



Reporte Final de Estadía

Virginia Hernández Zúñiga

Propuesta de mejora para el departamento
de papelería



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Reporte para obtener título de Ingeniero en Desarrollo e Innovación Empresarial

Proyecto de estadía realizado en la empresa

Telebachillerato “Potrero Viejo”

Nombre del proyecto

Propuesta de mejora para el departamento de papelería

Presenta

Virginia Hernández Zúñiga

Cuitláhuac, Ver., a 14 de abril de 2018.



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo
Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Nombre del Asesor Industrial Xochilt
Escandón Rangel

Nombre del Asesor Académico
Luz del Carmen Muñoz Palacios

Jefe de Carrera
Carlos Ruiz López

Nombre del Alumno
Virginia Hernández Zúñiga

AGRADECIMIENTO

Antes que nada agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de concluir este proyecto y cumplir una meta más en vida.

Agradezco a todos mis maestros que estuvieron conmigo en la carrera para que terminara este proceso tan importante.

A mi asesor académico le agradezco por verme apoyado a concluir una de las etapas más importantes en mi vida.

Doy un especial agradecimiento a mi madre por haberme apoyado a continuar a cumplir una meta más en mi trayectoria de mi vida.

Quiero extender mi gratitud a mi asesor industrial por haberme apoyado a realizar y terminar este propósito que culmina en este periodo del proyecto.

Agradezco a mi familia por haberme apoyado en los momentos más difíciles y duros de mi carrera para que tuviera una satisfacción de éxito.

Resumen

El presente proyecto da a conocer como se debe aplicar una reingeniería para el proceso de control de inventarios, para dar solución al mal manejo del control de las entradas y salidas y la mala administración en cuanto al ingreso o egresos del flujo de efectivo, a la capacitación del personal que se quede a cargo en la papelería para realizar las actividades pertinentes en el proceso de acomodo de las mercancías dentro del almacén o Stock que tiene, de este modo el plantel tendrá el beneficio y apoyo para el buen funcionamiento de la misma, ya que llevándola a la práctica tendrá la oportunidad de crecer y aumentar la utilidad neta en dicha micro empresa.

Abstract

The present Project reveals how reengineering should be applied to the inventory control process, in order to solve the mismanagement of the control of the inputs and outputs and the bad administration in terms of income or outflows of cash flow, to the staff training that will be in charge in the stationery to carry out the relevant activities in the process of making the arrangement of the goods within the warehouse or stock that you have, in this way the establishment will have the benefit and support for the proper functioning of the same and that taking it into practice will have the opportunity to grow and increase the net profit in said micro company.

Contenido

AGRADECIMIENTO	4
Resumen	5
Abstract	5
Índice de Ilustraciones	8
Índice de tablas	8
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	9
Estado del Arte	10
Planteamiento del Problema	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	20
Definición de variables	20
Hipótesis	20
Justificación del Proyecto	20
Limitaciones y Alcances por la falta	20
Marco contextual (La Empresa)	22

Historia		
22		Misión
.....	22	
Visión		
22		
Valores		
23		
Proceso		
23		
Ubicación del Telebachillerato		
23		
Organigrama	24	
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	25	
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	25	
FODA	26	
CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO	28	
Sistema de control de inventarios.....	30	
Paso 1	30	
Paso 2	31	
Paso 3		
32	Paso	4
.....		33
Método de evaluación de sistema de inventarios	34	
Checklist		
34		
Capacitación para la persona contratada	40	
1.- Análisis de la necesidad	40	
2.- Diseño de instrucción	40	
3.- Evaluación	41	
4.- Aplicación		
42		
5.- Evaluación y proceso	42	

Lay Out de papelería	43
Resultados	49
Conclusión	51
Anexos I	52
Bibliografía	56

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Mapa de ubicación de la escuela.....	23
Ilustración 2 Organigrama de la escuela.....	24
Ilustración 3 página principal del sistema de control de inventarios	31
Ilustración 4 registro de entradas del sistema de control de inventarios	33
Ilustración 5 entradas de mercancías del sistema de control de inventarios	35
Ilustración 6 registro de salidas de mercancías del sistema de control de inventarios	37

Ilustración 7 papelería parte de afuera	47
Ilustración 8 Lay Out de papelería vista desde arriba	48
Ilustración 9 Lay Out de papelería visto desde arriba	49
Ilustración 10 Propuesta de Lay Out	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 11 Propuesta de Lay Out	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 12 Propuesta de Lay Out de la papelería	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 13 Propuesta de Lay Out de la papelería	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades	25
Tabla 2 Análisis FODA de la papelería	26
Tabla 3. Matriz FODA.	29
Tabla 4 Presupuesto del sistema en Excel	29
Tabla 5 check list de evaluación	35
Tabla 6 Tabla competencias específicas desarrollo de persona	35
Tabla 7 Competencia específica prudencia de la persona	36
Tabla 9 Competencia cardinal adaptarse al cambio	37
Tabla 10 Competencia cardinal planificación y organización	38
Tabla 11 Competencia cardinal trabajo en equipo	39
Tabla 12 instructivo para usar control de inventarios	40
Tabla 13 Evaluación del personal	41
Tabla 14 check list de evaluación de personal	50

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene el objetivo de presentar los resultados de la propuesta de la mejora en el departamento de papelería que se llevó a cabo dentro del plantel educativo.

La herramienta que se utilizó en el presente proyecto es Excel, a partir de la creación de un sistema de inventario digitalizado en el cual se establecieron diversas categorías como

producto, cantidad, entrada y salida, con la finalidad de llevar correctamente el control de inventarios dentro del departamento de papelería.

De esta forma se puede obtener información precisa del vaciado físico inicial, el cual es clave de los productos, si el conteo no es exacto no se podrá realizar la codificación de los artículos y también el inventario final no concordará para la ejecución de los resultados esperados.

La gestión de inventarios tiene un impacto en mejorar todas las áreas operativas de una PYME que puede asegurar información trascendente y oportuna en el momento que se requiera para mejorar el nivel de calidad de la atención al cliente final ya que reduce la pérdida de venta.

Asimismo, la rotación de los artículos nos permite que el inventario, no se quede estancado y se generen mermas o pérdidas; de acuerdo a la falta de circulación de los artículos. Por lo anterior se pueda obtener rápidamente la localización de los productos y la optimización de los suministros en existencia.

Las compras de los artículos si son compradas de forma elevadas se pueden minimizar los costos por unidad, y los gastos de compra en general. Estos incentivos son buenos y benéficos para obtener más de utilidad neta de la inversión.

Estado del Arte

El estado del arte es una forma de investigar el registro de algún documental que permite el estudio del conocimiento acumulado (escrito en textos) dentro de un área específica. (Molina Montoya, 2005). Por lo anterior se ha procedido a reforzar el presente trabajo un fundamento más claro de lo que ha sucedido anteriormente.

De acuerdo con Luz María Cedeño, Mariana Drouet Gómez y María Elena Romero en su artículo Implantación de una reingeniería comercial, operativa, administrativa y financiera a una librería/ papelería (Goicochea Rojas, 2009) se establece que para alcanzar de forma eficaz los objetivos y metas del negocio, en este caso de la librería/ papelería, es necesario realizar la reingeniería del área de comercialización de dicha empresa. De igual modo se aplicó reingeniería en demás áreas como lo son: en el área de talento humano, en el área administrativa, y en el área financiera de la papelería para mejorar en todos los aspectos, esto arrojó como resultado que al llevar a cabo la reingeniería se hacen notar cambios que son necesarios y deben ser aplicados como, llevar un control de las principales líneas de productos, sobre los artículos de mayor rotación; sirviendo de base diagnosticar a tiempo aquellos que estén en peligros de ser obsoletos y que puedan causar pérdidas. De igual forma se detectó que la tecnología es un recurso que no debe ser excluido por ser parte fundamental de la reingeniería, que ayudará en el proceso operativo del negocio, reduciendo el tiempo en sus procesos (Cedeño, Drouet Gómez, & Romero, 2009). Todo lo anterior tiene relación con el presente proyecto ya que también se busca una mejora para la papelería desde la forma de operar y el servicio que ofrece a sus clientes.

Por otra parte, Manuel Antonio Goicochea Rojas. Hace mención en su trabajo titulado Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica que la empresa metalmecánica en la cual basa su investigación por ser una empresa mediana, que empezó como un taller, ha ido creciendo en forma desordenada y casi sin control, dedicándose sólo a tratar de cumplir con los pedidos, sin realizar un correcto control de los inventarios finales del almacén de productos terminados, trayendo como consecuencia que siempre un mercado sea el perjudicado al que se le generan los retrasos con la fecha de entrega de sus productos. El objetivo de la anterior investigación es la reducción de reclamos por pedidos incompletos, es decir, elevar el nivel de atención al cliente del mercado, tanto en variedad como en cantidad de productos y que como resultado a lo anterior llegó a la conclusión que, en la investigación de esta empresa, se ha podido

observar que no existe modelo compatible de manejo de inventarios; de acuerdo a su realidad, por lo que se debió de crear uno nuevo en función a la teoría de los ya planteados. El incremento de la variedad de productos de media y baja rotación, implica una disminución en el ratio de producción diaria así como también se cuenta con stock en la empresa, pero este no se encuentra correctamente enfocado, ya que se poseen faltantes de atención del mercado; en especial de los productos de baja rotación. La anterior investigación tiene relación con el presente proyecto ya que la papelería al comenzar siendo una pequeña empresa y aunque es de un giro muy distinto, ambas tienen relación en el problema del inventario ya que no es necesario seguir un modelo ya establecido, sino al que la empresa le beneficie y facilite el manejo de los artículos.

Según el autor (Mintecon, 2012) menciona que planear, y gestionar la gestión de control, en los proyectos, que aprueba continuamente, conocer la realidad de cada uno de los ellos proyectos, es controlando los avances, los registros pertinentes, las tareas desarrolladas, los costos relacionados, coordinando acciones y procesos, todo ello de manera remota, activa y sin mayores costos para la organización

Según el autor (Pinzón Guevara & Ortega, 2010) expone que la falta de comenzar a hacer cambios urgentes en la administración y poder controlar el inventario de los materiales o de los insumos de las áreas de la empresa, por el poco tiempo de su sobrevivencia en el mercado y años de existencia fue el principal motivo para ejecutar o presentar un proyecto. La PYME se encontraba, en un periodo favorable para poder solucionar de raíz al problema de gestión de inventarios. Con el fin de corregir y ordenar los pasos. Para lograr el cambio de justo a tiempo en la administración y control del inventario, en conclusión, el objetivo de corregir y combinar la filosofía justo a tiempo fueron los resultados de aprovechar dicha combinación para el mejoramiento de los procesos.

Fundamentos de control y gestión de inventarios

El autor (Vidal, 2017) nos dice que el control de inventarios es uno de los temas impresionantes de la cadena de suministro (Supply Chain Management, SCM) puede decirse que tanto jefes, gerentes, administradores y analistas de la logística se enfrentan a la mala administración de los inventarios. Un ejemplo de un problema típico es el exceso de las mercancías y principalmente la falta de inventarios siempre tienen mucho de lo que no se vende o consume y otros productos agotados de los que su demanda es alta, lo

importante de este tema es de que sucede en cualquier empresa del giro industrial y comercial o de servicios, de las cuales se almacenan de una u otra forma, productos terminados, componentes repuestos, insumos, materia prima, etc., facilitando las unidades en inventarios en mayor y menor grado.

Los inventarios surgen del desacuerdo que hay entre la solicitud que se adquiere por parte de los consumidores y la producción o suministro de dicho producto. Sin embargo, la desvaloración de estas causas mediante una o más habilidades. La mejor alternativa es aplicar técnicas óptimas de gestión y control para dichas causas. Es por ello que dar solución a los problemas frecuentes del desequilibrio de inventarios es la de diseñar e implementar los métodos adecuados para el control a través de las siguientes alternativas.

El sistema conveniente y adecuado a los pronósticos que determina la demanda permitiendo valorar del ítem para los inventarios.

Evaluar y medir los procesos en tiempo de reposición para el proveedor

La clasificación en el método ABC tiene ventajas para el control de del ítem por categoría. La ubicación adecuada del abastecimiento de inventarios se ordena y se determina por su nivel correspondiente.

El estudio físico como el proceso productivo, administración de inventarios son pagos de plazos y descuento asociados.

Los indicadores son eficaz justamente cuando las variables son de interés por ejemplo de solo medir el desempeño en el control de inventarios a través de su movimiento o rotación de la misma para ser mejoradas como el buen servicio brindado a los clientes.

La teoría de (Vidal, 2017) respalda a este proyecto que se guiará por diversas opiniones y aportaciones de diversos autores acerca del control de inventarios, ya que todos aportan una misma idea y semejanza.

Reingeniería

El autor (J.Champi, 2018) dice que la reingeniería es un cambio administrativo para hacer los cambios necesarios en el proceso, con el propósito de lograr más procesos que disminución de los procesos o pérdidas, podría decirse que la reingeniería es una modificación de las labores de la organización con el interés de disminuir los costos y elevar la calidad, un incrementando de forma positiva la competitividad de sus materiales y

poder satisfacer a los cliente, por lo consiguiente es una ingeniería importante de un cambio radical en la organización para la atracción de las tendencias de la demanda.

Lógico software y físico hardware.

La fase refleja de hacer las pruebas de ponerlo en práctica. Establecido el diseño con los detalles se obtendrá la información pertinente para poder ser implementada para los procesos requeridos.

Regularmente esto de lleva a cabo de manera incremental, se va realizando constantemente con base a la construcción de los diseños de prototipos y pruebas pilotos.

Para el autor (Gual, 2007) nos explica que al contar con un procedimiento de mejora continua para la etapa del pos reingeniería en los proyectos pertenecen a la construcción necesaria y únicamente para la mejora continua, en la que se apoyan las personas que realizan el trabajo de reingeniería, donde se tienen en cuenta los procesos, la estructura, la organización y tecnología.

Para el autor (Guiñazú, 2018) nos dice la enseñanza de la capacitación es la manera o el medio que aprueba y permite la aprobación la enseñanza. Cuando se habla del proceso puntual, si no en los periodos de los tiempos. Las capacidades de las personas están en el talento aprendido, orientado hacia la acción de las conductas de cada una de las personas para que estas se adapten al mundo laboral en la empresa, y puedan enfrentarse a resolver los problemas de trabajo laboral.

Según el autor (Guiñazú, 2018) dice que hablar de las modificaciones de los puestos de cada persona añades algo que no tenía, como es el conocimiento, habilidad y por supuesto actitud. A esto se le llama adiestramiento o capacitación positiva al conocimiento Adiestramiento, capacitación y desarrollo.

Para el autor (Guiñazú, 2004) explica que la capacitación se refleja como adiestrar y preparar a los empleados de una forma efectiva y adecuada con base a la analogía presentada por J. Petrick y D Furr, otorgándonos una breve explicación que los pilares se forman por cuatro factores.

- 1.- Detección de la necesidad para preparación
- 2.- Aprendizaje
- 3.- aplicación del puesto
- 4.- Evaluación

En este caso la parte interna casa está conformada por cimientos y la profundidad y techo de la misma.

- ❖ El techo representa la idea de la misión, visión, valores y estrategias
- ❖ Profundidad significa la cultura de la organización
- ❖ Cimientos simboliza los acuerdos del personal involucrado
- ❖ La parte externa de la casa representa el medio ambiente, por lo cual hace referencia a lo económico, político y social

El autor dice (Nuñez, 2005) que lo aprendido através de las actividades de la capacitación, adiestramiento es parte de la dificultad de otros vocablos, como es enseñanza profesional, enseñanza de las técnicas actualizadas.

Capacitación... Labor dirigida al desarrollo de aptitudes para el trabajo, con el fin de preparar y desempeñar positivamente la actividad específica y personal.

Adiestramiento... Acción a desarrollar las habilidades aprendidas para el trabajo con el fin de dar lo mejor de la eficiencia el puesto del trabajo.

Desarrollo.... Llegar al desarrollo más completa del hombre, a manera de que esto pueda exponer y ser aprovechado con la finalidad de obtener toda la aptitud y potencial

Gestión de la capacitación en las organizaciones

Según el autor (Jesús María, 2018) nos dice que el aprendizaje es una de las habilidades y función de la administración para el desarrollo del personal donde las organizaciones pueden operar de manera íntegra con las debidas funciones de este sistema. A modo que la dirección en su desarrollo para el personal debe tener en cuenta la atención de cada actividad específica que esté incluidas para interactuar o poner en práctica en la capacitación para el mejor funcionamiento de la enseñanza del personal.

Hoy en día las herramientas se pueden aprovechar para gestionar el aprendizaje de la capacitación.

- ✓ Especifica descripción del puesto
- ✓ La descripción de la carrera a seguir
- ✓ El manual del proceso del trabajo organizado
- ✓ Evaluación del desempeño del sistema

✓ Expediente personal

La herramienta e, contiene el historial de las personas que trabajan en la organización, en el cual se registran, además de sus antecedentes personales, la trayectoria de su carrera, su desempeño y su potencial de desarrollo de los colaboradores.

Para el autor (Aguilar, 2012) nos dice que el método a, b, c, se utiliza en los diferentes trayectorias de roles de la organización del personal. El método a utilizar tiene por objetivo dar a entender las habilidades y desempeño efectivo del individuo. Para su desempeño. Llevando a cabo su análisis de las causas del faltante del comportamiento de las personas, alguna de las causas que presenta carencias de la competencias. La herramienta involucra la historia antecedentes, trayectoria y desempeño de la carrera y sobre todo el potencial

Para toda empresa debe estar regulada por la parte legal de la secretaria de trabajo y previsión social para el uso de las mismas, que este amparada en cuanto a la enseñanza de adiestramiento o capacitación.

Marco legal

Capacitación y adiestramiento en México regulación, realizadas y retos

Para el autor (Sánchez-Castañeda, 2018) nos explica que el artículo 25 fracción VII expresa que toda persona que trabaja o trabajador tiene que ser capacitado de acuerdo a los programas establecidos en toda empresa.

Según el autor (Sánchez-Castañeda, 2018) nos explica que el artículo 25, fracción VII nos indica cada una de las personas tienen que capacitarse en términos de los programas que se establecen en la empresa y de acuerdo a la ley federal del trabajo.

El artículo 159 nos dice desde que la edad se rige las nuevas reglas pertinentes al contrato colectivo que incluye la formación profesional que está incluida la ley federal del trabajo el servicio nacional del empleo establecido en el capítulo III bis art., 153 lo concerniente a la capacitación y adiestramiento a los colaboradores.

Art., 153 incisos A, X rige que capacitación y enseñanza a los empleados da por comprender que la capacitación a la formación, preparación en el ámbito de la enseñanza y aprendizaje del trabajador y por adiestramiento a la enseñanza de habilidades y destreza para el mejoramiento y desempeño de los trabajadores, según (Mintecon, 2012) dice que LFT que toda persona que labora tiene el derecho a que el patrón le proporcione capacitación y

adiestramiento para elevar el nivel de productividad de acuerdo a los programas formados por el patrón y el sindicato o sus trabajadores, aprobado por la secretaria del trabajo y prevención social (ST y PS).

El deber de dar capacitación o adiestrar

Los empleados o trabajador tienen que saber que el artículo 153 de la LFT su patrón les debe capacitar para la labor del puesto.

Las tareas y habilidades deben ser resaltadas a través de las herramientas que se les debe proporcionar sobre los avances nuevos o de cómo se realizan dichas tareas.

Formar a los empleados a través de la capacitación para que puedan ocupar los puestos o vacantes y no cometan errores

- Prevenir riesgos de trabajo
- Aumentar la productividad
- Optimizar y mejorar las actividades

Si el patrón no cumple con el artículo 153 o incumplimiento de los derechos que debe tener los empleados o trabajadores en cada uno de los turnos, será acusado ante ST SP acerca del programa de capacitación o enseñanza, de no cumplir con los programas que son llevados a la práctica será sancionado por la secretaria para la sanción pertinente que se traten.

Lugar del aprendizaje

En una empresa la capacitación y el adiestramiento se deben impartir dentro del horario o jornada de cada turno en la empresa, siempre y cuando el patrón y trabajador se ponga de acuerdo en las actividades o desacuerdos.

El convenio con cada trabajador

Aquí se presentan los beneficios de ambas partes de acuerdo a la enseñanza y aprendizaje proporcionado por la empresa. A las cuales nada más se les capacitará a las personas que estén contratadas o autorizadas y registradas por STySP.

Los grupos de corporaciones y escuelas que deseen impartir la enseñanza de capacitación o adiestramiento, con el personal docente, debe estar autorizadas y registradas por STySP.

Los cursos y programas de enseñanza y aprendizaje de los trabajadores pueden formularse respecto a cada establecimiento, una empresa varias de ellas o abarcar a una rama industrial o actividad determinada.

A las personas que se les imparten capacitación o adiestramiento tienen el deber ha:

- a. Ser puntual a los cursos o secciones que forman parte de la capacitación.
- b. Poner atención a la persona que enseña la capacitación para cumplir con el programa respectivo.
- c. Realizar la evaluación del conocimiento y de las aptitudes que se requieran.

Para el autor (Pressman, 2010) nos dice la técnica de un software se le puede llamar base de datos para poder operar y manipular ordenadores donde se ordenan datos, procesarlos y ponerlos a disposición de quien quiere oportuno utilizarlos. En el cual se pueden utilizar datos como por ejemplo, las ventas diarias de una pequeña empresa, que los registros quedan como un fichero. Algunos proyectos que utilizan reingeniería de manera diferente con un sistema software en la administración, el presupuesto, sobre todo en los recursos del control de inventarios.

Según el autor (Mintecon, 2012) explica que otros autores nos dicen que un sistema software que la herramienta de la tecnología de informática nos proporciona una El escritor (Cantú, El problema Actual, 2000) nos expone que dentro de una empresa se debe calcular el precio lo debe calcular el contador después de hacer conteo físico de los artículos o mercancías almacenadas los cuales son claves importantes de los registros nombre del artículo, cantidad y precio por ejemplo pasos para el esto de resultados.

Identificación específica productos que indican saldo inicial compra/venta

- Costo promedio se promedia el costo por la unidad
- Primeras entradas primeras salidas técnica conocida como PEPS
- Última entradas primeras salidas técnica conocida como UEPS
- Precio de posición es precio por artículo costo que se tiene en el mercado

El conocimiento específico de la que técnica en existencias del producto por bajo volumen y costos altos en el sistema de información disponible tiene la agrupación perfecta para las unidades físicas de cada inventario en el momento preciso de la salida.

Para el autor (Duque - Osorio - Agudelo, 2010) nos explica que el método PEPS es uno de los métodos más eficaz para evaluar el inventario final de las primeras mercancías o artículos comprados en salir del almacén del producto final que tiene el valor de los últimos precios el cual son llevados al estado de resultados. El método A, B, C, sigue las tendencias de los precios del mercado, si los precios son altos representa una pérdidas de las utilidades del almacén.

El promedio ponderado es un método del cual se tienen buenos resultados para el registro y el valor para el control de inventarios, dicho método cuenta con la información que realiza las entradas y salidas de las mercancías o productos con el costo unitarios para el uso individual o intercambiable entre sí, este método lleva su operación de esta forma se divide el costo total sobre las unidades para sacar el costo unitario el cual se va actualizando cuando se ingresan nuevos productos o mercancías.

Según el autor (Arcusin. & Rossetti., n.d.) Nos explica que la dificultad que tiene una empresa es tener inventarios por periodos para la realización física de los registros ordenados de sus productos y mercancías, de esta manera se podrá aplicar el método de valoración de inventarios en cuestión aquellas empresa de gran tamaño de volumen sea imposible poder registrar la cantidad de las mercancías individual de los productos.

Para el autor (María Del Carmen & Fuentes, 2013) dice que las bases de datos es una recopilación de los datos relacionados entre sí en el programa, que contiene información precisa de la PYME con disposición de manejar programas, Excel es una de las

Planteamiento del Problema

A partir del método de observación dentro del departamento de papelería del Telebachillerato “Potrero Viejo” se pudo determinar que el problema principal es que actualmente no se tiene un registro digitalizado del inventario que pueda controlar las entradas y salidas de manera eficiente.

Por lo anterior las variables a considerar son Reingeniería, control de inventarios y capacitación por lo que nos hemos planteado la siguiente pregunta.

¿A partir del uso de un sistema digitalizado de las entradas y salidas de los productos se mejorará el control de inventarios?

Problemática

A partir del conocimiento del problema se dio a la tarea de analizar las incidencias que este genera mismas que se mencionan a continuación:

1. Pérdida de tiempo en la búsqueda de los productos
2. Mala organización del departamento
3. Registro en libreta del inventario
4. Poca eficiencia en el proceso de venta
5. Alto número de quejas en la dirección de la escuela por faltantes constantes de los productos.
6. Desconocimiento de productos que hacen falta
7. Desconocimiento de un plan de compra
8. Alta rotación de personal por faltantes en caja.

Objetivo General

Proponer una mejora al departamento de papelería a partir de un sistema digitalizado de control de entradas y salidas de las mercancías, utilizando las herramientas que controlen los ingresos y egresos del inventario para mejorar la administración, optimización y accesibilidad de los artículos disponibles.

Objetivos Específicos

- ✓ Inventariar los productos existentes
- ✓ Captura de los productos en el programa que se propone
- ✓ Identificar los productos por área de acuerdo al almacén interno por la herramienta Tabla dinámicas.
- ✓ Generar la mejora a partir del proceso en Excel para el control de las entradas y salidas.
- ✓ Capacitar al personal para la utilización del programa propuesto para el manejo del inventario.

Definición de variables

- Control de artículos: implementación de un nuevo Lay out para tener una accesibilidad a los productos

- Nuevo sistema: adaptar el personal al sistema que presta servicios
- Capacitar al personal suplente a cargo: que toda la persona encargada lleve el mismo procedimiento para el uso del nuevo sistema.

Hipótesis

A través de un programa de inventario en Excel se puede dar solución al mal funcionamiento de control de entradas y salidas y el flujo de efectivo de la papelería del TEBAEV.

Justificación del Proyecto

El siguiente proyecto se llevó a cabo con el propósito de mantener el orden y control del inventario ya que no se cuenta con una herramienta de sistema de control de inventarios dentro de la papelería, que beneficie tanto el servicio ofrecido por parte del personal como las ventas, por lo cual surge la necesidad de poner en práctica métodos que ayuden a la empresa a funcionar de manera adecuada y satisfactoria para lograr beneficios tanto para los clientes como para la misma papelería.

Limitaciones y Alcances por la falta

El presente proyecto tiene como alcance:

- Sistematizar los flujos de entrada y salida de manera que estos no sean desviados para otros recursos que no son acordes al área de la papelería.
- Fortalecer el crecimiento del área para adquirir nuevos productos que se requieran y que no están a la venta en la papelería.
- Otros servicios que aporten otro ingreso dentro de la actividad escolar

Los límites que se tienen para este proyecto son:

- Falta de interés y/o desinterés por parte del jefe del plantel
- No guardará información de otras áreas, nada más papelería del TEBAEV "Potrero Viejo".
- No podrá ser utilizado en otra escuela para sus beneficios.

Marco contextual (La Empresa)

Tele bachillerato “Potrero Viejo”

Historia

El Tele bachillerato “Potrero Viejo” fue fundado el día dieciséis de agosto del año 2007 se inició con una matrícula de veinte alumnos y un docente que tenía funciones de director, docente y administrador. Sin un espacio propio para trabajar, sin embargo se tomaban clases en la casa del campesino, posteriormente en una casa habitada, iniciando en ciclo 2008-2009, se rentaba una casa más amplia para los 55 alumnos que ya se tenían, gracias a la gestión de la docente, el H. Ayuntamiento de Amatlán inauguro dos aulas y baños el veintiséis de marzo de 2009 y con la aportación de padres de familia se construyó la dirección escolar, dos semestres después en el ciclo 2010-2011 se inauguran dos aulas más con solo la aportación de padres de familia, gestión de docentes y coordinador con un incremento en matrícula de 40% y tres docentes más, para el ciclo escolar 2011-2012, actualmente en el ciclo 2015-2016, cuenta con seis aulas, dirección, baños, cancha deportiva y se tienen contemplado alrededor de 150 alumnos en este ciclo.

En un terreno que donaron los ejidatarios de esta comunidad de media hectárea.

Misión

Proporcionar educación media Superior de carácter general, integral, formativo y propedéutico, sustentada en el compromiso de sus docentes, dentro de una cultura de

mejora continua que permita impulsar en el bachillerato conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, basadas en principios de equidad, calidad y pertinencia que contribuyan en el desarrollo sustentable de su comunidad y por ende, en el estado de Veracruz.

Visión

Ser un subsistema educativo, del nivel medio superior, reconocido por la calidad de su servicio, comprometido en la formación integral de sus estudiantes a través de valores y aprendizajes significativos, priorizando el desarrollo de competencias para la vida, basadas en el uso de las tecnologías de la información que permita a los estudiantes su desarrollo, participación y corresponsabilidad en la sociedad actual.

Valores

- Responsabilidad
- Comunicación
- Honestidad
- Puntualidad
- Asistencia

Proceso

El Telebachillerato realiza el proceso de ventas de artículos escolares para satisfacer la cartera de los clientes, con el beneficio de otórgales un mejor servicio y precio, para satisfacción de las mismas, con ventaja de que los alumnos no tengan que salir a comprar a la competencia del plantel.

Mercado de impacto de los productos o servicios brindados por la empresa.

El impacto es que los artículos de la papelería se comercialicen de manera adecuada porque son necesarios para los estudiantes y clientes ya que son de uso indispensables para el desarrollo académico

Ubicación del Telebachillerato

Carretera Estatal Córdoba – Veracruz S/N

Col. Los Mangos

C.P. 94940

Potrero Viejo, Municipio Amatlán de los Reyes, Veracruz



Ilustración 1 Mapa de ubicación de la escuela

Organigrama

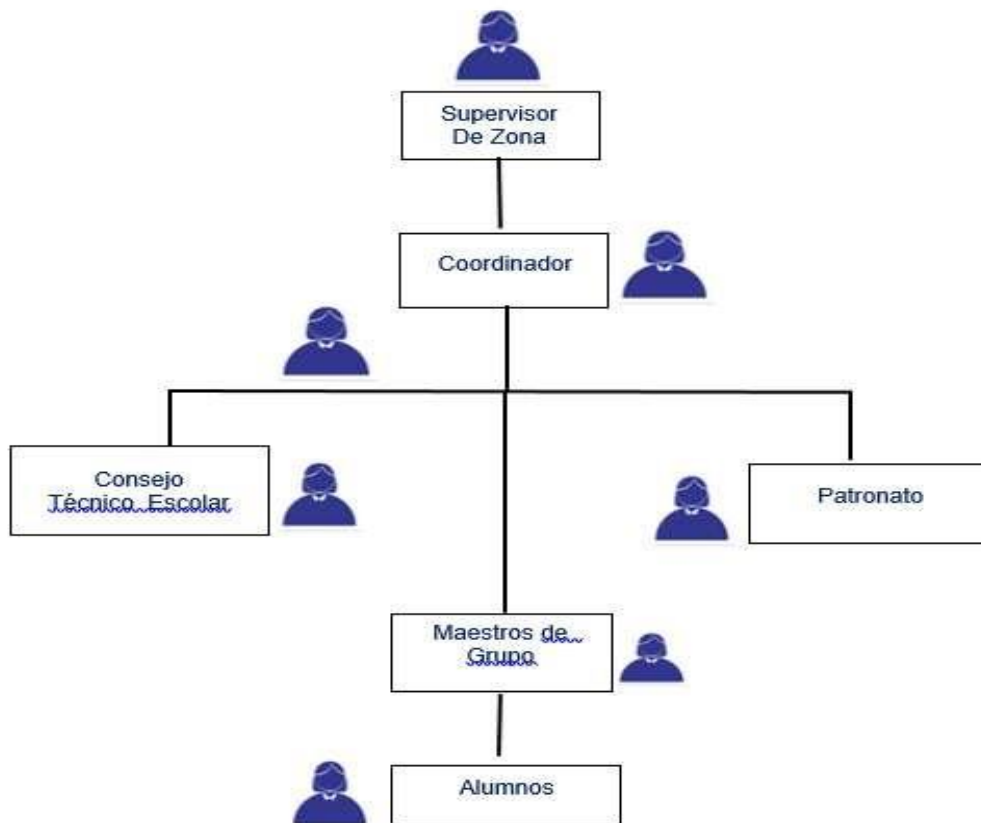


Ilustración 2 Organigrama de la escuela

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

El presente proyecto se desarrolla bajo el orden del siguiente cronograma, ya que las actividades presentadas, encaminarán al trabajo a llegar a los resultados esperados.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Marco contextual	■	■															
FODA-Diagnóstico		■	■														
Marco teórico			■	■													
Objetivo general			■	■													
Objetivo específico			■	■													
Cronograma de actividades			■	■													
Metodología				■	■												
Desarrollo de la mejora					■	■											
Programa a utilizar Excel					■	■	■										
Tabla móvil						■	■	■									
PEPS							■	■	■								
Presupuesto								■	■	■							
Capacitación del programa									■	■	■						
Conclusión y recomendaciones											■	■					
Cierre y presentación de tesina en la empresa												■	■	■			
Cierre y presentación de tesina en la universidad UTCV														■	■	■	

Tabla 1 Cronograma de actividades

Con base en el siguiente análisis FODA, se pueden identificar los aspectos sobre los cuales se debe trabajar principalmente para llevar a cabo un buen desarrollo del siguiente proyecto.

FODA

<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Buena relación con los estudiantes y/o al cliente. 2 Precio accesible. 3 Contar con un exhibidor. 4 Actitud positiva por parte del empleado. 5 Brindarles buen servicio a los estudiantes y clientes. 6 Aumento de matrícula de estudiantes. 7 Contar con variedad de los artículos. 8 Obtenemos clientes solo para la papelería Telebachillerato. 9 Obtenemos clientes solo para la papelería Telebachillerato. 	<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Venta 2 Innovar 3 Buena relación de calidad y precio 4 El Telebachillerato no cuenta con una competencia de este tipo. 5 Tener ganancias P/comprar equipo (Copiadora, Cortadora, caja registradora etc.). 6 Material solicitado por parte de los maestros. 7 Asistencia y cumplimiento de los alumnos. 8 Incrementar la variedad de papelería
<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Inseguridad del empleado en las ventas. 2 Impuntualidad del empleado. 3 No contar variedad de los artículos solicitados. 4 Solo cuenta con un espacio pequeño. 5 No se cuenta con un inventario. 6 No ofrecer otro servicio. 7 Falta de promoción y publicidad. 8 Pocos diseños. 	<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Deserción de los alumnos del Telebachillerato. 2 Competencia de otra papelería cercana. 3 Aumento en los artículos (proveedores). 4 Falta de normas y reglamentos. 5 Falta de recurso financiero. 7 Artículos defectuosos.

Tabla 2 Análisis FODA de la papelería

Como primer actividad se desarrolla una matriz FODA para identificar qué aspectos se deben mejorar de la papelería y así llevar a cabo las actividades correspondientes, dichas

actividades son: crear una base de datos mediante el programa Excel en el cual se lleve un registro de todos los artículos que se manejan dentro de la papelería, así como también para llevar un control de las entradas y salidas de dicha mercancía, esto calificado a través de un check list en el cual se evaluará que la base de datos esté dando buenos resultados. La siguiente actividad a realizar es la capacitación de la persona que utilizará la base de datos mediante el programa Excel, esto para lo desarrolle de la manera más adecuada posible, así como también dar un buen servicio al cliente. Por último se propone un lay out en el cual se muestra cómo se pueden acomodar los artículos de manera adecuada para facilitar el uso y manejo de la papelería.

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO

A continuación se muestra una matriz FODA en la cual se identificaron las estrategias con las cuales se pueden mejorar el servicio y manejo de la papelería escolar del TEBAEV.

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Precio accesible. 2.- Contar con un exhibidor. 3.- Actitud positiva por parte del empleado del plantel. 4.- Brindarles buen servicio a los estudiantes y clientes. 5.- Aumento de matrícula de estudiantes. 6.- Contar con variedad de los artículos. 7.- Obtenemos clientes solo para la papelería TEBAEV 	<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Inseguridad del empleado en las ventas. 2.- Impuntualidad del empleado. 3.- No contar variedad en los artículos solicitados. 4.- No se cuenta con un inventario. 5.- Solo cuenta con un espacio pequeño. 6.- No ofrecer otro servicio. 7.- Falta de promoción y publicidad.
	<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Venta. 2.- Innovar 3.- Buena calidad y precio. 4.- El Telebachillerato no cuenta con una competencia de este tipo. 5.- Tener ganancias P/comprar mobiliario y equipo. 6.- Material solicitado por parte de los maestros. 7.- Incrementar la variedad de papelería 	<p>FO (MAXI-MAXI)</p> <p>F5-O2 Mejorar el Inventario de entradas/salida de mercancías a través de un control de sistema.</p> <p>F5-O2 Brindar a los estudiantes y clientes un buen servicio de calidad y precio para incrementar las ventas.</p> <p>O1-F3 Adquirir un exhibidor para mostrar la variedad de los productos</p> <p>O4-F6 Incremento de ventas, para la compra de una copiadora y cortadora etc.</p>

Amenazas	FA (MAXI-MINI)	DA (MINI-MINI)
1.- Deserción de alumnos en el Telebachillerato. 2.- Competencia de otra papelería cercana. 3.- Aumento en los artículos (proveedores). 4.- Falta de normas y reglamentos. 5.- Falta de recurso financiero. 6.- Artículos defectuosos.	A1-F5 Impedir la deserción con pláticas continuas por parte de los docentes del plantel y dándoles un buen servicio de calidad y precio. A4-F6 Fomentar las normas, y reglas con los alumnos para que se lleven a cabo y las cumplan.	D6-A5 Ofrecer otros servicios para contar con más flujo de efectivo. D2-F7 Dar una buena promoción en cuanto a los artículos que tiene tanta demanda y los artículos en malas condiciones.

Tabla 3. Matriz FODA.

Presupuesto

Presupuesto		
Conceptos	Precio	Total
computadora	\$ 2 185.00	
Paquete software	1 889.00	
Silla de escritorio	699.00	
		\$ 4773.00

Tabla 4 Presupuesto del sistema en Excel

Sistema de control de inventarios

El Telebachillerato de “Potrero Viejo” utilizara la herramienta Tablas dinámicas mediante el programa Excel, para el control de su inventario en el área del departamento de la papelería, donde dicho instrumento llevará la administración eficientemente de la mercancía o artículos, y a su vez eficazmente los movimientos en ventas. También verificará los movimientos de ingresos y egresos del flujo de efectivo. Para ver el archivo completo dar clic en el siguiente link. [CONTROL DE INVENTARIOS.xlsx](#)

Paso 1

Se inicia con el proceso del control de inventario en Excel haciendo una presentación, donde dicha presentación se reconocen con las siguientes variables que llevan como nombre inicio, inventario, entradas y salidas.

Inicio tenemos lo que es el logotipo del plantel de “Potrero Viejo así como su clave y sello que lo identifica como el plantel educativo de nivel medio superior para los jóvenes que desean continuar con sus estudios y dispuestos a ser clientes de la papelería del Telebachillerato.



Ilustración 3 página principal del sistema de control de inventarios

Paso 2

Inventario

Se le dará clic en la hoja de Excel en la parte inferior, para mostrar el inventario el registro de las mercancías que representa al inventario la cual nos lleva al almacén o stock donde ya se deben tener el recuento físico de las cantidades de cada artículo de las mercancías para hacer el vaciado a la base de datos:

1. Se hace el registro o alta de los artículos en la base de datos
2. Se le asigna un código o clave para identificar el artículo solicitado y/o a vender.
3. Se le asignan las fórmulas en las celdas correspondientes para realizar las operaciones en Excel que nos darán los resultados deseados para el control de inventarios.

INVENTARIO

000-001	Boligrafo negro	Boligrafo	PIEZA	\$4.00	8	0	8	32
000-002	azul		PIEZA	\$4.00	6	0	6	24
000-003	Boligrafo rojo		PIEZA	\$4.00	10	0	10	40
000-004	Boligrafo fash		PIEZA	\$4.00	1	0	1	4

000-005	Lapiz	PIEZA	\$5.00	5	2	3	15
000-006	Sacapunta	PIEZA	\$3.00	15	0	15	45
000-007	Goma blanca grande	PIEZA	\$4.00	2	0	2	8
000-008	Goma blanca chica	PIEZA	\$3.00	42	0	42	126
000-009	Cartulina blanca	PIEZA	\$3.00	8	0	8	24
000-010	Cartulina azul	PIEZA	\$3.00	0	0	0	0
000-011	Papel crepe pinocho amarillo	PIEZA	\$4.00	2	0	2	8
000-012	Papel crepe pinocho amarillo huevo	PIEZA	\$4.00	2	0	2	8
000-013	Papel crepe pingüino azul claro	PIEZA	\$4.00	2	0	2	8
000-014	Papel crepe colibri palo de rosa	PIEZA	\$4.00	6	0	6	24
000-015	Papel crepe pingüino color mandarina	PIEZA	\$4.00	6	0	6	24
000-016	Papel china rosado	PIEZA	\$1.50	24	0	24	36
000-017	Papel china morado	PIEZA	\$1.50	22	0	22	33
000-018	Papel china anaranjado	PIEZA	\$1.50	24	0	24	36
000-019	Papel china azul rey	PIEZA	\$1.50	20	0	20	30
000-020	Papel bond	PIEZA	\$3.00	27	0	27	81
000-021	Folder T/carta verde	PIEZA	\$6.00	5	0	5	30
000-022	Folder T/carta amarillo	PIEZA	\$6.00	40	0	40	240
000-023	Folder T/carta azul	PIEZA	\$4.00	28	0	28	112
000-024	Folder T/carta negro	PIEZA	\$6.00	43	0	43	258
000-025	Folder bolsa T/oficio transparente	PIEZA	\$15.00	28	0	28	420
000-026	Lamina celular vegetal	PIEZA	\$3.00	20	0	20	60
000-027	Lamina sexualidad pubertad y adolescencia	PIEZA	\$4.00	10	0	10	40
000-028	Lamina sexualidad adulto y vejez	PIEZA	\$3.00	7	0	7	21
000-029	Lamina historia de la imprenta #1	PIEZA	\$3.00	36	0	36	108
000-030	Lamina anticonceptivos planeación familiar	PIEZA	\$3.00	39	0	39	117
000-031	Lamina anticonceptivos	PIEZA	\$3.00	4	0	4	12
000-032	Lamina educación sexual	PIEZA	\$3.00	0	0	0	0
000-033	Lamina química organica	PIEZA	\$4.00	12	0	12	48
000-034	Lamina la adolescencia	PIEZA	\$3.00	25	0	25	75
000-035	Lamina partes de la computadora	PIEZA	\$3.00	3	0	3	9
000-036	Lamina célula animal	PIEZA	\$3.00	3	0	3	9
000-037	Block de hoja milimétrica	PIEZA	\$1.50	56	0	56	84
000-038	Block de solicitud de empleo	PIEZA	\$1.50	30	0	30	45

000-039	Fichas bibliografica rayas grande	Fichas	PIEZA	\$1.00	111 75	0	111 75	111
000-040	bibliografica rayas chica		PIEZA	\$0.50		0		37.5
000-041	Diurex Marca		PIEZA	\$3.00	51	0	51	153 12
000-042	texto		PIEZA	\$12.00	1	0	1	
000-043	Transportador mediano	Broche	PIEZA	\$5.00	19	0	19	95
000-044	baco		PIEZA	\$1.00	31	0	31	31
000-045	Resistol Hoja		PIEZA	\$3.00	11	0	11	33
000-046	de color		PIEZA	\$1.00	30	0	30	30
000-047	Hoja blanca		PIEZA	\$0.33	400	0	400	132
000-048	Rollo de papel contac		METRO	\$10.00	9		9	90

INICIO

ENTRADAS

SALIDAS

Ilustración 4 registro de entradas del sistema de control de inventarios

Paso 3

Así mismo también se le dará clic en la hoja de Excel en un apartado que nos mostrara todo cuanto hay en existencias o cantidad de las entradas son el valor principal en el inventario ya que esto nos da la pauta de lo hay en el almacén o en stock de las mercancías por lo cual sabremos que tenemos en reserva o existencias para la venta, con el fin de superar las expectativas y servicio de nuestros cliente, y de estudiantes para elevar nuestra imagen.

Si no se cuenta con algún artículo solicitado por nuestros estudiantes o cliente final en el almacén tenemos que visitar a nuestros proveedores minoristas que surte a la papelería el Tele bachillerato para la compra de los productos a vender.

ENTRADAS

000-001	Boligrafo negro	8
000-002	Boligrafo azul	6
000-003	Boligrafo rojo	10
000-004	Boligrafo fash	1
000-005	Lapiz	5

000-006	Sacapunta	15
000-007	Goma blanca grande	2
000-008	Goma blanca chica	42
000-009	Cartulina blanca	8
000-010	Cartulina azul	0
000-011	Papel crepe pinocho amarillo canario	2
000-012	Papel crepe pinocho amarillo huevo	2
000-013	Papel crepe pingüino azul claro	2
000-014	Papel crepe colibri palo de rosa	6
000-015	Papel crepe pingüino color mandarina	6
000-016	Papel china rosado	24
000-017	Papel china morado	22
000-018	Papel china anaranjado	24
000-019	Papel china azul rey	20
000-020	Papel bond	27
000-021	Folder T/carta verde	5
000-022	Folder T/carta amarillo	40
000-023	Folder T/carta azul	28
000-024	Folder T/carta negro	43
000-025	Folder bolsa T/oficio transparente	28
000-026	Lamina celula vegetal	20
000-027	Lamina sexualidad pubertad y adolescencia	10
000-028	Lamina sexualidad adulto y vejez	7
000-029	Lamina historia de la imprenta #1	36
000-030	Lamina anticonseptivos planeación familiar	39
000-031	Lamina anticonseptivos	4
000-032	Lamina educación sexual	0
000-033	Lamina química organica	12
000-034	Lamina la adolescencia	25
000-035	Lamina partes de la computadora	3
000-036	Lamina célula animal	3
000-037	Block de hoja milimetrica	56
000-038	Block de solicitud de empleo	30
000-039	Fichas bibliografica rayas grande	111
000-040	Fichas bibliografica rayas chica	75
000-041	Diurex	51
000-042	Marca texto	1
000-043	Transportador mediano	19
000-044	Broche baco	31

INICIO

SALIDAS

000-045	Resistol	11
000-046	Hoja de color	30
000-047	Hoja blanca	400
000-048	Rollo de papel contac	9

INVENTARIO

Ilustración 5 entradas de mercancías del sistema de control de inventarios

Paso 4

Salidas se le dará clic en un apartado hacia abajo en la hoja de Excel dónde se muestran a dónde se registran o se harán los movimiento de salidas que se venderán en el departamento de papelería

1. Se registrarán por código o clave y nos el sistema presenta automáticamente la información del producto
2. Introducir fecha para saber el día de la venta
3. Cantidad vendida en salidas disminuye mi almacén

SALIDAS

	#N/A	22-mar	
000-005	Lapiz	09-abrir	2
	#N/A		
000-045	Resistol	10-abr	1
000-044	Broche baco	16-abr	1
000-002	Boligrafo azul	10-abril	3
000-008	Goma blanca chica #N/A	09-abr	1
000-020	Papel bond	11-abr	3
000-047	Hoja blanca	11-abr	6
000-047	Hoja blanca #N/A	12-abr	3
000-046	Hoja de color #N/A	13-abr	4

000-044	Broche baco #N/A	12-abr	2
000-046	Hoja de color #N/A	13-abr	4
000-005	Lapiz #N/A	13-abr	1
000-003	Boligrafo rojo	12-abr	1
000-002	Boligrafo azul	11-abr	2
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		
	#N/A #N/A		




Ilustración 6 registro de salidas de mercancías del sistema de control de inventarios

Método de evaluación de sistema de inventarios

Los métodos de evaluación del sistema de control interno para las empresas son herramientas de apoyo a la planeación de la auditoría del sistema contable, permitiendo conocer toda la información y que sea apta para su evaluación de la misma.

Checklist

Potrero viejo 30ETH0924X Amatlán de los Reyes. Ver.	Check list				
Área de ventas		Fecha			
Días de la evaluación		Revisado			
Control de Inventarios					
Generalidades	Si	No	N/A	Observación	
Clasificación de las mercancías ABC					
Resultados de la evaluación de capacitación					

Mantener los artículos y mercancías bajo control				
Disponibilidad de los artículos en el momento requerido				
Costo del sistema de control				
Mejor visibilidad confiable del inventario				
Reducir costos en exceso o faltantes de mercancías				
Elevar el servicio al cliente				
Mejorar el flujo de efectivo en la papelería el Telebachillerato				
Reconocer robos y mermas				
Liberar espacio en el almacén				
Localización de las mercancías				

Tabla 5 check list de evaluación

PERFIL DEL ALMACENISTA

Descripción del puesto

Papelería Telebachillerato "Potrero Viejo" Solicita vendedor(a) de mostrador con deseos de trabajar, para desempeñar sus habilidades y aptitudes, saber manejar el programa Excel (lo básico) recibir mercancías cuando se requiera y crear buenas relaciones para otorgar buen servicios a los estudiantes o clientes.

- 1.- Desarrollo de personas
- 2.- Prudencia
- Compromiso

- 1.- Adaptarse al cambio
- 2.- planificación y organización
- 3.- Trabajo en equipo

**COMPETENCIA
ESPECIFICAS**

**COMPETENCIAS
CARDINALES**

PRUDENCIA			
Sensatez y moderación en todos los actos, en la aplicación de normas y políticas de la organización, sabiendo discernir lo bueno y lo malo para la empresa, para el personal y para sí mismo. Implica también que piensa y actúa con sentido común. Ambas características, sensatez y moderación, y sentido común, aplicadas en todos los actos, en todo momento, en todos los aspectos de la vida			
	VARIABLES	DEFINICIÓN ESPECIFICA	VALOR
2.1	Capacidad de sensatez y moderación	Demostrar sensatez en todos los actos	100%
2.2	Capacidad de definir actos para la empresa	Distinguir lo bueno y lo malo para la empresa, para el personal y para sí mismo.	
2.3	Capacidad de pensar y actuar con juicio propio	Demostrar sentido común al actuar y pensar	
2.4	Capacidad de unificar sensatez, moderación y sentido común en todos los actos	Demostrar la unión de sensatez, moderación y sentido común aplicadas en todos los actos, en todo momento, en todos los aspectos de la vida	

Tabla 6 Tabla competencias específicas desarrollo de persona

COMPROMISO			
Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio.			
	VARIABLES	DEFINICIÓN ESPECIFICA	VALOR
3.1	OBJETIVOS	Concreta y apoya decisiones comprometido con el	100%
3,2	COMPROMISOS	Concretar capacidades de cumplir con los compromisos tanto	

		personales como profesionales	
3.3	SUPERAR OBSTACULOS	Diseña estrategias para superar obstaculos que se interpongan para	
3.4	APOYAR	Mostrar compromiso sobre las propuestas hechas para lograr alcanzarlas	
3.5	CONTROLAR	Concretar las acciones acordadas tanto como profesionales y personales	

Tabla 7 Competencia especifica compromiso de la persona / Competencia especifica prudencia de la persona

Competencias Cardinales

ADAPTABILIDAD AL CAMBIO			
Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.			
	VARIABLES	DEFINICIÓN ESPECIFICA	VALOR
1.1	capacidad para adaptarse a los cambios	considerar la adaptación y amoldarse a los cambios	100%
1.2	capacidad de modificar la propia conducta	considerar la modificación de la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgan dificultades	

1.3	versatilidad del comportamiento rápida y adecuadamente	Demostrar versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintas	
1.4	conducir a su grupo de trabajo correctamente	organizar al grupo de trabajo en función de la correcta comprensión de los escenarios cambiantes dentro de las políticas de la organización	
1.5	Emprende acciones eficaces.	Acompaña la puesta en marcha de las acciones acordadas.	

Tabla 8 Competencia cardinal adaptarse al cambio

CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DE ORGANIZACIÓN			
Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.			
	VARIABLES	DEFINICIÓN ESPECIFICA	VALOR
2.1	Anticipar puntos críticos	Anticipar los puntos críticos de una situación o problema.	100%
2.2	Establecer puntos de control.	Establecer puntos de control y mecanismos de coordinación.	

2.3	Investigar información externa.	Buscar información externa para asegurar la calidad de los procesos.	
2.4	Administrar proyectos.	Saber administrar proyectos que se le asignen.	
2.5	Establecer plazos.	Establecer plazos para el cumplimiento de los objetivos.	

Tabla 9 Competencia cardinal planificación y organización

TRABAJO EN EQUIPO			
capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo.			
	VARIABLES	DEFINICIÓN ESPECIFICA	VALOR
3.1	CAPACIDAD	Mostrar la capacidad de poder colaborar y cooperar con todo el	100%
3.2	GRUPO DE TRABAJO	Producir grupos de trabajo que ayuden a la empresa a cumplir metas de trabajo	

3.3	COMPETENCIA	Basar objetivos en base a competencias de trabajo sobresaliendo los mas
3.4	OBJETIVOS COMPARTIDOS	Establecer objetivos con el fin de lograr el mejor desempeño de cada uno de los empleados
3.5	TRABAJO EN EQUIPO	Demostrar la efectividad del trabajo en equipo al cumplir metas

Tabla 10 Competencia cardinal trabajo en equipo

Capacitación para la persona contratada

Para poder dar la capacitación adecuada a la persona adecuada se requiere contratar bajo un perfil deseado, dicho perfil es el siguiente: Una vez contratada a la persona adecuada para el puesto es necesario realizar el siguiente procedimiento para dar la mejor capacitación.

1.- Análisis de la necesidad

Se impartirá al personal encargado del departamento del sistema del control de inventarios una breve introducción acerca de la empresa (misión, visión, filosofía etc..) además se le proporcionara la información de que tipo de clientes se les brindara el servicio proporcionado por la papelería, durante el turno escolar. Así como la disponibilidad que hay en inventario Stock o de las mercancías o en constante rotación.

Con el fin de suministrar y distribuir adecuadamente el control de inventarios, otorgándoles un buen servicio a nuestros clientes para que la demanda de los artículos, alcanzando una buena utilidad neta de ganancia.

2.- Diseño de instrucción

El manual de instrucciones permitirá las actividades específicas, de manera ordenada para realizar el manejo del control de inventarios, a través de un programa que operara su

método del cual se guiará al personal en el proceso de enseñanza-aprendizaje del sistema software en tecnología de control de inventarios.


Instructivo del programa Excel

Instructivo para el sistema de control de inventarios en el Excel
1.- Abrir el programa de Excel
2.- Dar clic en inventarios para verificar o registro los productos en la base
3.- Seleccionar entradas para verificar el abastecimiento del almacén o Stock
4.- Se da clic en salidas para la operación de las ventas
5.- A ser la suma de la veta de la celda cantidad
6.- verificar el flujo de efectivo y
7.- Cerrar el programa

Tabla 11 instructivo para usar control de inventarios

3.- Evaluación

Al personal se le evaluara las habilidades y aptitudes, a través de un Ítem que le será dado por la persona a cargo de la introducción.

Nombre de la empresa		 <p>TEBAEV Telebachillerato de Veracruz</p>				
"Potrero Viejo" 30ETH0924X Amatlán de los Reyes, Ver.						
La siguiente información tiene como objetivo evaluar la capacitación proporcionada al personal requerido para este curso.						
Nombre(s) del personal a capacitar (uno o varios)		Nombre del curso o programa				
Fecha de la capacitación		Objetivo de la capacitación				
Encierra con un circulo, o marca con una x la respuesta que tú considere correcta						
No.	Ítem	Insuficiente	adecuado	Regular	Bueno	Excelente

1	Comprensión de curso	1	2	3	4	5
2	Aplicación al puesto responsabilidad y necesidad	1	2	3	4	5
3	Varias prácticas de enseñanza para realizar	1	2	3	4	5
4	material que facilite concedido para tu aprendizaje	1	2	3	4	5
5	Calidad de información previa a la cesión	1	2	3	4	5

Tabla 8 Evaluación del personal

4.- Aplicación

Con la capacitación otorgada al personal que se encargara de manejar el sistema y conforme al check list diseñado anteriormente, se determinara la ejecución del programa en Excel empezando con el inventario que se muestra con el registro de las mercancías en Stock a fin de que el personal tome en cuenta la aplicación del método PEPS, tomando en cuenta que con el diseño del método anterior lo primero que deberá tomar en cuenta deberán ser las entradas con fechas de mayor adquisición, y a su vez la visualización de los faltantes que se vayan generando de mercancía evitando el desabasto de la misma. La aplicación, al ser cotejada de manera correcta con el check list se procederá a determinar la evaluación donde se señalaran las áreas de oportunidad que el empleado pudiera tener

5.- Evaluación y proceso

La capacitación a realizar será evaluada mediante un check list que mostrará que mejorías o resultados tubo la persona a la que se capacitó. De no funcionar positivamente así se tendría que regresar al paso dos para volver a dar la preparación.

Evaluación del personal

Check list de evaluación del personal			
Actividades a calificar	Excelente	Regular	Malo
Manejo del programa Excel			
Dificultad del programa de Excel			
Facilidad del sistema del control de inventarios			
El método a utilizar es efectivo			
Puntualidad del personal capacitado			
Actitud positiva			

Tabla 12 Check list de evaluación el sistema Excel

Lay Out de papelería

La papelería solo cuenta con un lugar pequeño dónde nada más tiene un mueble para guardar los artículos o mercancías que se encuentran en Stock, posee una mesa y ventana para poder dar servicio y atender a los clientes y estudiantes del plantel, así ni clientes y estudiantes no tienen oportunidad de poder observar los productos o artículos de consumo interno que ellos van a consumir o adquirir para su beneficio.



Ilustración 7 papelería parte de afuera

Visto por dentro desde un ángulo diferente para ver cómo está reducido espacio de la papelería para dar a tención de los clientes el cual ellos no pueden entrar a observar los artículos que se comercialicen para su consumo interno de los clientes en dicha papelería



Ilustración 8 Lay Out de papelería vista desde arriba

Visto desde arriba, como se puede observar el lugar está muy reducido, que no deja que los estudiantes entren a la papelería y puedan prestar atención a los productos que se comercializan, para la venta diaria esto no nos da la oportunidad de crecer en el comercio con el inventario del almacén.



Ilustración 9 Lay Out de papelería visto desde arriba

Incorporar un nuevo equipo para mejorar las instalaciones de la papelería es conveniente para crear oportunidad de mejorar en dar o brindar un mejor servicio a los clientes (alumnos) y de esta forma se puedan observar mejor los artículos que están en venta para aprovechar la oportunidad de hacer crecer a la micro empresa y lograr un mejor flujo de efectivo para seguir creciendo.



Al contar con mejor equipo y espacio para poder atender mejor a los estudiantes y clientes ya que los clientes podrán entrar a la papelería y observaran mejor los productos para que el cliente se sienta a gusto y tengan confianza para la compra y por supuesto lo mejor brindar o dar la mejor atención en cuanto a la compra y venta porque se les atenderá más rápido con el nuevo sistema de control de inventarios y no tendrán que demorar o tardar en la compra y venta de los artículos.



Visto desde un ángulo diferente tiene mejor perspectiva, como se puede observar el contar con una mejor estructura para invertir y adquirir nuevos artículos y ahora contamos con una vitrina en la se puede adquirir más artículos de papelería como libretas, marcadores, diversos papeles cómo crepe, cascaron, celofán de regalo, tijeras, cuadernos chicos, cajas de pinturas, pinturas de agua, fomí, etc., etc. Según se otro se considere útil buen funcionamiento de la empresa.



CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Resultados

Resultados del método

Los resultados del manejo del almacén en el control, son factibles y viables, porque ahora en el departamento del área de papelería, se tiene un mejor acomodo en el inventario, el orden de las mercancías o artículos a vender, de esta manera se tiene un excelente monitoreo de fechas de caducidad de los mismos. A la hora de realizar la venta se tiene una visibilidad más adecuada del producto para nada más tomar y dárselo al cliente y no demore mucho tiempo en adquirir y comprar el artículo para la formación académica del estudiante.

El resultado del sistema de control de inventarios es efectivo porque ya está lista para el servicio del clientes, cuando el cliente solicita su artículo de compra se registra con el código que se dio de alta y presenta la información del articulo solicitado y nuestro inventario

disminuye, así mismo ponemos fecha y cantidad a vender y se queda el registro de la compra/venta y por último se ase la suma para obtener la venta del día o utilidad neta. Este método es más práctico, eficiente y eficaz por que se realizan los registros de manera digital en una computadora sin tener que estar perdiendo tiempo escribiendo en una libreta y se desespere el cliente y no se realice la venta y se tenga perdidas.

Lay Out

Como resultado obtenido del lay Out de la papelería se propuso el siguiente acomodo, el cual fue aplicado y con el cual se obtuvieron mejores resultados al momento de moverse dentro del establecimiento a la búsqueda y acomodo de los productos, facilitando la rapidez con la cual se atienden a los alumnos. Dicho Lay Out es el siguiente:

Se hace el cambio de la mesa por una vitrina, y de la herramienta de la y libreta por un software para control de las mercancías, dando la oportunidad a que los clientes tengan una mejor atención y servicio puedan observar con facilidad los productos y tengan mejor satisfacción y atracción la cartera de los clientes.

□ Sistema de control de inventarios

Al aplicar el uso del Excel mediante tablas dinámicas se obtuvo como resultado que se mejoró el control de las entradas y salidas de las mercancías el cual mejoró el uso de flujo de efectivo de los ingresos por las ventas y ayudó a evitar problemas con los jefes inmediatos encargados de la papelería.

Capacitación

La capacitación aplicada se evaluó mediante el siguiente check list el cual dio como resultado que la persona capacitada obtuvo una reacción favorable ante la enseñanza que se le proporcionó del uso del sistema de control de inventarios.

Check list para evaluar al personal

Check list de valuación del personal

Actividades a calificar	Excelente	Regular	Malo
Manejo del programa en Excel	✓		
Dificultad del programa de Excel		✓	
Facilidad del sistema del control de inventarios	✓		
El método a utilizar obtuvo resultados	✓		
Puntualidad del personal capacitado	✓		
Actitud positiva	✓		

Tabla 93 check list de evaluación de personal

Conclusiones

Los hallazgos encontrados en el departamento de papelería fue una bitácora en la que ahí se realizaban las actividades diarias de las ventas en la cual se registraban todos los artículos del almacén o Stock, y el manejo de flujo de efectivo se contabilizaba diariamente para poder ser entregado a la coordinadora de dicho plantel.

Por este motivo el departamento de la papelería decidió buscar una estrategia para dar solución a este problema, llevando a cabo una reingeniería para realizar un cambio de la bitácora por un sistema software, para el manejo de control de inventario de los artículos por este medio poder controlar las entradas y salidas, así tener un buen funcionamiento de la administración del flujo de efectivo, obtienen un mejor funcionamiento en controlar los artículos, accesibilidad de los artículos, mejor captura de los datos en digital, así mismo proporcionar un mejor servicio a los estudiantes y clientes. Aunado a ello se llevara a cabo la capacitación a la persona que maneja el sistema para desempeñar las tareas diarias en la papelería otorgando el mejor servicio.

Por lo tanto se considera mencionar que descuerdo a la pregunta planteada a la hipótesis si es viable dar solución a la problemática actual con el uso de la herramienta de sistema software.

Anexos I



Anexo 1 Vista dela papelería antes de Lay Out



Anexo 2 Antes: actividad que se realizan en la papelería



Anexo 3 Antes: herramienta para realización de la venta



Anexo 4 Antes: servicio al cliente en la papelería



Anexo 5 Después: cambio de la mesa por la vitrina



Anexo 6 Después: servicio mejorado



Anexo 7 Después: mejor vista para los artículos

Bibliografía

(2006). En A. B. Lautaro Guerra G., *Lautaro Guerra G., Alejandro Bedini G.* (pág. 10). Departamento de Informática USM.

Sánchez-Castañeda, A. (12 de Marzo de 2018). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4296/429640260010.pdf>

Vidal Holgín, C. J. (Julio de 2017). *Fundamentos de Control y Gestión de Inventarios*. Colombia: digital.

Gual, J. R. (15 de Enero 2007). El concepto de la REINGENIERÍA aplicado al mundo empresarial del siglo XXI . <http://www.ub.edu/empresarials/ec/pdfs/12782-ESPREENGENIERIA.pdf> , 4.

Guiñazú, G. (01 de Abril de 2018). [PDF] *Redalyc.Capacitación efectiva en la empresa*. Obtenido de www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf

J.Champi, M. H. (18 de Marzo de 2018). [PDF] *Rediseño de procesos o reingeniería*. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/5.pdf

Jesús María, L. (21 de Marzo de 2018). [PDF] *Gestión de la capacitación en las organizaciones - Minsa*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf>

Michael Hammer, J. C. (14 de Febrero de 20018). <https://books.google.com.mx/books/about/Reingeniería.html?hl=es&id...> Obtenido de https://books.google.com.mx/books?id=PdYa1vzOP3wC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Mintecon, G. A. (17 Dic. 2012). Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales. <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2012/12/17/tecnicas-y-herramientas-degestion-de-proyectos/> , 1.

(2005). Conceptos de Adiestramiento, Capacitación y desarrollo. En A. M. Nuñez, *Manual para Determinar Necesidades de Capacitación y Desarrollo* (págs. 23, 24). México : Trillas.

Pinzón Guevara, I., & Ortega, P. (2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal* , 1, 2, .

Pressman, R. S. (2010). eL Software y la Ingeniería de Software. En *Ingeniería de Software* (pág. 2). México: McGrawHill.