiento de los recursos, materiales e insumos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Une.

Identificar los aspectos susceptibles de mejorar en la gestión y control del almacenamiento de los recursos, materiales e insumos (hojas, lápices, planillas, estantería, equipos tecnológicos, etc.)

Elaborar una propuesta de mejora al proceso de gestión y control del almacenamiento de los recursos, materiales e insumos incluyendo la formulación y /o ajuste de los respectivos indicadores.

Implementar la mejora propuesta.

Identificar los beneficios obtenidos a partir de la implementación de la mejora propuesta.

Elaborar un informe final de la pasantía realizada donde se pueda observar el desarrollo de esta, los análisis realizados, resultados obtenidos y otros.

## **Justificación**

La logística industrial permite desarrollar capacidades en el talento humano a través de la implementación de estrategias necesarias para garantizar que los servidores públicos realicen sus funciones de manera adecuada con los insumos y materiales necesarios.

De tal manera que como estudiante del programa en logística industrial me permite aplicar en el cargo del área o proceso de la coordinación y control de almacenamiento, inventarios y distribución de los recursos materiales del uso que le da cada funcionario, lo cual permite aplicar mis conocimientos para desarrollar un proceso de control, garantizando el uso adecuado de estos dando lugar a no provocar despilfarros que generen falta de abastecimiento de dichos recursos afectando el buen trabajo de los funcionarios.

Es importante garantizar que los funcionarios cuenten con los recursos necesarios para desempeñar con normalidad sus funciones diarias pues de esta manera se asegura que los ciudadanos tengan una respuesta oportuna a sus requerimientos, además es indispensable contar con un espacio adecuado para almacenar estos insumos donde se encuentren a salvo de humedad y roedores, adicional debe ser proporcionar la cantidad de insumos que se almacena con respecto a la cantidad de trabajadores pues no debe existir una alta cantidad de inventarios que no rote, que puedan caducar o no se puedan usar.

También se debe evaluar que proveedores suplen los inventarios, con qué frecuencia lo hacen y cuál es el costo, de esta manera identificar cuáles son las falencias y proponer soluciones eficientes para la alcaldía Municipal de Une Cundinamarca.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Elaborar una propuesta de mejora al proceso de gestión y control del almacenamiento de los recursos, materiales e insumos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Une.

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual de la gestión y control del almacenamiento de los recursos, materiales e insumos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Une.

Identificar los aspectos susceptibles de mejorar en la gestión y control del almacenamiento de los recursos, materiales e insumos (hojas, lápices, planillas, estantería, equipos tecnológicos, etc.)

Elaborar la propuesta de mejora al proceso de gestión y control del almacenamiento de los recursos, materiales e insumos incluyendo la formulación y /o ajuste de los respectivos indicadores.

Identificar los beneficios obtenidos a partir de la implementación de la mejora propuesta.

Elaborar el informe final

## **Marco Referencial y Teórico**

Con el fin de presentar este informe exploratorio y con una información real, se toman temas principales para establecer una cadena de abastecimiento y suministros: tratamiento de reciclaje, control de inventarios (entrada y salida de materiales), almacenamiento, rotación de inventario, manejo de recursos y materiales. Estos temas teóricos basados y fundamentados, fueron consultados con el fin de mostrar los temas tratados dentro de este informe:

### **Sistema de Recepción de Mercancías**

Un almacén o centro de distribución, bien sea de materias primas, producto en proceso o producto terminado. Esto en relación a lo que tiene que ver con el flujo de las mercancías al interior de dicho almacén o centro de distribución, proceso que a su vez se completa al momento previo de almacenar o ubicar las mercancías recibidas en sus respectivas ubicaciones dentro de las instalaciones del almacén o centro de distribución, es decir, una vez la mercancía es descargada, revisada, validada y puesta en zonas de tránsito o de espera para ser almacenada, bien sea en el mismo momento o posteriormente al recibo. (Mora Garcia, 2011)

### **Fundamentos de Control y Gestión de Inventarios**

Se mencionan que, de forma general, la cadena de suministro, vista desde una concepción de sus eslabones primarios, está compuesta por 3 fases: fase de aprovisionamiento, comprende los lugares donde se obtienen las materias primas, las cuales se gestionan entre los puntos de adquisición (proveedores iniciales) y las plantas de procesamiento; fase de producción, mediante la cual los materiales son transformados para convertirlos en producto terminado y fase de distribución, donde se traslada el producto final hasta los lugares de venta para ser almacenado y posteriormente adquirido por el consumidor. (Manrique Nugent, Teves Quispe , Taco Llave, & Flores Morales, 2019)

El t3pico de inventarios es un tema muy sensible del 3rea de log3stica y administraci3n de la cadena de abastecimiento. Puede decirse que, despu3s del transporte, los inventarios constituyen el principal componente de los costos totales de log3stica en la mayor3a de las organizaciones. (Vidal Holguin, 2010)

### **Recursos**

El t3rmino recursos en un sentido amplio es definido como: los medios humanos, materiales, t3cnicos, financieros, institucionales de que se dota a s3 misma una sociedad para afrontar a las necesidades de sus individuos, grupos y comunidades, en cuanto integrantes de ella. En un sentido m3s espec3fico y con prop3sitos did3cticos, el t3rmino recursos puede concebirse como el conjunto de personas, bienes materiales, financieros y t3cnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organizaci3n para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia. (Enr3quez Rubio, 2016)

### **Almacenamiento**

El almacenamiento es "el proceso de administrar estrat3gicamente el aprovisionamiento eficiente de las materias primas, las existencias en proceso y los productos terminados que van al punto de su consumo". (Franco V3squez, 2019)

La log3stica de almacenamiento es "una funci3n operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtenci3n y administraci3n de materias primas y componentes, as3 como el manejo de productos terminados, su cuidado y su distribuci3n. (Ramirez Casta3o, 2021)

De acuerdo con los autores y para tener una informaci3n m3s objetiva, se llev3 a cabo una serie de entrevistas para la recolecci3n y toma de datos basados en una investigaci3n

cuantitativa, para esto se toma información directa con el objetivo de conocer su manejo, su recepción, movimiento de este, almacenamiento, entradas, salidas y rotación de la mercancía al conocer las respuestas se pudo identificar, conocer y plantear una serie de estrategias para un plan de mejoramiento.

### **Técnicas e Instrumentos en la Recolección de Datos**

La recolección de datos dentro de una investigación comprende reunir y medir información de diversas fuentes, con la finalidad de obtener un panorama general del objeto de estudio. La obtención de estos datos puede realizarse a través de diferentes técnicas e instrumentos como la observación, cuestionarios, entrevistas y escalas. El objetivo de la investigación determinara cuál de ellos se debe emplear, aunque pueden implementarse más de uno de ellos al mismo tiempo dentro de un estudio. Dichas herramientas son empleadas en diversas ciencias y una vez que se recolecta la información esta debe ser analizada para convertirla en un conocimiento nuevo. Investigación cualitativa y cuantitativa. (Díaz Bravo, Torruco García, Martínez Hernández, & Varela Ruiz, 2013)

El objetivo de una investigación cuantitativa es adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos permita conocer la realidad de una manera más imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables medibles.

En la investigación cualitativa la base de recolección es el investigador, los datos se revisan a profundidad, es holística, muy flexible y de riqueza interpretativa; no se prueban hipótesis, se generan.

Las técnicas mixtas, como su nombre lo indica, son aquellas que permiten recolectar información cualitativa y cuantitativa a la vez. (Lifeder, 2021)

### ***Técnicas Más Utilizadas en la Recolección de Datos***

Encuestas.

Entrevistas.

Observación.

Experimentos.

Focus group.

Escucha social.

**Entrevista.** La entrevista en la investigación cualitativa es una técnica para la recolección de información y datos, la cual es realizada a partir de una conversación cuyas orientaciones responden a propósitos concretos del estudio.

En términos generales, la entrevista en la investigación cualitativa es una técnica para la recolección de información y datos, la cual es realizada a partir de una conversación cuyas orientaciones responden a propósitos concretos del estudio.

De acuerdo con Abarca, (Abarca Rodríguez, Alpízar Rodríguez, Sibaja Quesada, & Rojas Benavides, 2020) “es posible entender la técnica de la entrevista como: el procedimiento de recolección de información basado en una interacción entre dos personas o más, a través de la conversación como herramienta principal”

### **Que es la Administración de Recursos**

"los recursos materiales pueden ser definidos como el patrimonio de la institución y están constituidos por los bienes muebles, inmuebles y de consumo que hacen factible la operación de

esta. El elemento de apoyo para la consecución de las metas y objetivos de la administración pública" (Enríquez Rubio, 2016)

### ***Sistema de la Administración de Recursos Materiales***

Toda organización requiere para el cumplimiento de sus objetivos de la formulación de planes de acción que señalen las metas, las políticas, los métodos y procedimientos de trabajo. Pero si bien la formulación de un plan puede ser químicamente “pura”, su éxito o fracaso dependerá en gran medida de la forma y modo de materializarse en resultados objetivos, es decir, un plan debe guardar una relación íntima entre sus propósitos, la estructura organizativa existente y la disponibilidad en un momento dado de recursos humanos, materiales y financieros.

(Villasana Rivero, 2022, pág. 200)

La logística industrial nos permite por medio de herramientas de calidad conocer y mejorar un proceso, analizarlo, aplicar un mejoramiento continuo y tomar la mejor decisión en pro de identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades.

### **Herramientas de Calidad**

Diagrama de Pareto.

Diagrama de espina de pescado, de causa-efecto o de Ishikawa.

Diagrama de dispersión.

Matriz DOFA.

Este informe se apoya mediante el uso de la Matriz DOFA, una herramienta de calidad, objetiva y veraz.

La herramienta FODA consiste en la construcción de una matriz a partir de la identificación de un listado de factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que influyen en el desempeño de la organización.

(Nikulín & Becker, Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile, 2015)

### ***La Matriz FODA***

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en conjunto, diagnostican la situación interna y externa de una organización. Para el análisis FODA (Ponce Talancón, 2006), una estrategia debe ajustar la capacidad interna (fortalezas y debilidades) y externa (oportunidades y amenazas) de la organización.

Una fortaleza en una organización es alguna función realizada de manera correcta, por ejemplo, ciertas habilidades y capacidades del personal y su evidencia de competencias. Las fortalezas pueden incluir capacidades fundamentales en áreas clave, ventajas en costos (en un ámbito empresarial), mejores campañas de publicidad, habilidades para la innovación de productos, dirección capaz, mejor posición en experiencia o mejor capacidad de fabricación.

Una debilidad en una organización es algún factor considerado vulnerable en cuanto a su organización o, simplemente, una actividad que la empresa realiza en forma deficiente y la coloca en una situación percibida como frágil.

Las oportunidades son fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría. La oportunidad en la organización es un factor importante, pues permite, de alguna manera, moldear las estrategias de las organizaciones.

Las amenazas representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización. Las oportunidades y amenazas pueden influir en el atractivo del estado de una organización, pues establecen la necesidad de emprender acciones de carácter estratégico. Lo importante en el análisis FODA es evaluar fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas para vislumbrar una estrategia institucional.

Para Porter las fortalezas y oportunidades son, en su conjunto, las capacidades, es decir, el estudio tanto de los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras (productos, distribución, comercialización y ventas, operaciones, investigación e ingeniería, costos generales, estructura financiera, organización, habilidad directiva, etc.

(Ponce Talacòn , La Matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. , 2007)

Si la organización puede reagrupar en forma rápida una estrategia inmediata para enfrentar el desafío del cambio, puede convertir una amenaza percibida en una oportunidad. De esta manera, en lugar de discutir las oportunidades y las amenazas por separado, se pueden considerar varios entornos diferentes y concurrentes dentro de los cuales operan las organizaciones y la manera como proporcionan oportunidades y amenazas. Los entornos pueden ser industriales, competitivos, generales o específicos de la organización (García Vargas, 2014) .

La herramienta FODA consiste en la construcción de una matriz a partir de la identificación de un listado de factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que influyen en el desempeño de la organización. Posteriormente, se contraponen los factores internos con los externos, tal que permita generar estrategias fundamentadas en las fortalezas de la organización para corregir sus debilidades; tomar ventaja

de las oportunidades y contrarrestar las amenazas; desarrollando cuatro tipos de estrategias, de acuerdo con lo propuesto.

Las fortalezas y debilidades conforman un entorno interno que puede ser controlado, mientras que los otros factores están en un ambiente externo que no puede ser manipulado.

Se señala que el análisis FODA considera que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo (Nikulín & Becker, *Journal of Technology Management & Innovation*, 2015)

**Análisis FODA.** FODA es un acrónimo que significa Fortalezas (Fortalezas), Oportunidades (Oportunidades), Debilidades (Debilidades) y Amenazas (Amenazas) en español.

Es una herramienta de planificación estratégica que se utiliza para analizar los factores internos y externos que pueden afectar el éxito de un proyecto, negocio u organización (Ortíz Carranco, 2023) El análisis FODA implica identificar las fortalezas y debilidades de la organización, así como las oportunidades y amenazas en el entorno externo. Este análisis puede ayudar a las organizaciones a desarrollar estrategias que aprovechen sus fortalezas, aborden sus debilidades, aprovechen las oportunidades y mitiguen las amenazas.

Antes de comenzar a realizar el análisis situacional es importante tener claro el objetivo del análisis FODA. ¿Qué se quiere lograr con él? ¿Qué problema se quiere resolver? (Raeburn, *Análisis FODA de una empresa: qué es, cómo se hace y ejemplos.*, 2024). Los pasos para la realización consisten en identificar:

Fortalezas de la empresa o de uno mismo es el primer paso. ¿Qué se hace bien? ¿Qué habilidades se tienen?

Debilidades es el siguiente paso. ¿Qué se hace mal? ¿Qué habilidades faltan?

Oportunidades es el tercer paso. ¿Qué oportunidades hay en el mercado? ¿Qué tendencias se están dando?

Amenazas es el último paso. ¿Qué amenazas hay en el mercado? ¿Qué obstáculos se presentan?

Crear una matriz FODA: Una vez que se han identificado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se puede crear una matriz FODA. Esta matriz es una herramienta visual que ayuda a identificar las relaciones entre estos cuatro elementos.

***Modelo de Matriz DOFA Cruzado.*** La matriz FODA cruzado consiste en identificar acciones estratégicas, las cuales junto con las grandes estrategias de la empresa serán el marco para concretar el plan estratégico y operativo de la empresa” (Estrada Negrón, Atarama León, Yarlequé Benites, Seminario Timaná, & Niño Yarleque, 2021). Es en esencia la culminación del “Análisis de Debilidades y Fortalezas (FODA)”

En esta matriz se identificarán las estrategias necesarias para enfrentar o solidificar nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Las cuales se describen a continuación

Estrategias FO (ofensivas), se utilizan las fortalezas para aprovechar y potenciar las oportunidades.

Estrategias FA (preventivas), se utilizan las fortalezas para enfrentar las amenazas

Estrategias DO (proactivas), se aplican superando las debilidades y aprovechando las oportunidades.

Estrategias DA (defensivas), se evitan las amenazas que puedan impactar las debilidades.

**Figura 1**

*Análisis interno y Análisis externo.*



Fuente: <http://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>. Consultado el 25/04/2015

*Nota.* En la siguiente tabla se muestra el análisis interno y externo (herramienta de calidad).  
*Fuente.* <http://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>. Consultado el 25/04/2015

### ¿Cómo Identificar las Fortalezas y Debilidades?

Una fortaleza de la organización es alguna función que ésta realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con ciertos atributos psicológicos y la evidencia de su competencia. Otro aspecto identificado como una fortaleza son los recursos considerados valiosos y la misma capacidad competitiva de la organización como un logro que brinda esta o una situación favorable en el medio social. Una debilidad se define como un factor que hace vulnerable a la organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, lo que la coloca en una situación débil. (Henry,1980). Para Porter (1998), las fortalezas y oportunidades son, en conjunto, las capacidades, esto es, los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras (productos, distribución,

comercialización y ventas, operaciones, investigación e ingeniería, costos generales, estructura financiera, organización, habilidad directiva, etc.). Estos talones de Aquiles pueden generar en la organización una posición competitiva vulnerable (Vandenberg y Lance, 1992).

**Identificar Oportunidades y Amenazas.** Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría. La oportunidad en el medio es un factor de gran importancia que permite de alguna manera moldear las estrategias de las organizaciones. Las amenazas son lo contrario de lo anterior, y representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales. (Ponce Talacòn , Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones, 2007)

**Diagnóstico Estratégico y Las Estrategias.** Se puede decir que este análisis FODA es uno de los planificadores que emplean las organizaciones que con el fin de lograr y contribuir con las decisiones que fueron identificadas a través de las estrategias; FODA se puede definir como una pieza clave y fundamental a la hora de tomar decisiones, que más que una herramienta, es un método de importancia que del mismo modo ayuda a la identificación y aporta numerosas estrategias que son vitales en las decisiones que toman las organizaciones, de igual manera es de gran importancia observar las debilidades y fortalezas a la hora de realizar el análisis FODA, así orientamos a generar una ventaja y preparación frente a cambios en el ambiente, por la estrategia buscamos una buena planeación.

Las estrategias representan los planes o acciones que la empresa piensa ejecutar con el fin de ir acorde con su misión y lograr sus objetivos, las cuales son el resultado de un análisis realizado e identificado a través del FODA y que permite identificar necesidades de la

organización para así plantear los objetivos que van a ser utilizados por la empresa para lograr las metas propuestas. Según (Gómez-Mejía, 2021) “el método de un diseño o el camino hacia el método, parte de la formulación de una estrategia que logre alcanzar la misión de una organización”. Una estrategia completa ordenada y basada en todos los recursos y capacidades que posee la empresa será una gran oportunidad de destacar la organización sobre sus competidores. (Arrieta Jiménez, Cervantes Borrero, De la Cruz Lara, & López Cadena, 2021)

**Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI).** Permite la creación de estrategias que evalúan y resumen las fortalezas y debilidades más importantes de las áreas funcionales de la empresa y proporciona una base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas.

Según *la* Matriz EFI es similar la matriz EFE, para la elaboración se realiza los siguientes pasos:

Enumerar los factores clave o críticos de éxito identificados durante el proceso de evaluación externa. En general, se cubren cinco a veinte factores, incluidas oportunidades y amenazas, que afectan a la empresa; en esta lista, las oportunidades deben anotarse primero, luego las amenazas.

Otorgar un peso relativo a cada factor, que va desde 0,0 (no es importante) a 1,0 (muy importante). El peso indica la importancia relativa del factor en el éxito de la empresa. La oportunidad generalmente supera a la amenaza, pero a la inversa, si la amenaza es particularmente grave o amenazante, también lo hace. La suma de todos los pesos asignados a los coeficientes debe ser 1,0.

A cada factor de éxito se le asigna una calificación del 1 al 4 para indicar si la estrategia actual de la empresa está respondiendo efectivamente a ese factor, donde 4 = Excelente

respuesta, 3 = Muy buena respuesta, 2 = Buena respuesta, 1 = Mala respuesta. Las calificaciones se encuentran basadas en la eficacia de la estrategia de la empresa.

Se Multiplica el peso de cada factor por su puntaje para obtener el puntaje ponderado.

Se realiza la suma de cada variable de las calificaciones ponderadas y determinar el total.

Es importante considerar que independientemente de cuántas oportunidades y amenazas se incluyan en la matriz EFE, el total ponderado más alto que una empresa puede lograr es 4,0 y el total ponderado más bajo posible es 1,0.

La Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) Permite identificar las principales oportunidades y amenazas externas que posiblemente son las que afectan a una empresa y el resumen de la información social, política, económica, demográfica, cultural, ambiental, gubernamental, tecnológica, legal y competitiva.

Realizar una lista y enumerar los factores de éxito identificados en el proceso de auditoría interna. En general, se utilizan de diez a veinte factores internos, incluidos puntos fuertes y débiles. Escriba primero las fortalezas, luego las debilidades.

Dé a cada factor un peso entre 0,0 (no es importante) y 1,0 (muy importante). El peso asignado a un factor en particular indica la importancia relativa de ese factor para el éxito en la industria de la empresa.

Independientemente de si los factores clave reflejan fortalezas o debilidades internas, se debe dar la mayor importancia a aquellos que tienen el mayor impacto en el desempeño de la organización.

A cada factor de éxito se le asigna una calificación del 1 al 4 para indicar si el factor representa una fuerza o debilidad, donde 4 = Excelente respuesta, 3= Muy buena respuesta, 2 = Buena respuesta, 1 = Mala respuesta. Las calificaciones se encuentran basadas en la eficacia de la estrategia de la empresa.

Se Multiplica el peso de cada factor por su puntaje para obtener el puntaje ponderado.

Se realiza la suma de cada variable de las calificaciones ponderadas y determinar el total.

Independientemente de cuántos factores se incluyen en la matriz EFE, el total ponderado puede oscilar entre un mínimo de 1,0 y un máximo de 4,0 con una puntuación media de 2,5. Una puntuación total ponderada muy por debajo de 2,5 indica una organización interna más débil, mientras que una puntuación muy por encima de 2,5 indica una posición interna fuerte.

Para determinar de manera factible que al realizar la matriz EFI, si son favorables o desfavorables para la empresa se debe comparar los resultados del peso total de oportunidades y amenazas. (Cali Cadena, Delgado Delgado , Pilaloe David , & Holguin Burgos, 2023, págs. 106,107)

## **Metodología**

El enfoque de investigación de la presente monografía es de tipo exploratorio con un enfoque cualitativo.

El principal objetivo de las investigaciones exploratorias es, justamente, explorar un tema para obtener una comprensión inicial. Se busca identificar las variables más importantes, proponer hipótesis, descubrir patrones generales y relaciones preliminares que puedan ser abordados con mayor profundidad en estudios posteriores.

Las investigaciones exploratorias suelen tener una metodología flexible y adaptable, dispuesta a moldearse a medida que avanza la investigación. Pueden utilizar todo tipo de herramientas e instrumentos, como entrevistas, encuestas, observaciones, revisiones bibliográficas y estudios de caso.

### **Características de la Investigación Exploratoria**

Entre las principales características de la investigación exploratoria, se encuentran:

**Objetivo abierto:** Se dedica a explorar un tema o fenómeno poco conocido, generar nuevas ideas, identificar patrones y formular preguntas de investigación.

**Carácter preliminar:** Sus hallazgos no son definitivos, sino que generan conocimientos básicos que se deben profundizar y complejizar en investigaciones futuras.

**Flexibilidad:** Usa una metodología adaptable que permite modificaciones durante el desarrollo de la investigación.

**Innovación:** Facilita la identificación de nuevos fenómenos o relaciones que no habían sido considerados.

Alcance limitado: Produce conocimiento general sin entrar en detalles, relaciones causales ni variables.

En la investigación exploratoria, se utilizan diferentes métodos de estudio, que son comunes a otros tipos de investigación. Sin embargo, en este caso es fundamental tener un enfoque metodológico abierto y flexible, que permita adaptar las herramientas de trabajo a medida que avanza el estudio. El objetivo siempre es explorar y desarrollar conocimiento, y es posible que sobre la marcha se precise incorporar nuevas herramientas. Asimismo, se suelen preferir herramientas destinadas al análisis cualitativo más que al cuantitativo, porque permiten una comprensión más profunda y detallada de fenómenos poco conocidos.

Entre las herramientas que se utilizan en la investigación exploratoria, se encuentran:

Entrevista abierta: Se trata de una entrevista no estructurada, donde el investigador hace preguntas abiertas para explorar las percepciones y experiencias del participante.

Grupo focal: Se realizan reuniones con un grupo pequeño de personas, guiadas por un moderador que propone actividades para discutir y explorar opiniones sobre un tema específico.

Revisión bibliográfica: Se analizan estudios, artículos y documentos sobre un tema para identificar qué conocimientos aún no existen o falta investigar.

Estudio de caso: Se hace un examen detallado de un caso específico para obtener una comprensión profunda de un fenómeno particular.

Análisis de contenido: Se estudian diferentes tipos de fuentes para identificar temas, patrones o tendencias en los contenidos y conocimientos generados sobre un tema.

Experimentación preliminar: Se hacen experimentos básicos o pruebas piloto para explorar la influencia de variables específicas en un fenómeno y luego diseñar estudios más complejos.

Encuesta piloto: Aunque una encuesta suele ser una metodología cuantitativa, en la fase exploratoria puede ser utilizada de forma piloto para recoger datos preliminares.

Mapeo conceptual: Se realiza un diagrama conceptual para visualizar y organizar conceptos e ideas relacionadas.

(Kiss, 2024)

### **Enfoque Cualitativo**

Los autores (Ruiz Medina, 2007), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

Por otra parte, (Tylor & Bogdan, 1987) citados por (Ruiz Medina, 2007) al referirse a la metodología cualitativa como un modo de encarar el mundo empírico, señalan que en su más amplio sentido es la investigación que produce datos descriptivos: las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable. Desde el punto de vista de estos autores, el modelo de investigación cualitativa se puede distinguir por las siguientes características:

La investigación cualitativa es inductiva, Los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de pautas de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos.

Los investigadores siguen un diseño de investigación flexible, comenzando sus estudios con interrogantes vagamente formuladas.

En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo.

Se estudia a las personas en el contexto de su pasado y las situaciones actuales en que se encuentran.

Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos han creado sobre las personas que son objeto de su estudio. El investigador interactúa con los informantes de un modo natural y no intrusivo.

Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.

Desde un punto de vista fenomenológico y para la investigación cualitativa es esencial experimentar la realidad tal como otros la perciben. Siendo de esta manera que el investigador cualitativo se identifica con las personas que estudia para poder comprender cómo ven las cosas.

El investigador cualitativo aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.

El investigador ve las cosas como si ellas estuvieran ocurriendo por primera vez. Nada da por sobrentendido, todo es un tema de investigación.

Para el investigador cualitativo todas las perspectivas son valiosas. No busca la verdad o la moralidad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. A todas las ve como a iguales.

Los métodos cualitativos son humanistas. Al estudiar a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad o en las organizaciones. Aprendemos sobre conceptos tales como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración y amor, cuya esencia se pierde en otros enfoques investigativos.

El investigador cualitativo da énfasis a la validez en su investigación. Los métodos cualitativos nos permiten permanecer próximos al mundo empírico. Están destinados a asegurar un estrecho margen entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace.

Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.

Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.

Ningún aspecto de la vida social es demasiado trivial como para no ser estudiado.

## **Diagnóstico**

### **Situación Actual**

Este informe se lleva a cabo con el fin de conocer la situación real en cuanto al manejo de materiales por parte del almacén, brindar un seguimiento y control de los recursos dentro de la alcaldía para garantizar que se utilicen de manera eficiente, se toma por iniciativa, estructurar una entrevista realizada con un total de 16 preguntas donde es aplicada al almacenista a cargo o encargado y 9 preguntas a las dependencias directas de la alcaldía.

### **Identificación de los Aspectos Susceptibles de Mejora en la Gestión y Control del Almacenamiento de los Recursos, Materiales e Insumos**

Como se nombró anteriormente para identificar los aspectos en la gestión y control del almacenamiento se opta por realizar una serie de entrevistas a los funcionarios de algunas dependencias de la alcaldía, lo cual nos permite conocer el uso de (hojas, lápices, planillas, estantería, equipos tecnológicos, etc.)

### **Estructura de la Entrevista al Almacenista**

Esta está basada en un formato estructurado y profesional, en el que se busca evaluar varios de los temas tratados en este informe principalmente manejo de recursos materiales. La entrevista inicial y más amplia es al almacenista ya que es la persona encargada y está a cargo de esta área por más de 30 años donde conoce desde que se toma los pedidos, presupuesto, almacenamiento o acopio, disponibilidad de materiales entrada y salida de recursos, inventario de este hasta la entrega de los recursos.

Se aborda con preguntas de sondeo para conocer desde su experiencia y amplia información, temas abordados como:

- A- Control y seguimiento de los recursos materiales.
- B- Medidas para evitar el mal uso o deterioro de quipos y materiales.
- C- Distribución
- D- Asegurar el suministro o recursos necesarios.
- E- Como se gestiona y se distribuye los recursos.
- G- Frecuencia y rotación.
- H- Medidas de control.
- I- Perdidas de inventario.
- J- Manejo de presupuesto.
- K- Reciclaje o la disposición adecuada a materiales y equipos sin utilizar.
- L- Políticas o regulación de las compras de materiales.
- M- Capacitación sobre el buen uso de materiales o recursos.
- N- Manejo y utilización de herramientas de un sistema de registro control de existencias.
- O- Espacio suficiente de acopio, organización y fácil acceso de materiales.

A continuación, se presenta el formato de entrevista al almacenista encargado en la alcaldía de Une Cundinamarca y que nos permite conocer la información general del tratamiento de recursos materiales.

## Figura 2

*Formato Entrevista Almacenista.*



### ALCALDIA MUNICIPAL DE UNE, CUNDINAMARCA

#### FORMATO DE ENTREVISTA PARA ALMACENISTA DE LA ALCALDIA

##### IDENTIFICACION

Nombre funcionario:

Cargo:

Datos de entrevista:

Día:

Hora de inicio:

Hora de fin:

Lugar de entrevista:

##### PREGUNTAS:

1. ¿Como realiza el seguimiento y control de los recursos materiales dentro de la alcaldía para garantizar que se utilicen de manera eficiente?
2. ¿Qué medidas implementa para evitar el mal uso o deterioro de los materiales y equipos dentro de la administración municipal?
3. En caso de que los recursos materiales sean limitados, ¿Cómo prioriza su distribución entre las diferentes dependencias de la alcaldía?
4. ¿Como gestiona el inventario de los recursos materiales para asegurar que haya suficiente suministro sin que se acumule un exceso innecesario?
5. ¿Cómo se gestionan y distribuyen los recursos materiales (como hojas, esferos, computadoras, etc.) dentro de la alcaldía?
6. ¿Con qué frecuencia se realiza un inventario físico de los materiales almacenados y qué medidas tomas para evitar posibles pérdidas o robos?

*Nota.* la siguiente figura presenta la entrevista y tipo de preguntas realizadas al almacenista encargado de acuerdo con el estudio propuesto. *Fuente.* Autoría Propia.

## **Estructura de Entrevista a Dependencias de la Alcaldía o funcionarios Encargados**

La entrevista que se realiza a las dependencias que reciben los materiales y o solicitan es para conocer su perspectiva más objetiva conocer su manejo, facilidad de entrega y salidas, su disponibilidad de materiales de acuerdo con su necesidad.

Preguntas abordados funcionarios encargados en cada dependencia:

- A. Distribución y gestión de materiales.
- B. Proceso de solicitud de recursos.
- C. Protocolo para el mantenimiento y reparación de equipos.
- D. Prácticas de tecnologías que impacten el medio ambiente.
- E. Capacitaciones sobre el buen uso de recursos materiales.
- F. Manejo de recursos, tiempo y duración adecuado.
- G. Tiempos de respuesta a solicitud de disposición de materiales.
- H. Calidad de los recursos aptos para el mejor desempeño.
- I. Manejo de reciclaje o recursos que ya no se utilizan.

Ahora, se muestra un ejemplo de formato de entrevista efectuada a los funcionarios encargados de cada dependencia, total 5 funcionarios que nos permite tener datos importantes sobre el estudio propuesto.

### Figura 3

*Formato Entrevista a personal encargado en cada dependencia*



#### ALCALDIA MUNICIPAL DE UNE, CUNDINAMARCA

#### FORMATO ENTEVISTA DE FUNCIONARIOS DE SECRETARIA DE GOBIERNO

##### IDENTIFICACION

Nombre funcionario:

Cargo:

Datos de entrevista:

Día:

Hora de inicio:

Hora de fin:

Lugar de entrevista:

##### PREGUNTAS:

1. ¿Cómo le gestionan y distribuyen los recursos materiales (como hojas, esferos, computadoras, etc.) en su área?
2. ¿Cuál es el proceso para solicitar y obtener materiales como papelería, equipos de oficina y tecnología en su área?
3. ¿Hay tipo de protocolo para el mantenimiento y reparación de los equipos de su oficina, como las computadoras o impresoras?
4. ¿Se han implementado tecnologías o prácticas digitales para reducir el consumo de materiales físicos, como la reducción de papel o el uso de software en lugar de recursos impresos?
5. ¿Cómo se capacita usted sobre el uso adecuado de los recursos materiales y tecnológicos que se les proporcionan?
6. ¿La cantidad de recursos que le suministran como hojas, esferos y carpetas son suficientes para cuanto tiempo determinado?
7. ¿Piensa usted que el encargado actualmente de la distribución de recursos es suficiente para suplir las necesidades de todos los funcionarios de la alcaldía, o se necesitaría una persona para su apoyo?
8. ¿Considera que los recursos que le brindan para su trabajo son de buena calidad?

*Nota.* Esta figura representa los datos consultados al personal encargado y el tipo de preguntas que se realizaron de acuerdo con el estudio propuesto. *Fuente.* Autoría Propia.

## **Desarrollo, Análisis y Resultados (Discusión).**

### **Elaboración e Implementación de una Propuesta de Mejora al Proceso de Gestión y Control del Almacenamiento de los Recursos, Materiales e Insumos**

La matriz DOFA es una herramienta que a este estudio exploratorio nos ayuda a conocer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas. Con suma importancia esta matriz se emplea de acuerdo con las respuestas de las entrevistas hechas tanto al almacenista encargado por parte de la alcaldía de Une Cundinamarca como de las personas encargadas en cada dependencia de la entidad en este caso algunas fueron:

Servicios públicos.

Inspección de policía.

Secretarías de gobierno.

Contratación.

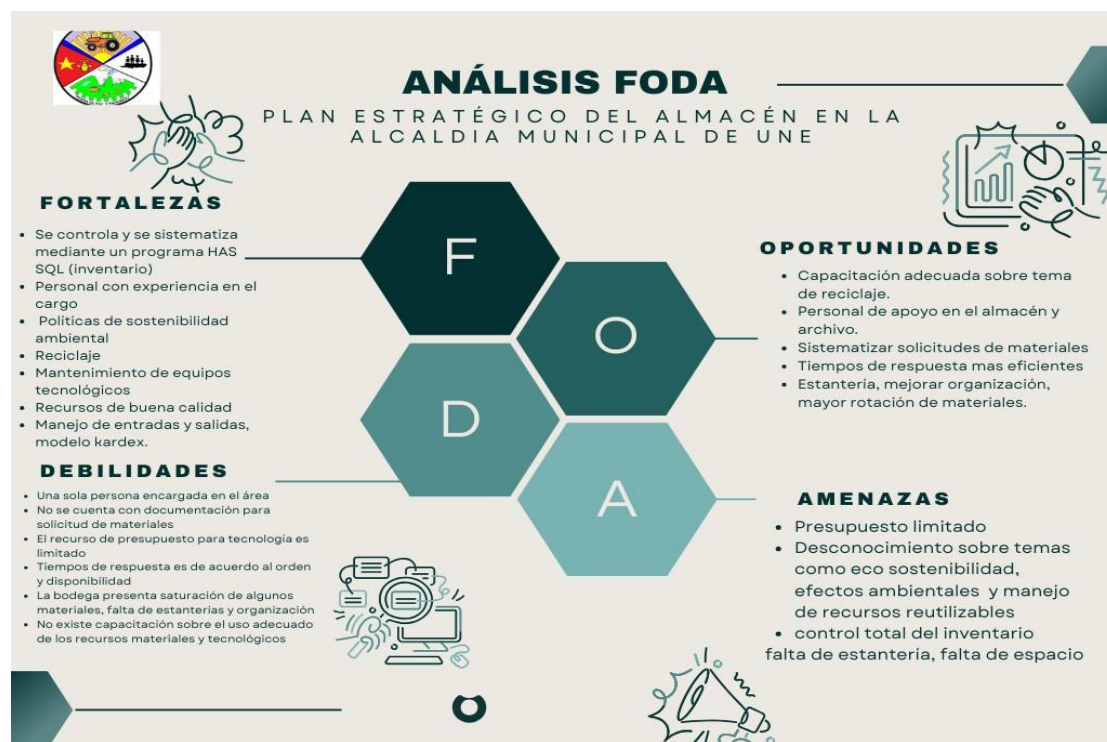
Almacén y archivo.

. Al disponer de esta matriz se emplean estrategias a la mejora continua de conocer a detalle sus resultados de tiempos de respuesta y nos permite tener una visión más objetiva.

A continuación, se presenta la figura de la matriz DOFA que nos permite poner en evidencia lo expuesto anteriormente:

**Figura 4**

*Matriz DOFA con base en el estudio realizado en la Alcaldía municipal de Une Cundinamarca.*



*Nota.* Esta figura muestra las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en el área de almacén con referencia al estudio y el aprendizaje mediante las herramientas.

*Fuente.* Autoría Propia.

### **Análisis de la Matriz DOFA y Estrategias**

De acuerdo con la información encontrada en la página *web Asana*: Las fortalezas de FODA o DAFO hacen referencia a las iniciativas internas que funcionan bien. (Asana Inc, Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos), 2024)

### **Beneficios Obtenidos a Partir de la Implementación de la Mejora Propuesta**

A partir de la información obtenida se plantea en la siguiente tabla estrategias que permitan mantener las fortalezas que fueron encontradas en el estudio de la matriz DOFA:

**Tabla 1**

*Estrategias para Mantener las Fortalezas Encontradas en el Estudio de la Matriz DOFA.*

Fortaleza ¿Qué?	Estrategia para mantenerla y potencializarla ¿cómo?	Periodicidad ¿cuándo?	Responsable ¿Quién?
Se controla y se sistematiza mediante un programa HAS SQL (inventario)	Se sugiere no solo el tema de control de salidas y entradas sino también control de perdidas.	Mensual	Almacenista y control de inventario
Personal con experiencia en el cargo	Una segunda persona de apoyo ya que la persona encargada en el momento está manejando actualmente dos áreas almacén y archivo	Permanente, practicante o personal de archivo	Almacenista, jefe de contratación
Políticas de sostenibilidad ambiental	Se sabe que existe la política de sostenibilidad ambiental pero no se ha implementado o capacitado a las áreas encargadas.	Mensual	Área contratación o recursos humanos
Reciclaje	No se ha capacitado para saber su debido proceso para reciclar o reutilizar los recursos materiales y de equipos	6 mes	Recursos humanos
Mantenimiento de equipos tecnológicos	Falta de tener una medición exacta de cuantos equipos se cuenta, cuantos están en reparación cuales se pueden donar cuál es su vida útil de cada equipo etc.	6 meses	Área de tecnología y almacén
Recursos de buena calidad	Los materiales, aunque son de buena calidad no se realiza cotizaciones de otros proveedores, para revisar costos.	6 meses	Área de presupuesto y almacén
Manejo de entradas y salidas, modelo Kardex	Es eficiente el modelo Kardex, pero este no permite saber cuándo se le dan mal uso a los materiales o devoluciones	6 meses	Almacén

*Nota.* Esta Tabla representa las fortalezas encontradas en la institución, donde se propuso una estrategia para mantener y potencializar la fortaleza, pero además se menciona la periodicidad y quien es el responsable de llevar esta acción a cabo. *Fuente.* Autoría Propia.

FODA son el resultado de las fortalezas y las debilidades, junto con cualquier iniciativa externa que te colocará en una posición competitiva más sólida. (Asana Inc, Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos), 2024)

A partir de la información obtenida se plantea en la siguiente tabla estrategias que permitan aprovechar y potencializar las oportunidades que fueron encontradas en el estudio de la matriz DOFA:

**Tabla 2**

*Estrategias para mantener las fortalezas encontradas en el estudio de la Matriz DOFA.*

Oportunidades ¿que?	Estrategia para mantenerla y potencializarla ¿cómo?	Periodicidad ¿cuándo?	Responsable ¿Quién?
Capacitación adecuada sobre tema de reciclaje.	Que todas las áreas estén involucradas, conozcan de un programa de reciclaje o reutilización de materiales, falta de capacitación	6 meses	Área de capacitación o RRHH, almacén
Personal de apoyo en el almacén y archivo.	Solo hay una persona encargada para dos áreas y el tiempo de respuesta no es óptimo, igual para mejorar la organización estantería, y fácil búsqueda de materiales	Inmediato	área de RRHH y almacén
Sistematizar solicitudes de materiales	Las solicitudes actualmente de recursos se están llevando verbalmente y no se está llevando un control.	Inmediato	almacén
Tiempos de respuesta más eficientes	Los materiales se entregan, de acuerdo con la orden de llegada o petición y mientras se busca el material a una sola persona los demás deben esperar. Así que una segunda persona o de apoyo mejoraría los tiempos de eficiencia	Inmediato	almacén y RRHH
Estantería, mejorar organización, mayor rotación de materiales.	Falta de estantería, centralizar todo el almacén en un solo punto, mejorar organización ya que esto permite la búsqueda más fácil	Inmediato	almacén

*Nota.* Esta Tabla representa las oportunidades encontradas, donde se propuso una estrategia para potencializar y aprovechar la oportunidad, pero además se menciona la periodicidad y quien es el responsable de llevar esta acción a cabo. *Fuente.* Autoría Propia.

**Debilidades.** De acuerdo con la información encontrada en la página web Asana: Las debilidades en FODA se refieren a las iniciativas internas que no funcionan como es debido.

A partir de la información obtenida se plantea en la siguiente tabla estrategias que permitan eliminar o convertir en fortalezas las debilidades que fueron encontradas en el estudio de la matriz DOFA:

**Tabla 3**

*Estrategias para Eliminar o Convertir en Fortalezas las Debilidades Encontradas en el Estudio de la Matriz DOFA.*

Fortaleza ¿Qué?	Estrategia para mantenerla y potencializarla ¿cómo?	Periodicidad ¿cuándo?	Responsable ¿Quién?
Se controla y se sistematiza mediante un programa HAS SQL (inventario)	Se sugiere no solo el tema de control de salidas y entradas sino también control de perdidas.	Mensual	Almacenista y control de inventario
Personal con experiencia en el cargo	Una segunda persona de apoyo ya que la persona encargada en el momento está manejando actualmente dos áreas almacén y archivo	Permanente, practicante o personal de archivo	Almacenista, jefe de contratación
Políticas de sostenibilidad ambiental	Se sabe que existe la política de sostenibilidad ambiental pero no se ha implementado o capacitado a las áreas encargadas.	Mensual	Área contratación o recursos humanos
Reciclaje	No se ha capacitado para saber su debido proceso para reciclar o reutilizar los recursos materiales y de equipos	6 mes	Recursos humanos
Mantenimiento de equipos tecnológicos	Falta de tener una medición exacta de cuantos equipos se cuenta, cuantos están en reparación cuales se pueden donar cuál es su vida útil de cada equipo etc.	6 meses	Área de tecnología y almacén
Recursos de buena calidad	Los materiales, aunque son de buena calidad no se realiza cotizaciones de otros proveedores, para revisar costos.	6 meses	Área de presupuesto y almacén
Manejo de entradas y salidas, modelo Kardex	Es eficiente el modelo Kardex, pero este no permite saber cuándo se le dan mal uso a los materiales o devoluciones	6 meses	Almacén

*Nota.* Esta Tabla representa las debilidades encontradas, donde se propuso una estrategia para eliminarla o convertirla en fortaleza, pero además se menciona la periodicidad y quien es el responsable de llevar esta acción a cabo. *Fuente.* Autoría Propia.

**Amenazas.** De acuerdo con la información encontrada en la página web Asana: Las amenazas en FODA se refieren a las áreas que tienen el potencial de causar problemas. Difieren de las debilidades en que las amenazas son externas y, por lo general, están fuera de nuestro control.

A partir de la información obtenida se plantea en la siguiente tabla estrategias que permitan mitigar las amenazas que fueron encontradas en el estudio de la matriz DOFA:

**Tabla 4**

*Estrategias para Mitigar las Amenazas Encontradas en el Estudio de la Matriz DOFA.*

Amenazas ¿que?	Estrategia para mantenerla y potencializarla ¿cómo?	Periodicidad ¿cuándo?	Responsable ¿Quién?
Presupuesto limitado	El presupuesto es limitado y los recursos igual	6 meses	Presupuesto
Desconocimiento sobre temas como eco sostenibilidad, efectos ambientales y manejo de recursos reutilizables control total del inventario.	No se tiene un programa sobre temas como reciclaje, reutilización, impacto al medio ambiente.	6 meses	área de RRHH
falta de estantería, falta de espacio.	La falta de estantería hace que la mercancía o materiales se aglomeren, se dificulte el buscar los recursos, organización, orden y sistematizar cada artículo para tener un mayor control	Inmediato	Área de almacén y tecnología

*Nota.* Esta Tabla representa las amenazas encontradas, donde se propuso una estrategia para mitigarlas, pero además se menciona la periodicidad y quien es el responsable de llevar esta acción a cabo. *Fuente.* Autoría Propia.

**FODA Cruzado.** La matriz FODA cruzada, o análisis TOWS, puede considerarse como una evolución de la matriz FODA tradicional.

Esto se debe a que, en el análisis TOWS, buscamos combinar los puntos positivos y negativos para potenciar las fortalezas de la empresa, aprovechar las oportunidades, neutralizar las amenazas y corregir las debilidades.

El análisis FODA cruzado sirve para definir qué estrategias se deben poner en práctica una vez identificados los factores internos y externos que influyen en el desempeño de la empresa.


*¿Cuándo Debo Hacer El Análisis En La Matriz FODA Cruzada?* Como hemos señalado hasta ahora, el autoconocimiento es fundamental para que una empresa pueda explorar su máximo potencial y tratar mejor con elementos externos a la organización.

En este sentido, uno de los momentos en los que es necesario el análisis DAFO cruzado es cuando el directivo se da cuenta de que la empresa no ha sido capaz de rendir como esperaba y que los resultados obtenidos están muy por debajo de lo que la empresa es capaz

Teniendo en cuenta lo anterior, retomamos nuestra información analizando la matriz DOFA y cada elemento que la compone (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) se deben crear las estrategias que se emplearan. Esto se efectúa con el FODA cruzado, donde se busca identificar dichas estrategias al cruzar las variables externas con las internas.

Figura 5

## Estrategias Ofensivas (Fortalezas + Oportunidades)

		Factores internos						
		Fortalezas						
		F.1 Se controla y se sistematiza mediante un programa HAS SQL (inventario)	F.2 Personal con experiencia en el cargo	F.3 Políticas de sostenibilidad ambiental	F.4 Reciclaje	F.5 Mantenimiento de equipos tecnológicos	F.6 Recursos de buena calidad	F.7 Manejo de entradas y salidas, modelo kardex
		<b>ESTRATEGIAS OFENSIVAS (F+O)</b> <b>Factores externos</b>						
Factores externos	Oportunidades	0.1 Capacitación adecuada sobre tema de reciclaje.	E1. (F1-03) Se deja generada la propuesta de incluir a la herramienta donde no solo permita registrar las entradas y salidas de material en almacen sino tambien las solicitudes de lo que se esta pidiendo o necesitando ya que esto servira para saber su rotacion, saber que dependencia al mes esta solicitando mas material , que material no se esta utilizando y controlar perdidas o averias etc. (ayudaria a ver tener un control mas amplio de la bodega y sus materiales fisicos).					
	0.2 Personal de apoyo en el almacén y archivo.	E.2.( F2-F5-0.2-0.3-0.4) Se deja como iniciativa que se debe contratar una segunda persona a cargo que permita reducir tiempos de respuesta a solicitudes con materiales y equipos. El encargado del almacen informa que esta manejando dos areas almacen y archivo, este trabajo de la segunda persona descansaria en ambas partes asi teniendo un mayor efecto, eficacia y tiempos de respuesta.						
	0.3 Sistematizar solicitudes de materiales	E.3. (F3-f4 -0.1) Se conoce las politicas sobre sostenibilidad ambiental, Pero al indagar a las difenrentes dependencias varias aseguran no tener mayor conocimiento sobre temas ambientales, asi que que se deja implantatado la opcion de capacitar al personal, que se implemente y que conozcan el manejo adecuado de materiales, reciclaje reutilizacion de materiales.						
	0.4 Tiempos de respuesta mas eficientes rotación de materiales.	E.4. (F.1-F.6-F.7-0.5) No solo es necesario contar con material de buena calidad si en su adecuacion, su acopio o las instalaciones no estan disponibles para recibirlas para un conteo de organización registro y sistematizar el inventario , perdidas, averias y robos etc) para tener un control general del almacen.						
	0.5 Estantería, mejorar organización, mayor rotación de materiales.	E.5. (F.2 -F.5-0.5) Se cuenta con personal capacitado con mucha experiencia, desconoce el presupuesto para ampliar o mejorar las estanterias, se entrega la propuesta de mejora ya que esto permite a los equipos tecnologicos estar en adecuadas condiciones, reduciria estar en mal estado, evitaria de rodedores o plagas etc )						

Nota. En esta figura se utilizan las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades. Fuente.

Autoría Propia.

Figura 6


## Estrategias de Reorientación (Debilidades + Oportunidades)

		Factores internos					
		Debilidades					
		D1. Una sola persona encargada en el área	D2. No se cuenta con documentación para solicitud de materiales	D3. El recurso de presupuesto para tecnología es limitado	D4. Tiempos de respuesta es de acuerdo al orden y disponibilidad	D5. La bodega presenta saturación de algunos materiales, falta de estanterías y organización	D6. No existe capacitación sobre el uso adecuado de los recursos materiales y tecnológicos
Factores externos	Oportunidades	ESTRATEGIAS DE REORIENTACION (D +O)					
	O.1 Capacitación adecuada sobre tema de reciclaje.	E6.(D1-O.2) Se necesita personal de apoyo que de soporte a las necesidades que se requieren ( ya que la persona encargada esta manejando dos areas, almacen y archivo)					
	O.2 Personal de apoyo en el almacén y archivo.	E7.(E4-E5-O.4-O.5) Se desconoce los materiales que mayor rotan en cada dependencia, solo se registra cada entrega o salida otro tema importante tambien es la mejora en la bodega en tema de espacio y adecuacion, esto permitira facilidad de busqueda de elementos y/o sistematizar con su codigo de barras a cada elemento que ingresa, que sale defectuoso, se necesitan mas estanterias.(Se deja plasmada la opcion para solicitud de ayuda con este tema).					
	O.3 Sistematizar solicitudes de materiales	E.8 (D2- O.3-O.4) Al no contar con solicitudes cuando se pide el material , la persona debe esperar y hasta que se encuentre el material solicitado para ser entregado son tiempos innecesarios o que se deben mejorar o reducir y solo una persona hace todo el proceso, se deberia documentar cada solicitud y se debe contar con una persona adicional de apoyo ya que mejoraria tanto en la bodega como tiempos de entrega. (se deja planteado la opcion de contratar una persona de apoyo y se pueda darle continuidad a este proyecto de mejoramiento continuo).					
	O.4 Tiempos de respuesta mas eficientes	E.9 (O.1- D6) Al tener las entrevistas varias coinciden que no tienen conocimiento de como se recicla o aprovechamiento de material de no uso, al igual equipos y otros materiales.( se informa al area encargada que es de suma importancia que todos los trabajadores conozcan las politicas en temas ambientales y que se debe impartir inmediatamente).					
	O.5 Estantería, mejorar organización, mayor rotación de materiales	E.10 ( D3 - O.5) El presupuesto la persona encargada no lo tiene claro o en conocimiento, asi no puede saber en que debe invertir, en que se puede mejorar o cambiar o actualizar en tema de tecnologias. (queda el como encargado saber este tema ya que puede, asi solicitar lo que le hace falta en pro de mejorar el almacen).					

*Nota.* En esta figura se explica que el objetivo es reducir las debilidades aprovechando las oportunidades. *Fuente.* Autoría Propia.

Figura 7

Estrategias Defensivas (Fortalezas + Amenazas)

		Factores internos						
		Fortalezas						
		F1. Se controla y se sistematiza mediante un programa HAS	F2. Personal con experiencia en el cargo	F3. Políticas de sostenibilidad ambiental	F4. Reciclaje	F5. Mantenimiento de equipos tecnológicos	F6. Recursos de buena calidad	F7. Manejo de entradas y salidas, modelo kardex
Factores externos	Amenazas	A1. Presupuesto limitado	ESTRETATEGIA DEFENSIVA (F+A)					
		A2. Desconocimiento sobre temas como eco sostenibilidad, efectos ambientales y manejo de recursos reutilizables	E11. (F3-F4-A2) Las capacitaciones son indispensables para que el personal este informado, se debe dejar registro y apoyar en este tema, y que haya un plan o programa estipulado para que esto tenga efecto (sea sosteniblemente ambiental, crear conciencia y a generaciones futuras aportar a nuestro planeta.)					
			E12.(F 2 -F6-F5-A3) En toda organización de sebe tomar control y mas del area de almacen para temas de auditoria, presupuesto, registro, control e inventario, perdidas, reutilizacion, manteminieto etc para esto se deja planteado la propuesta e iniciativa que efectue cuanto antes un cambio a la bodega, solicitar estanterias para mejorar su acopio, reducir perdidas o daños causados por la falta de adecuacion o espacio.					
			E13.(F7-A3) Aunque se esta manejando correctamente las entradas y salidas, no se esta contabilizando que se puede reciclar, se puede reutilizar que se puede donar, perdidas, averias, solicitudes de material, se deja documentado la iniciativa de sistematizar un control mas detallado en cada uno de los articulos que ingresan, su estado actual o real, salidas, para efectos de control de perdidas o gastos hormigas, el area encargada ya entra a revisar y determinara la viabilidad.					
	A 3. control total del inventario falta de estantería, falta de espacio	E14 (F1 -A3) El programa de inventarios, aunque es muy completo y registra toda entrada y salida, las estanterias, y cambios estructurales en la bodega facilitaria mayormente el trabajo al encargado del almacen, se deja documentado la opcion de solicitud de estanterias para ayuda del area de bodega.						
		E15.(F5-F6-A1) Al presupuesto al ser limitado, los recursos se buscan que sean optimos y de excelente calidad, el mantenimiento de equipos no es mucho lo que se trabaja en este tema, no se da en donacion hasta el momento, se deberia dar una segunda opcion a los equipos y no sacarlos directamante al departamento de brigadas de recogidas.						

*Nota.* En esta figura se encuentran las formas de utilizar las fortalezas para minimizar las amenazas. *Fuente.* Autoría Propia.

**Figura 8**

## Estrategias de Supervivencia (Debilidades + Amenazas)

			Factores internos					
			Debilidades					
			F.1 Una sola persona encargada en el área	F.2 No se cuenta con documentación para solicitud de materiales	F.3 El recurso de presupuesto para tecnología es limitado	F.4 Tiempos de respuesta es de acuerdo al orden y disponibilidad	F.5 La bodega presenta saturación de algunos materiales, falta de	F.6 No existe capacitación sobre el uso adecuado de los recursos materiales y tecnológicos
Factores externos	Amenazas	A.1 Presupuesto limitado	<p>ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA( D+A)</p> <p>E.16 (F.3 -F.5 A.1-A.3) Al desconocer un poco el tema de presupuesto , no se ha podido entrar a revisar el tema de estanterías de ampliacion de espaciopara mejor adecuacion se esta trabajando en elloen tema de orden y mejor organización .</p> <p>E.17 (F6-A2) Se es necesario el apoyo de las areas correspondientes , darle manejo a materiales que no se utilizan , que se pueden reutilizar que se pueden donar o brindar segundas oportunidades. ( como equipos tecnologicos y papel reutilizable).</p> <p>E.18 (F1- F2-A1) Se deja documentado para que pueda dar avance al este proyecto de mejoramiento continuo , que la siguiente perona o si es contratado puedan aportar en temas de mejorar tiempos de entrega y facilidad queda planteado la posibilidad de sistematizar las solicitudes de materiales , para que esto quede documentado y haya un registro mas exacto y sirvan a areas como presupuesto tomar mejores decisiones.</p>					
		A.2 Desconocimiento sobre temas como eco sostenibilidad, efectos ambientales y manejo de recursos reutilizables						
		A.3 Control total del inventario falta de estantería, falta de espacio						

*Nota.* En esta figura se muestra cómo se debe hacer para eliminar las debilidades, con el objetivo de evitar las amenazas. *Fuente.* Autoría Propia.

## Conclusiones

Durante el tiempo de pasantía en el área de almacenamiento de la alcaldía municipal de Une, se pudo determinar y explicar la información recolectada dentro de este informe, aportando al objetivo específico, que es necesario controlar en general cada uno de los recursos materiales y equipos que ingresan o salen. Mejorar su adecuación, orden y organización para que esto permita tener una búsqueda más eficiente y mejorar tiempos de respuesta inmediatos.

Se plantea la opción de poder detallar cada material con su código de barras que especifique el elemento y a que dependencia pertenece también se sugiere dentro del plan de mejora y se deja plasmado la iniciativa de anexar dentro del programa que actualmente está instalado ( HAS SQL herramientas administrativas sistematizadas ) introducir los elementos que estén averiados, elementos en pérdida, que estén en mantenimiento, esto con el fin de tener un control total de los elementos que reposan en el almacén, de igual forma ver la opción de que las solicitudes de materiales sean registrado o informado ya sea por un formato o vía e-mail para tener un mayor control en cuanto a un número que permita medir e identificar, las necesidades que tiene cada dependencia con el tema de suministros de materiales y puedan tener el disponible de recursos a la mano.

Un tema fundamental es sostenibilidad ambiental, es un tema globalizado que hoy en día es crucial, que cada acción está impactando al medio ambiente, se ha dispuesto y se deja al igual como iniciativa que cada una de las dependencias y colaboradores conozcan las políticas ambientales, como se puede reutilizar, como se puede reciclar, que implicaciones tiene cada acción y cómo podemos mejorar con nuestros hábitos.

Las acciones humanas individuales y colectivas han ejercido una presión inmensa sobre el planeta y las formas de vida que sustenta. Como la humanidad está contribuyendo palmariamente a la degradación del medio ambiente, a la rápida pérdida de diversidad biológica y al cambio climático, sus actuaciones también deben aportar las soluciones a esos desafíos.

La educación puede desempeñar un gran papel en la necesaria transformación en sociedades más sostenibles ambientalmente, de consuno con iniciativas del gobierno, la sociedad civil y el sector privado.

El papel polifacético de la educación en la sostenibilidad no siempre es positivo. Puede contribuir a prácticas insostenibles, entre ellas el consumo excesivo de recursos, y agravar la pérdida de conocimientos y modos de vida autóctonos relativamente sostenibles. Puede ser menester moldear y transformar la educación para conseguir que tenga un efecto positivo. (Unesco, 2016)

Como objetivo de mejorar y tener un cambio a la bodega, se deja en disposición en contratar una segunda persona que, de apoyo a todo el tema de bodega, embalaje, adecuación, instalación de estanterías, organización que permita reforzar el sobrepeso que está llevando solo una persona a cargo de dos áreas (almacén y archivo).

Respondiendo a el primer objetivo se deja documentado el avance, la propuesta y el plan de mejora a desarrollar, teniendo una medición e impacto, se tomó como referencia una las técnicas más utilizadas en la recolección de datos como es la ENTREVISTA, se tomó la del almacenista directamente quien es la cabeza a cargo de direccionar el almacén y a cada una de las dependencias donde llega el material, se pudo evidenciar varias falencias ya con esto nos permitió por medio de la herramienta de calidad el uso de la matriz DOFA y su correspondiente

FODA cruzado, luego de realizadas las entrevistas, luego de conocer cada una de las respuestas directas del personal que recibe el material y de quien está a cargo, tomar varias propuestas para un mejoramiento.

Como resultado de la investigación realizada se logran proponer cinco estrategias defensivas, es decir se tomaron las fortalezas y se aprovecharon las oportunidades, esto se puede resaltar en los siguientes puntos.

Se deja planteado la iniciativa de incluir en detalle cada artículo con su respectiva referencia o código de barras así tener un control general de todo el material, las solicitudes de materiales sistematizadas crean la posibilidad de que sean solicitadas con anterioridad ya sea por e-mail o por un formato y no verbal, esto para tener un mayor control.

Importante la opción de contratar una segunda persona de apoyo, ya que una sola persona está a cargo de dos áreas y entre la solicitud del material a la entrega de materiales los tiempos se pueden reducir y no solo esto también de apoyo a mejorar su adecuación en el almacén, estanterías, que queda como pendiente para continuar el mejoramiento del almacén.

Al igual el tema de sostenibilidad ambiental se deja registrado para que el área en cargada tome acciones sobre el tema, se disponga en atender esta solicitud de llevar capacitaciones que fomenten el buen uso de las herramientas de materiales y su impacto al medio ambiente.

Se deja en evidencia la falta de estantería para mejorar el orden, organización de materiales y facilidad en su búsqueda cuando se requiera, ya está en marcha la solicitud de respuesta que permita por parte de presupuesto disponer de este recurso para mejorar el almacén.

Luego entramos a ver las estrategias de reorientación donde nos permite reducir las debilidades aprovechando las oportunidades se tuvieron en cuenta 5 estrategias al ser aplicadas

permiten mejorar aspectos de las debilidades que tiene el almacén como se mencionan a continuación:

Se plantea con el área de tecnología introducir la opción donde se pueda llevar un control más detallado desde la solicitud hasta que este se entrega en su estado real el material y crear un seguimiento mensual para cada dependencia, saber su rotación, alcance, estado real, disponibilidad de material, material de no uso, averías, pérdidas traslados, etc.

Luego de plantear las entrevistas varias coinciden en no conocer cómo se debe reciclar, como se debe reutilizar, como es el proceso para esto, entonces se deja plasmada la opción de que el área encargada RRHH entregue a sus colaboradores la información, su capacitación ya que es sumamente necesario que las conozcan y apliquen las políticas ambientales.

Se continua con las estrategias defensivas utilizar las fortalezas para minimizar las amenazas se generaron 3 alternativas donde su impacto es reducir en gran medida estas amenazas como se ven a continuación:

El tema de reciclaje o de reutilización de equipos o darles una segunda oportunidad como donación de materiales no se lleva un control de esto, por eso se plantea la opción de que todo sea registrado y documentado para efectos de control, auditoria, costos y presupuesto.

Finalmente se toma las estrategias de supervivencia, se logra en lo posible eliminar las debilidades y evitar las amenazas para así llevar a aspectos positivos que es lo que se está alcanzando:

Al revisar que si o si es necesario el tema de estantería y mejorar la adecuación ya está en revisión la opción del tema de estanterías se deja como propuesta que esta se encuentre lo antes posible agregando el apoyo de una segunda persona a cargo en el área de almacén.

## **Recomendaciones**

Luego de llegar a las conclusiones se recomienda:

Utilizar las estrategias obtenidas luego de analizar el FODA CRUZADO, Cabe recordar que es una herramienta de gerencia estratégica que permite analizar, establecer y tomar mejores decisiones de un proceso, mejorarlo y ver sus oportunidades de mejora.

De igual manera se deja documentado tomar acciones en cada uno de los procesos que se identificó y es indispensable la ejecución de lo propuesto ya que se requiere los cambios para poder lograrlo.

Se sugiere:

Personal de apoyo en lo posible con experiencia en almacenamiento.

Llevar las solicitudes de materiales documentadas para tener un control.

Solicitud de estanterías para mejorar su almacenamiento de materiales.

Rotulación a cada material o insumo para tener control, no solo entradas salidas sino también averías, equipos en mantenimiento, equipos que ya no se utilizan, reutilización etc.

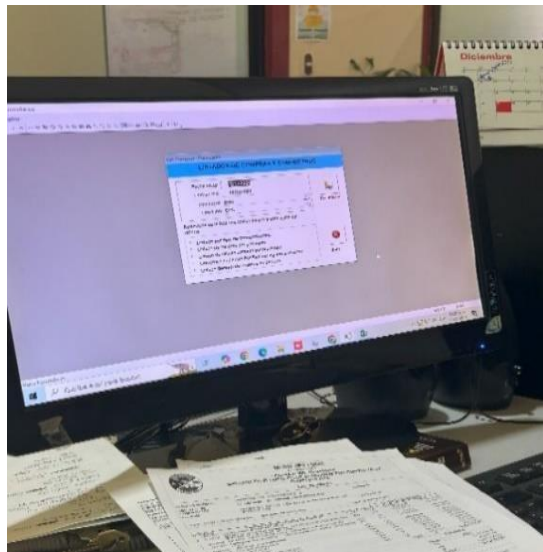
Capacitar en temas de reciclaje y sostenibilidad ambiental.

Es necesario que se apalanque en otras dependencias para así poder lograrlo, ejemplo presupuesto, RRHH, Se deja de igual forma documentado a donde se quiere llegar o mejorar para que desde el aporte institucional y académico ayude siempre a un mejoramiento continuo.

## Fotos Almacén

**Figura 9**

*Actual programa sistematizado.*



*Fuente. Autoría Propia.*

**Figura 10**

*Área de Archivo.*



*Fuente. Autoría Propia.*

**Figura 11**

*Adecuación de Archivo.*



*Fuente. Autoría Propia.*

**Figura 12**

*Falta de Estantería.*



*Fuente. Autoría Propia.*

**Figura 13**

*Falta de Estantería.*



*Fuente. Autoría Propia.*

**Figura 14**

*Organización de Tubería.*



*Fuente. Autoría Propia.*

**Figura 15***Organización de Tubería*

*Fuente. Autoría Propia.*

**Figura 16***Organizando Almacén.*

*Fuente. Autoría Propia.*

**Figura 17**

*Adecuación de Almacén.*



*Fuente. Autoría Propia.*

**Figura 18**

*Inventario Manual Organización de Materiales.*



*Fuente. Autoría Propia.*



**Figura 21**

*Ingreso de Insumos.*



*Fuente. Autoría Propia.*

## Referencias

- Abarca Rodríguez, A., Alpízar Rodríguez, F., Sibaja Quesada, G., & Rojas Benavides, C. (04 de 02 de 2020). *La entrevista en la investigación cualitativa*.investigaliacr.com:  
<https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Arrieta Jiménez, V., Cervantes Borrero, Y. E., De la Cruz Lara, L. M., & López Cadena, D. M. (18 de Febrero de 2021). *La importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones*. revistascientificas.cuc.edu.co:  
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/3580/3764>
- Asana Inc. (1 de Julio de 2024). *Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos)*.  
 asana.com: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Cali Cadena, K. M., Delgado Delgado , D. D., Pilaloe David , W. O., & Holguin Burgos, B. P. (2023). DIAGNÓSTICO FODA COMO ELEMENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS DE PRODUCCIÓN DE CACAO. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 102-118.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9121502>
- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (13 de Mayo de 2013). *Metodología de investigación en educación médica*. www.scielo.org.mx:  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- Enríquez Rubio, E. (2016). *Administración de recursos materiales en el sector público*. .  
 Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM :  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1439/6.pdf>

- Estrada Negrón, A. R., Atarama León, M. M., Yarlequé Benites, N. S., Seminario Timaná, M. S., & Niño Yarleque, K. L. (25 de Marzo de 2021). *MATRIZ DE ESTRATEGIAS DEL FODA*. tudocu.com: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-piura/planificacion-y-gestion-estrategica/matriz-de-estrategias/28391823>
- Franco Vàsquez, P. C. (17 de 08 de 2019). *Aproximación Teórica al Concepto Integral de Logística*. revistas.ucp.edu.co: <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/gestionregion/article/view/931/916>
- García Vargas, L. E. (Julio de 2014). *EL ANÁLISIS FODA COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA PARA ANALIZAR LA PERTINENCIA DE PROGRAMAS EDUCATIVOS*. uaeh.edu.mx: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n2/p1.html#refe1>
- Kiss, T. (24 de 10 de 2024). *Investigación exploratoria*. concepto.de: <https://concepto.de/investigacion-exploratoria/>
- Lifeder. (21 de 01 de 2021). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*. lifeder.com: <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Manrique Nugent, M. A., Teves Quispe , J., Taco Llave, A. M., & Flores Morales, J. A. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1136-1146. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Mora Garcia, L. A. (2011). *Gestion logistica en centros de distribucion bodegas y almacenes*. En L. A. Mora Garcia, *Gestion logistica en centros de distribucion bodegas y almacenes* (pág. 6). Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://elibro->

net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69182?fs\_q=Gesti%C3%B3n\_log%C3%ADstica\_en\_centros\_de\_distribuci%C3%B3n,\_bodegas\_y\_almacenes&prev=fs&page=4

Nikulín , C., & Becker, G. (07 de 2015). *Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile*. scielo.cl:

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-27242015000200009](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-27242015000200009)

Nikulín, C., & Becker, G. (17 de Junio de 2015). *Journal of Technology Management & Innovation*. scielo.conicyt.cl: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v10n2/art09.pdf>

Ortíz Carranco, A. R. (2023). *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* .

Ponce Talacón , H. (2007). *Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. redalyc.org:

<https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Ponce Talacón , H. (2007). *La Matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. . redalyc.org:

<https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Ponce Talancón, H. (2006). *Contribuciones a la Economía* . *eco.mdp.edu.ar*, 2.

<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

Raeburn, A. (1 de Julio de 2024). *Análisis FODA de una empresa: qué es, cómo se hace y ejemplos*. <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>

Ramírez Castaño, I. D. (2021). *Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento en la empresa G4S de Medellín*. [dspace.tdea.edu.co](https://dspace.tdea.edu.co):

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/3009/7.Propuesta%20de%20mejora%20del%20-%20Ingrid%20Ramirez.pdf?sequence=1>

Ruiz Medina, M. I. (2007). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa. México*. eumed.net: [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)

Unesco. (17 de 11 de 2016). *Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo*. gem-report-2016.unesco.org: <https://gem-report-2016.unesco.org/es/chapter/el-planeta-la-sostenibilidad-ambiental/>


Vidal Holguin, C. J. (2010). *Fundamentos de control y gestión de inventarios*. Santiago de Cali: Universidad del Valle.  
[https://www.academia.edu/39266025/FUNDAMENTOS\\_DE\\_CONTROL\\_Y\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_INVENTARIOS](https://www.academia.edu/39266025/FUNDAMENTOS_DE_CONTROL_Y_GESTI%C3%93N_DE_INVENTARIOS)

Villasana Rivero, E. (25 de 10 de 2022). *La administración de recursos materiales en el sector público*. *Revista Mexicana De Ciencias Políticas Y Sociales*,. revistas.unam.mx: <https://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/view/83716>

## Apéndice

## Apéndice A

## Entrevista almacenista Jorge Armando Ibáñez

 **ALCALDIA MUNICIPAL DE UNE, CUNDINAMARCA**

**IDENTIFICACION**

Nombre funcionario: Jorge Armando Ibáñez Chapuengal

Cargo: Auxiliar Administrativo Almacén y archivo

Datos de entrevista:

Día: 25 octubre 2024

Hora de inicio: 2:35 pm

Hora de fin: 3:45 pm

Lugar de entrevista: Oficina Almacén y archivo

**PREGUNTAS:**

1. ¿Cómo realiza el seguimiento y control de los recursos materiales dentro de la alcaldía para garantizar que se utilicen de manera eficiente? .  
Mediante un programa de control de inventarios y Bienes.

2. ¿Qué medidas implementa para evitar el mal uso o deterioro de los materiales y equipos dentro de la administración municipal? *Concientizando a los servidores públicos responsables de los inventarios de que se tiene responsabilidad fiscal de los Bienes*

3. En caso de que los recursos materiales sean limitados, ¿Cómo prioriza su distribución entre las diferentes dependencias de la alcaldía?

*De acuerdo a la necesidad, se prioriza con las Dependencias que tienen que ver con atención al público.*

4. ¿Cómo gestiona el inventario de los recursos materiales para asegurar que haya suficiente suministro sin que se acumule un exceso innecesario?

*Con base en el gasto histórico de elementos suministrados a cada Dependencia.*

5. ¿Cómo se gestionan y distribuyen los recursos materiales (como hojas, esferos, computadoras, etc.) dentro de la alcaldía?

*A través del plan de compras se gestiona y se distribuyen de acuerdo a solicitudes y verificación de la necesidad.*

6. ¿Con qué frecuencia se realiza un inventario físico de los materiales almacenados y qué medidas tomas para evitar posibles pérdidas o robos?  
cada 2 meses, no se toma medición solo se hace inventario cuando se recibe el material.

7. ¿Qué tipo de presupuesto se destinan anualmente para la adquisición de recursos materiales? ¿Está destinado específicamente para cada tipo de recurso (papelería, equipos, etc.)?  
No tengo ese conocimiento

8. ¿Cómo maneja la alcaldía el reciclaje o la disposición adecuada de los materiales que ya no se utilizan, como papel o equipos obsoletos?  
Los equipos dañados y obsoletos, generalmente se entregan cuando el departamento hace brigada para recogerlos; el papel se entrega a personas dedicadas al reciclaje, previa destrucción de los documentos, sin embargo el departamento tarda en hacer las brigadas por lo tanto están consumiendo espacio en el clima.

9. ¿Existen políticas o lineamientos específicos para la compra de recursos materiales, y se asegura que estos sean de buena calidad y a precios competitivos?

seg que existen políticas se reciben de acuerdo a las características estipuladas en el contrato.

10. ¿Cómo se capacita a los funcionarios en el uso adecuado de los recursos materiales y tecnológicos que se les proporcionan?

por medio de la oficina de talento humano

11. -Cómo gestiona el inventario de los recursos materiales? ¿Utiliza sistema de registro (manual o digital) para el control de existencias?

sistema digital, mediante el cardex

12. ¿Quién es responsable de la solicitud y entrega de estos recursos materiales a las diferentes dependencias o áreas dentro de la alcaldía?

El almacenista es quien entrega previa autorización de los jefes.

13. ¿Cuál el procedimiento cuando un material se encuentra en estado o defectuoso? ¿Cómo se gestiona la devolución o reposición de estos materiales?

Por aviso al supervisor de contrato. para pagamar el cambio.

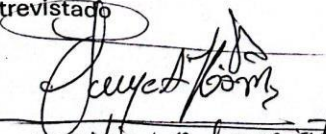
14. ¿Cómo te aseguras de que los materiales sean utilizados de manera eficiente y no se genere un exceso de existencias que terminan en desperdicio o caducidad?

Entregando en pocas cantidades y verificando el saldo.

15. ¿Las bodegas o almacenes cuentan con el espacio y la estantería adecuada para su organización? *en un 50%, hace falta más estantería.*

16. ¿Considera usted que requiere de algún apoyo extra para el manejo del almacén? *por el momento. No. el número de suministros a sido Bajo, pero al hacerme cargo del archivo si sera de gran ayuda una persona que se encargue de esa área, pues tener dos cargos diferentes no me permite la libertad en entregas de recursos a los diferentes funcionarios*

Firma del entrevistado

  
Auxilio Administrativo

**Apéndice B***Entrevista secretaria Maribel Ardila Pardo*

ALCALDIA MUNICIPAL DE UNE, CUNDINAMARCA

**IDENTIFICACION**Nombre funcionario: Maribel Ardila PardoCargo: Secretaria - Apoyo Secretaria de Gobierno**Datos de entrevista:**Día: 30 octubre 2024Hora de inicio: 9:00 amHora de fin: 9:30 amLugar de entrevista: Oficina secretaria de gobierno**PREGUNTAS:**

1. ¿Cómo le gestionan y distribuyen los recursos materiales (como hojas, esferos, computadoras, etc.) en su área?  
Se hace la solicitud ante la persona encargada de Almacén, luego de que hacen entrega, se firma una planilla en la cual estipulan los recursos materiales entregados y la fecha.

2. ¿Cuál es el proceso para solicitar y obtener materiales como papelería, equipos de oficina y tecnología en su área?

En cuanto a la papelería, se realiza un aproximado de las resmas de los diferentes tamaños que se usan en la dependencia, luego en Almacén hacen entrega de las mismas.

Sobre equipos de oficina y tecnología, cada dependencia tiene asignado sus equipos y cuando estos presentan algún daño se solicita la revisión por parte del personal de sistemas.

3. ¿Hay tipo de protocolo para el mantenimiento y reparación de los equipos de su oficina, como las computadoras o impresoras?

El protocolo existente es comunicar al jefe de oficina y al ingeniero de sistemas para su mantenimiento o arreglo según sea el caso.

4. ¿Se han implementado tecnologías o prácticas digitales para reducir el consumo de materiales físicos, como la reducción de papel o el uso de software en lugar de recursos impresos?

No, ninguna.

5. ¿Cómo se capacita usted sobre el uso adecuado de los recursos materiales y tecnológicos que se les proporcionan?

A veces se reciben capacitaciones dando cumplimiento al Plan Anual de Capacitaciones sobre estos temas específicos y cuando no se trata este tema entonces se busca por internet.

6. ¿La cantidad de recursos que le suministran como hojas, esferos y carpetas son suficientes para cuanto tiempo determinado?

Cuando se hace el uso correcto, pueden ser suficientes para 6 meses.

7. ¿Piensa usted que el encargado actualmente de la distribución de recursos es suficiente para suplir las necesidades de todos los funcionarios de la alcaldía, o se necesitaría una persona para su apoyo?

La persona encargada de Almacén es organizado y diligente por lo que pienso que es suficiente con esa persona, sin embargo esta persona también se encarga del archivo por talento si sería importante una persona extra encargada del archivo y dejar una job en almacenamiento que deriva el actual.

8. ¿Considera que los recursos que le brindan para su trabajo son de buena calidad?

Si claro.

9. ¿Cómo manejar la alcaldía el reciclaje o la disposición adecuada de los materiales que ya no se utilizan, como papel o equipos obsoletos?

En cuanto al papel se hace reciclaje por medio del programa implementado por la Unidad de servicios Públicos Domiciliarios, también cuando esta papelería no contiene firmas, ni datos confidenciales se reutiliza para recibos internos.  
Los equipos obsoletos se entregan a Almacén, y Archivo y luego se convoca al comité de bajas para su respectivo trámite.

Firma del entrevistado

Maribel Ardila Pardo.

## Apéndice C

### Entrevista recepcionista Adriana Cabrera



ALCALDIA MUNICIPAL DE UNE, CUNDINAMARCA

#### IDENTIFICACION

Nombre funcionario: Adriana Marcela Cabrera

Cargo: Recepcion - Despacho

#### Datos de entrevista:

Día: 031 diciembre 12024

Hora de inicio: 9:00 am

Hora de fin: 9:20 am

Lugar de entrevista: Secretaría de gobierno - recepción

#### PREGUNTAS:

1. ¿Cómo le gestionan y distribuyen los recursos materiales (como hojas, esferos, computadoras, etc.) en su área?

Desde la oficina de recepción y secretaría de Despacho se gestionan estos recursos a medida que se terminan sin ninguna dificultad. En cuanto al la solicitud de artefactos como computadores, impresoras, scanners, etc hay que realizar una solicitud con anterioridad para verificar presupuestos y aprobación.

2. ¿Cuál es el proceso para solicitar y obtener materiales como papelería, equipos de oficina y tecnología en su área?

El proceso es solicitud personal para los elementos de papelería y en cuanto a los equipos de computo, ver disponibilidad presupuestal.

3. ¿Hay tipo de protocolo para el mantenimiento y reparación de los equipos de su oficina, como las computadoras o impresoras?

Para mantenimiento, reparación o cualquier problema que se presente, contamos con el apoyo de un ingeniero de sistemas.

4. ¿Se han implementado tecnologías o prácticas digitales para reducir el consumo de materiales físicos, como la reducción de papel o el uso de software en lugar de recursos impresos?

Si, claro que si, adoptando las nuevas practicas en pro del cuidado del medio ambiente, se está implementando una plataforma que permite compartir todo lo que compete a trámites, y manejo de información. Además del correo electrónico.

5. ¿Cómo se capacita usted sobre el uso adecuado de los recursos materiales y tecnológicos que se les proporcionan?

Hoy en día, el manejo de la información, la capacitación virtual esta al alcance de casi todos y de esta forma obtengo información.

6. ¿La cantidad de recursos que le suministran como hojas, esferos y carpetas son suficientes para cuanto tiempo determinado?

Aproximadamente

Hojas → 1 semana (Resma)

Esferos → 3 meses

Carpetas → Durante el tiempo que se llene de documentos.

7. ¿Piensa usted que el encargado actualmente de la distribución de recursos es suficiente para suplir las necesidades de todos los funcionarios de la alcaldía, o se necesitaría una persona para su apoyo?

Él ha sido una persona responsable y suple con la atención de todas las personas que trabajamos en la Administración.

8. ¿Considera que los recursos que le brindan para su trabajo son de buena calidad?

Sí lo son, prestan una buena función a la hora de emplearlos

9. ¿Cómo manejar la alcaldía el reciclaje o la disposición adecuada de los materiales que ya no se utilizan, como papel o equipos obsoletos?

Independientemente, cada persona se ajusta a su modo de reciclar. Si hay una persona que trata de hacer la separación y mantiene un lugar para depositar elementos de reciclaje.

Firma del entrevistado

Adriana Cabrera F.

**Apéndice D***Entrevista director servicios públicos Eduardo López.*

ALCALDIA MUNICIPAL DE UNE, CUNDINAMARCA

**IDENTIFICACION**Nombre funcionario: Eduardo Esteban López GutiérrezCargo: Director Servicios Públicos**Datos de entrevista:**Día: 13 diciembre 2024Hora de inicio: 8:00 amHora de fin: 8:30 amLugar de entrevista: Servicios públicos - oficina**PREGUNTAS:**

1. ¿Cómo le gestionan y distribuyen los recursos materiales (como hojas, esferos, computadoras, etc.) en su área?

- \* Papelesía solicitando directa y verbalmente al almacén Municipal, donde se firma la salida de elementos.
- \* Para los equipos de cómputo se requiere realizar compra mediante proceso contractual.

2. ¿Cuál es el proceso para solicitar y obtener materiales como papelería, equipos de oficina y tecnología en su área?

solicitud verbal a almacén.

3. ¿Hay tipo de protocolo para el mantenimiento y reparación de los equipos de su oficina, como las computadoras o impresoras?

NO

4. ¿Se han implementado tecnologías o prácticas digitales para reducir el consumo de materiales físicos, como la reducción de papel o el uso de software en lugar de recursos impresos?

En algunos casos

5. ¿Cómo se capacita usted sobre el uso adecuado de los recursos materiales y tecnológicos que se les proporcionan?

Trato de optimizar los recursos teniendo en cuenta mi experiencia laboral.

6. ¿La cantidad de recursos que le suministran como hojas, esferos y carpetas son suficientes para cuanto tiempo determinado?

No son suficientes.

7. ¿Piensa usted que el encargado actualmente de la distribución de recursos es suficiente para suplir las necesidades de todos los funcionarios de la alcaldía, o se necesitaría una persona para su apoyo?

No es suficiente.

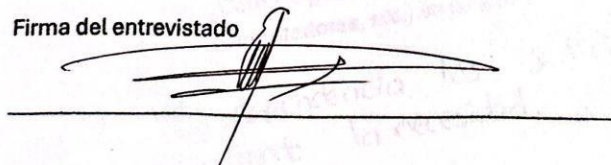
8. ¿Considera que los recursos que le brindan para su trabajo son de buena calidad?

Si

9. ¿Cómo maneja la alcaldía el reciclaje o la disposición adecuada de los materiales que ya no se utilizan, como papel o equipos obsoletos?

Cada oficina separa la papelería para reciclaje, la persona encargada del aseo la acopra y los lunes los recoge la ruta del programa de reciclaje.

Firma del entrevistado



*Nota.* nueve preguntas y repuestas hechas al director de servicios públicos de la alcaldía. *Fuente.* autoría propia.

**Apéndice E***Entrevista Auxiliar Administrativa Paula Cubillos*

ALCALDIA MUNICIPAL DE UNE, CUNDINAMARCA

**IDENTIFICACION**Nombre funcionario: Paula Milena cubillo ArdilaCargo: Auxiliar Administrativa**Datos de entrevista:**Día: Enero - 15 - 2025Hora de inicio: 3:00 pmHora de fin: 3:20 pmLugar de entrevista: Oficina de Contabilidad.**PREGUNTAS:**

1. ¿Cómo le gestionan y distribuyen los recursos materiales (como hojas, esferos, computadoras, etc.) en su área?

Cada uno de nosotros nos dirigimos al área de almacén cuando tenemos alguna necesidad de estos materiales.

2. ¿Cuál es el proceso para solicitar y obtener materiales como papelería, equipos de oficina y tecnología en su área?

Solicitarlos al área de almacén  
y allí se firma una planilla  
de entrega.

3. ¿Hay tipo de protocolo para el mantenimiento y reparación de los equipos de su oficina, como las computadoras o impresoras?

Siempre tenemos al Ing. para  
casos leves o si no se debe  
hacer un proceso para así  
hacer el mantenimiento de equipos.

4. ¿Se han implementado tecnologías o prácticas digitales para reducir el consumo de materiales físicos, como la reducción de papel o el uso de software en lugar de recursos impresos?

Se intenta imprimir en doble cara  
y hacer la reducción de papel pero  
debido a los procesos no podemos  
aun dejar de imprimir.

5. ¿Cómo se capacita usted sobre el uso adecuado de los recursos materiales y tecnológicos que se les proporcionan?

Revisando las instrucciones de uso  
o vía internet

6. ¿La cantidad de recursos que le suministran como hojas, esferos y carpetas son suficientes para cuanto tiempo determinado?

No. Puedo dar un tiempo ya que  
la oficina de contratación se realizan  
muchas tareas.

7. ¿Piensa usted que el encargado actualmente de la distribución de recursos es suficiente para suplir las necesidades de todos los funcionarios de la alcaldía, o se necesitaría una persona para su apoyo?

Para un municipio de sexta (06) categoría  
no es necesario un apoyo, para la  
persona de Almacén. Pero sí para el área  
de archivo ya que el encargado del almacén  
también se encarga del archivo.

8. ¿Considera que los recursos que le brindan para su trabajo son de buena calidad?

Si son de buena calidad.

9. ¿Cómo manejar la alcaldía el reciclaje o la disposición adecuada de los materiales que ya no se utilizan, como papel o equipos obsoletos?

- El papel se realiza el reciclaje por el Programa de servicios públicos.

Y los equipos se realiza el comite de bajar para dicho tramite.

Firma del entrevistado

Paula Milena Aballes Adela

*Nota.* nueve preguntas y repuestas hechas a la auxiliar administrativa de la alcaldía. *Fuente.* autoría propia.

**Apéndice F***Entrevista Inspector de policía Jonatan Romero*

ALCALDIA MUNICIPAL DE UNE, CUNDINAMARCA

**IDENTIFICACION**Nombre funcionario: Jonatan Gonzalo Romero RomeroCargo: Inspector de Policía**Datos de entrevista:**Día: 15 - enero 2025Hora de inicio: 3:30 pmHora de fin: 4:10 pmLugar de entrevista: Oficina Inspección de policía**PREGUNTAS:**

1. ¿Cómo le gestionan y distribuyen los recursos materiales (como hojas, esferos, computadoras, etc.) en su área?

La dependencia los solicita al encargad de almacen dependiendo la necesidad.

2. ¿Cuál es el proceso para solicitar y obtener materiales como papelería, equipos de oficina y tecnología en su área?

dirigirse al encargado del almacén solicitar lo necesario el cual revisa si hay disponibilidad para entregar lo requerido, previa firma en una planilla de entrega.

3. ¿Hay tipo de protocolo para el mantenimiento y reparación de los equipos de su oficina, como las computadoras o impresoras?

No, existe o se conoce protocolo.

4. ¿Se han implementado tecnologías o prácticas digitales para reducir el consumo de materiales físicos, como la reducción de papel o el uso de software en lugar de recursos impresos?

No se ha implementado.

5. ¿Cómo se capacita usted sobre el uso adecuado de los recursos materiales y tecnológicos que se les proporcionan?

No se ha contado con capacitación sobre el uso adecuado de dichos implementos.

6. ¿La cantidad de recursos que le suministran como hojas, esferos y carpetas son suficientes para cuanto tiempo determinado?

6 meses aproximadamente

7. ¿Piensa usted que el encargado actualmente de la distribución de recursos es suficiente para suplir las necesidades de todos los funcionarios de la alcaldía, o se necesitaría una persona para su apoyo?

Se necesita una persona encargada de apoyar la recepción de archivo de las diferentes oficinas con el fin de evitar el resamamiento de documentos.

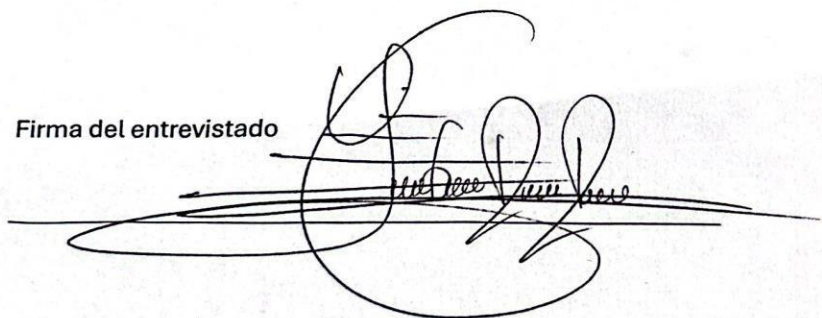
8. ¿Considera que los recursos que le brindan para su trabajo son de buena calidad?

algunos.

9. ¿Cómo manejar la alcaldía el reciclaje o la disposición adecuada de los materiales que ya no se utilizan, como papel o equipos obsoletos?

los dejan a disposición de una empresa encargada de recolectar y almacenar dichos residuos o reciclaje.

Firma del entrevistado



*Nota.* nueve preguntas y repuestas hechas al inspector de policía de la alcaldía. *Fuente.* autoría propia.