

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**"Evaluación y mejoras al proceso de registro y control de los bienes de
almacén de la DIEDUC de Izabal. "**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Kevin Alexis Delgado Vásquez

Zacapa, Septiembre de 2013

**"Evaluación y mejoras al proceso de registro y control de los bienes de
almacén de la DIEDUC de Izabal. "**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Kevin Alexis Delgado Vásquez

Oscar Anibal Rodríguez Salguero (Asesor)

Cristian Rosendo Santa Cruz Mazariegos (Revisor)

Zacapa, Septiembre de 2013

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica y Secretaria General

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

Lic. César Fernando Orellana Paiz

Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Jesús Morales Acevedo
Examinador

Lic. Miguel David Ordóñez Padilla
Examinador

Lic. Edgar Leonel Martínez
Examinador


Lic. Oscar Anibal Rodríguez Salguero
Asesor

Lic. Cristian Rosendo Santa Cruz Mazariegos
Revisor

REF.:C.C.E.E.0136-2013

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 02 DE JULIO DEL 2013
SEDE ZACAPA

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Oscar Rodríguez Salguero, tutor y Licenciado Cristian Santa Cruz, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Evaluación y mejoras al proceso de registro y control de los bienes de almacén de la DIEDUC de Izabal.”, Presentado por él (la) estudiante Kevin Alexis Delgado Vásquez, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.423, de fecha 16 de marzo del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.


Lic. César Augusto Custodio Cobarr
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.



Nombre completo del tutor:	Oscar Anibal Rodríguez Salguero
Título:	Licenciado en Administración de Empresas
Colegiado No.	11,305
Dirección:	Aldea El Maguey, Zacapa Zacapa
No. Teléfono	4218-5120
E-Mail	oscarrodriguez23@hotmail.com

Zacapa, 19 de enero de 2013

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera Administración de Empresas

Universidad Panamericana.

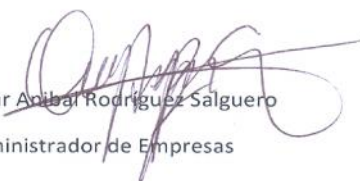
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de Practica Empresarial Dirigida (PED), del tema **"Evaluación y mejoras al proceso de registro y control de los bienes de almacén de la DIEDUC de Izabal"**, realizado por el estudiante: **Kevin Alexis Delgado Vásquez**, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Practica Empresarial Dirigida, con la nota de noventa y uno (91) puntos de cien (100).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Oscar Anibal Rodríguez Salguero

Administrador de Empresas

c.c. archivo

Nombre completo del revisor: Cristian Rosendo Santa Cruz Mazariegos
Título: Licenciado en Mercadotecnia
Colegiado No.:
Dirección: Casa 5, Condominio Las Mercedes, Barrio La Reforma
No. Teléfono Of.: 79412533
No. Teléfono Cel.: 42189167
E-Mail: produccionesluz@yahoo.com

Zacapa, 23 de febrero de 2013

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera de administración de Empresas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema "**Evaluación y mejoras al proceso de registro y control de los bienes de almacén de la DIEDUC de Izabal**" realizado por el estudiante: **Kevin Alexis Delgado Vásquez**, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Cristian Rosendo Santa Cruz Mazariegos
Licenciado en Mercadotecnia

c.c. archivo



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 561.2013

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba Rodríguez de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc Vicky Beatriz Sicajol Calderón, hacen constar que el estudiante Delgado Vásquez Kevin Alexis con carné 201203574 aprobó con ochenta y dos puntos (82 pts.), el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas, el día dieciséis de marzo del año dos mil trece.

Para los usos que el interesado estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los tres días del mes de septiembre del año dos mil trece.

Atentamente,



Arq. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico



Vo. Bo. Licda. Alba de González
Secretaria General

Acto que dedico

- A Dios:** Ser supremo quién gracias a su bondad existo, quien me ha guiado en cada paso que he dado en mi preparación académica y por darme la sabiduría e inteligencia para culminar esta etapa de estudios.
- A mi familia:** Vicente Delgado Ramírez, quién fue más que un abuelo, fue mi padre, él me motivó en cada etapa de mi vida, quién siempre tuvo la plena confianza que yo escucharía cada consejo que me daba y que para él nunca hubo duda de que lograría esto y mucho más. A mi esposa e hijo con quienes deje de compartir momentos especiales para acudir a la casa de estudios para poder finalizar mi carrera.
- A mis Amigos:** Quienes en algún momento me motivaron moralmente para seguir adelante y otros que me apoyaron para avanzar en algunas etapas de mi carrera.

Agradecimientos

Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por ser mi casa matriz de estudios de la cual me siento orgulloso de haberme formado y adquirir la mayor parte de mis conocimientos.

Universidad Panamericana:

Por abrirme sus puertas para poder culminar mi carrera y prepararme aún más dentro de ese centro de estudios.

Al claustro de catedráticos:

Lic. Fernando Orellana, Lic. Oscar Morales, Lic. Omar Portillo, Lic. Jesús Morales y el resto de docentes, por la dedicación, apoyo y amistad brindada a mi persona.

Dirección Departamental de Educación de Izabal:

Por otorgarme el permiso respectivo y apoyarme en el acceso a la información que necesitaba para llevar a cabo mi investigación.

Índice

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	
Marco teórico	1
1.1 Administración de inventarios	1
1.1.1 Finalidad de la administración de inventarios	1
1.1.2 Importancia	2
1.1.3 Métodos para el manejo de inventarios	4
1.2 Inventario	5
1.2.1 Objetivos	5
1.3 Evaluación	6
1.4 Registro	6
1.5 Control	7
1.6 Bien	7
1.7 Almacén	7
1.8 Principios de almacenaje	8
1.9 Tipología de los almacenes	8
1.10 Elementos de un almacén	9
1.11 Contenido de la gestión de almacén	10
1.12 Zonificación y funciones de un almacén	11
1.12.1 Zonificación	11
1.12.2 Funciones	12
1.13 Flujo de materiales en un almacén	13
1.14 Sistema de almacenaje	13
1.14.1 Según manipulación	13
1.15 Métodos para la evaluación del inventario en un almacén	15
1.16 Documentos relacionados con el stock	16
1.17 Herramientas informáticas para la gestión del almacén	17

1.18 Aplicaciones para el control de almacén	18
Capítulo 2	
Planteamiento del problema	19
2.1 Título de la investigación	20
2.2 Justificación	20
2.3 Objetivos	21
2.3.1 Objetivo general	21
2.3.2 Objetivos específicos	21
2.4 Alcances y límites	21
2.4.1 Alcances	22
2.4.2 Límites	22
Capítulo 3	
Metodología	23
3.1 Tipo de investigación	23
3.2 Sujetos de investigación	23
3.2.1 Personas	23
3.2.2 Unidades de análisis	23
3.3 Instrumentos	24
3.4 Procedimientos	24
3.5 Diseño de la investigación	25
Capítulo 4	
Aporte	26
4.1 Para la empresa	26
4.2 Para la universidad	26
4.3 Para Guatemala	26
Capítulo 5	
Análisis de resultados	27
Capítulo 6	
Resultados de la investigación	33

Capítulo 7	
Conclusiones	40
Capítulo 8	
Propuesta	41
8.1 Producto a entregar	42
8.2 Viabilidad del proyecto	43
Cronograma	45
Fuentes de consulta	47
Anexos	
Anexo No. 1 Evaluación integral	49
Anexo No. 2 Diagnóstico	68
Anexo No. 3 Entrevista dirigida al Director Departamental de Educación	82
Anexo No. 4 Cuestionario dirigido al encargado de almacén	86
Anexo No. 5 Ejecución de la propuesta	90
Anexo No. 6 Manual de usuario del programa “Almacén de la Dirección Departamental de Educación de Izabal”	100
Anexo No. 7 Cotización	121
Lista de tablas	
Tabla No. 1: Tabla consolidada de la guía dirigida al Director Departamental de Educación de Izabal.	33
Tabla No. 2: Tabla consolidada del Cuestionario dirigido al encargado de almacén	36
Tabla No. 3: Respuestas generales de la entrevista dirigida al director de la DIDEDUC de Izabal.	66
Tabla No. 4: Resultados de datos “Diagrama de Pareto”	79

Resumen

En el actual mundo cambiante, toda empresa o institución que presta servicios, debe enfrentarse a los desafíos que presentan los efectos de la globalización. Por lo que día a día toda organización lucrativa o no lucrativa debe buscar nuevas formas de mejora continua de sus procesos, para que todos los servicios que presten sean de calidad, lo cual hará a la organización más competitiva en el mercado que se desenvuelve. Por lo que cada vez las organizaciones hacen utilización de diferentes herramientas tecnológicas de acuerdo a su capacidad económica para llevar a cabo diferentes procesos donde el uso de la misma es crucial, por ejemplo el uso de un software que facilite la administración total de un almacén.

En esta investigación se evaluó por medio de un análisis FODA a la Dirección Departamental de Educación –DIDEDUC- de Izabal, específicamente al departamento administrativo financiero, encontrándose que la mayor deficiencia está en los procesos actuales de almacén, planteando así, un análisis sobre importancia de la implementación de un software el cual debe contar con las aplicaciones necesarias que permitan al encargado de almacén registrar y controlar fácilmente y de manera oportuna todo tipo de producto que reciba para su resguardo en el recinto de almacenaje, hasta su posterior entrega a los solicitantes de estos bienes.

El primer capítulo, hace referencia a las bases teóricas aportadas por algunos autores, sobre la función e importancia de un almacén, los principios básicos que deben regir para una adecuada administración del almacén dentro de una empresa, los elementos y zonas que conforman un almacén, la tipología de almacenes que existen, los sistemas de almacenaje, los métodos para la evaluación de inventarios, como también los documentos básicos utilizados para el registro y control de toda adquisición realizada y que temporalmente su destino es el almacenaje.

Por último, según bases teóricas y los instrumentos utilizados para la investigación se determina que el nivel de importancia que tiene el almacén de la DIDEDUC de Izabal, es igual de importante que otras áreas, debido que al igual que los demás procesos que se realizan dentro de la institución, el mismo cumple con una función primordial que es la recepción, resguardo y

control de todos los bienes y suministros adquiridos, los cuales deben estar listos de forma oportuna para proveer de los mismos a todas las áreas que conforman la DIDEDUC de Izabal, para que los procesos realizados habitualmente no se interrumpan por los contratiempos que pueden ser provocados por fallas en los procesos del almacén.

Por lo que se propone la implementación de un programa que cumpla con las características necesarias para el registro, control de todo bien o suministro que sea adquirido, tanto para funcionamiento administrativo de la DIDEDUC de Izabal, como para uso específico de los programas de apoyo a la educación izabalense.

Introducción

Es sorprendente el avance que ha surgido en las técnicas de administración de los almacenes en todas las organizaciones ya sean éstas de carácter público o privado. Debido a la globalización que trae consigo la competitividad, los clientes demandan más bienes y servicios, pero cada día son más exigentes en la calidad y precio de lo que quieren comprar. Por lo que en la administración moderna, el almacén juega un papel importante para lograr economías potenciales y aumentar las utilidades de la empresa, siendo entonces el almacén considerado como una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa.

La función primordial del almacén que es la salvaguardia de los bienes adquiridos de manera temporal o por largos períodos para luego ser entregados, también actúa como regulador en los ritmos de ingresos y despachos de productos, proporcionando informes de las existencias, o el stock que se tengan de cada bien, para garantizar que el flujo de los procesos no se detengan por falta de algún insumo o que se deje de hacer una venta por falta de inventario, también coordina con los departamentos o unidades de control de inventarios, contabilidad y compras.

La Dirección Departamental de Educación de Izabal (DIDEDUC), quién es objeto de estudio para esta investigación, se dedica a la prestación de servicios en el ámbito educativo del departamento de Izabal, pero al igual que cualquier organización, también cuenta con un almacén para el resguardo de todo tipo de bienes que se adquieran para el funcionamiento a nivel administrativo de la entidad, como también para el funcionamiento de los establecimientos educativos oficiales del departamento de Izabal. Es por ello, que la investigación pretende determinar cuáles son los procesos que necesitan fortalecerse del área de almacén y aportar las recomendaciones pertinentes, que permitan mejorar dichos procesos.

Capítulo 1

Marco teórico

1.1 Administración de inventarios

Es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, de la rotación y evaluación del inventario de acuerdo a como se clasifique y qué tipo de inventario tenga la empresa, ya que a través de todo esto determinaremos los resultados (utilidades o pérdidas) de una manera razonable, pudiendo establecer la situación financiera de la empresa y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación.

1.1.1 Finalidad de la administración de inventarios

La administración de inventario implica la determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos y las cantidades de unidades a ordenar. Existen dos factores importantes que se toman en cuenta para conocer lo que implica la administración de inventario:

- **Minimización de la inversión del inventario:** El inventario mínimo es cero, a empresa podrá no tener ninguno y producir sobre pedido, esto no resulta posible para la gran mayoría de las empresa, puesto que debe satisfacer de inmediato las demandas de los clientes o en caso contrario el pedido pasara a los competidores que puedan hacerlo, y deben contar con inventarios para asegurar los programas de producción. La empresa procura minimizar el inventario porque su mantenimiento es costoso. Ejemplo: al tener un millón invertido en inventario implica que se ha tenido que obtener ese capital a su costo actual así como pagar los sueldos de los empleados y las cuentas de los proveedores. Si el costo fue del 10% al costo de financiamiento del inventario será de 100.000 al año y la empresa tendrá que soportar los costos inherentes al almacenamiento del inventario.
- **Afrontar demanda:** Si la finalidad de la administración de inventario fuera solo minimizar las ventas satisfaciendo instantáneamente la demanda, la empresa almacenaría cantidades

excesivamente grandes del producto y así no incluiría en los costos asociados con una alta satisfacción ni la pérdida de un cliente etc. Sin embargo resulta extremadamente costoso tener inventarios estáticos paralizando un capital que se podría emplear con provecho. La empresa debe determinar el nivel apropiado de inventarios en términos de la opción entre los beneficios que se esperan no incurriendo en faltantes y el costo de mantenimiento del inventario que se requiere.

1.1.2 Importancia

La administración de inventario, en general, se centra en cuatro aspectos básicos:

- ✓ Cuántas unidades deberían ordenarse o producirse en un momento dado.
- ✓ En qué momento deberían ordenarse o producirse el inventario.
- ✓ Que artículos del inventario merecen una atención especial.
- ✓ Puede uno protegerse contra los cambios en los costos de los artículos del inventario.

El inventario permite ganar tiempo ya que ni la producción ni la entrega pueden ser instantánea, se debe contar con existencia del producto a las cuales se puede recurrir rápidamente para que la venta real no tenga que esperar hasta que termine el cargo proceso de producción. Este permite hacer frente a la competencia, si la empresa no satisface la demanda del cliente se ira con la competencia, esto hace que la empresa no solo almacene inventario suficiente para satisfacer la demanda que se espera, sino una cantidad adicional para la demanda inesperada.

El inventario permite reducir los costos a que da lugar a la falta de continuidad en el proceso de producción. Además de ser una protección contra los aumentos de precios y contra la escasez de materia prima. Si la empresa provee un significativo aumento de precio en las materias primas básicas, tendrá que pensar en almacenar una cantidad suficiente al precio más bajo que predomine en el mercado, esto tiene como consecuencia una continuación normal de las operaciones y una buena destreza de inventario.

La administración de inventario es primordial dentro de un proceso de producción ya que existen diversos procedimientos que nos va a garantizar como empresa, lograr la satisfacción para llegar

a obtener un nivel óptimo de producción. Dicha política consiste en el conjunto de reglas y procedimientos que aseguran la continuidad de la producción de una empresa, permitiendo una seguridad razonable en cuanto a la escasez de materia prima e impidiendo el acceso de inventario, con el objeto de mejorar la tasa de rendimiento. Su éxito va estar enmarcado dentro de la política de la administración de inventario:

- ✓ Establecer relaciones exactas entre las necesidades probables y los abastecimientos de los diferentes productos.
- ✓ Definir categorías para los inventarios y clasificar cada mercancía en la categoría adecuada.
- ✓ Mantener los costos de abastecimiento al más bajo nivel posible.
- ✓ Mantener un nivel adecuado de inventario.
- ✓ Satisfacer rápidamente la demanda.
- ✓ Recurrir a la informática.

Algunas empresas consideran que no deberían mantener ningún tipo de inventario porque mientras los productos se encuentran en almacenamiento no generan rendimiento y deben ser financiados. Sin embargo es necesario mantener algún tipo de inventario porque:

- ✓ La demanda no se puede pronosticar con certeza.
- ✓ Se requiere de un cierto tiempo para convertir un producto de tal manera que se pueda vender.
- ✓ Además de que los inventarios excesivos son costosos también son los inventarios insuficientes, porque los clientes podrían dirigirse a los competidores si los productos no están disponibles cuando los demandan y de esta manera se pierde el negocio. La administración de inventario requiere de una coordinación entre los departamentos de ventas, compras, producción y finanzas; una falta de coordinación nos podría llevar al fracaso financiero.

1.1.3 Métodos para el manejo de inventarios.

Los métodos comúnmente empleados en el manejo de inventarios son:

- ✓ El sistema ABC.
- ✓ El modelo básico de cantidad económico de pedido CEP.

Una empresa que emplea el primer método debe dividir su inventario en tres grupos: A, B, C. en los productos "A" se ha concentrado la máxima inversión. El grupo "B" esta formado por los artículos que siguen a los "A" en cuanto a la magnitud de la inversión. Al grupo "C" lo componen en su mayoría, una gran cantidad de productos que solo requieren de una pequeña inversión. La división de su inventario en productos A, B y C permite a una empresa determinar el nivel y tipos de procedimientos de control de inventario necesarios. El control de los productos "A" debe ser el más cuidadoso dada la magnitud de la inversión comprendida, en tanto los productos "B" y "C" estarían sujetos a procedimientos de control menos estrictos. Recuperado: http://www.elprisma.com/apuntes/administración_de_empresas/inventariosfundamentos/default2.asp#pageTable.14/06/13.

Mientras que el segundo método es una técnica relativamente fácil de usar pero hace una gran cantidad de suposiciones. Las más importantes son:

- ✓ La demanda es conocida y constante
- ✓ El tiempo de entrega, esto es, el tiempo entre la colocación de la orden y la recepción del pedido, se conoce y es constante.
- ✓ La recepción del inventario es instantánea. En otras palabras, el inventario de una orden llega en un lote el mismo momento.
- ✓ Los descuentos por cantidad no son posibles.
- ✓ Los únicos costos variables son el costo de preparación o de colocación de una orden (costos de preparación) y el costo del manejo o almacenamiento del inventario a través del tiempo (costo de manejo).
- ✓ Las faltas de inventario (faltantes) se pueden evitar en forma completa, si las órdenes se colocan en el momento adecuado.

La gráfica de utilización del inventario a través del tiempo tiene la forma de dientes de serrucho. En ésta, la letra Q representa la cantidad que se está ordenando. Si la cantidad es de 500 vestidos todos llegan en el mismo momento (cuando se recibe una orden). Por lo tanto, el nivel del inventario salta de 0 a 500 vestidos. En general, un inventario crece de 0 a Q unidades cuando llega la orden.

Si la demanda es constante en un rango de tiempo, el inventario cae en una tasa uniforme a través del tiempo. (Línea con pendiente de la figura). Cuando un nivel de inventario llega a 0, se coloca una nueva orden y se recibe y el nivel del inventario vuelve a saltar a unidades Q (representadas por las líneas verticales). Este proceso continúa a través del tiempo. Recuperado: <http://www.investigacion-operaciones.com/Lote%20Economico.htm>.16/06/13.

1.2 Inventario

El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados. Es uno de los activos más grandes existentes en una empresa.

Los Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.

Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito. La contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio.

1.2.1 Objetivos

Proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa. Colocándolos a disposición en el momento indicado, para así evitar aumentos de costos perdidas de los mismos. Permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa, a las cuales debe

permanecer constantemente adaptado. Por lo tanto la gestión de inventarios debe ser atentamente controlada y vigilada.

1.3 Evaluación

El concepto de evaluación se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés *évaluer* y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

Existen distintos tipos de evaluaciones como la evaluación académica, que consiste en una operación que se realiza dentro de la actividad educativa y que tiene como objetivo alcanzar el mejoramiento continuo de un grupo de alumnos.

La evaluación ambiental, por ejemplo, permite asegurar a un planificador que las opciones de desarrollo que está considerando sean ambientalmente adecuadas. La evaluación de perfil psicopedagógico, por su parte, es un procedimiento que responde a un esquema preestablecido y se desarrolla con constancia. Brinda la posibilidad de analizar el nivel de desarrollo del educando y de los cambios que se producen en él a partir de la educación y de su interacción con el medio social.

También puede mencionarse a la evaluación de la calidad, un proceso que realiza una compañía u organización para supervisar las actividades de control de calidad. Se puede realizar una evaluación del contexto: donde se determinan los objetivos y los medios para alcanzarlos. Se estudia comparativamente lo esperado de lo que se ha conseguido. Recuperado: <http://definicion.de/evaluacion/#ixzz2QX11bRSO>.15/04/13.

1.4 Registro

Registro es un término que se origina en el vocablo latino *registum*. Se trata del accionar y de las consecuencias de registrar, un verbo que refiere a observar o inspeccionar algo con atención. Registrar también es anotar o consignar un cierto dato en un documento o papel.

La noción de registro, de todos modos, tiene múltiples usos. De hecho, el diccionario de la Real Academia Española (RAE) reconoce más de veinte acepciones. Un registro puede ser un espacio donde se procede a registrar una cosa. Por ejemplo: “Tengo que ir al Registro Nacional del Automotor para renovar la documentación del coche”, “Lucía fue al Registro Civil a pedir turno para el casamiento”, “Mi hermano trabaja en el Registro de Asociaciones Civiles”. Recuperado: <http://definicion.de/registro/#ixzz2QWivBNwZ>.15/04/13.

1.5 Control

La palabra control proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema. <http://definicion.de/control/#ixzz2QX3j4mi> Y.15/04/13.

1.6 Bien

Un bien es un objeto material o servicio inmaterial cuyo uso produce cierta satisfacción de un deseo o necesidad. Los bienes pueden ser bienes libres (o ilimitados) cuyo acceso no es excluible y están disponibles en cantidades arbitrariamente grandes. Un ejemplo de bien libre sería el aire que se respira, que de hecho es necesario pero muy abundante, y por tanto no es susceptible de asignación mediante procedimientos económicos. http://es.wikipedia.org/wiki/Bien_econ%C3%B3mico.31/05/13.

1.7 Almacén

Según la Real Academia Española (2001), indica que almacén es un edificio o local donde se depositan géneros de cualquier especie, generalmente mercancías.

Mientras que el autor Anaya(2008:18),señala que almacén es el recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, conservación, protección y posterior expedición de productos.

Astals (2009:25), expresa que un almacén acostumbra a describirse como el espacio en el que se depositan mercancías de forma adecuada, segura y ordenada, sin que sufran transformaciones.

1.8 Principios de almacenaje

Según el autor Urzelai (2006:68), a la hora de gestionar un almacén, se debe tener presente una serie de principios básicos que garanticen un óptimo funcionamiento, siendo éstos:

- **Coordinación:** el almacén no es un ente aislado del resto de la empresa. En este sentido, la función de almacenaje debe estar coordinada con las funciones de aprovisionamiento, producción, distribución, entre otras, adoptando principios de la logística integral.
- **Equilibrio:** un almacén debe cuidar esencialmente dos aspectos primordiales, como son el nivel de servicio y el nivel de inventario. Muchas veces por tratar de optimizar una de las variables se perjudica a la otra, lo que implica que se debe tratar de buscar un equilibrio.

- **Minimización:**

El espacio empleado: el espacio físico disponible para almacenar los productos deberá ser aprovechado al máximo, de tal forma que la relación productos almacenados/espacio empleado sea máximo.

Las manipulaciones: los recorridos y movimientos, tanto de las personas como de productos, deberán ser simplificados y reducidos en la medida de lo posible. Esto ayudará a eliminar, o por lo menos reducir, operaciones que no aportan valor añadido pero si mucho coste.

Los riesgos: no hace falta incidir demasiado en recalcar que todo almacén debe prever los riesgos tanto para su personal como para sus productos e instalaciones.

1.9 Tipología de los almacenes

Según Anaya (2008:78) múltiples pueden ser las clasificaciones que dan a los almacenes en función de sus objetivos comerciales, sector industrial al que pertenece, artículos que alberga, etc.

Sin embargo, para efectos prácticos y desde un punto de vista funcional, para este estudio, se clasificará en dos grandes grupos:

- ✓ Almacenes industriales o fabriles, que tienen como misión albergar las materias primas, componentes, o semi-terminados de los productos necesarios para atender aun determinando proceso de producción.
- ✓ Almacenes comerciales de productos terminados con el destino al mercado.

Conviene señalar que, desde el punto de vista operativo y de organización, pocas son las diferencias existentes entre ambos almacenes, aunque obviamente presenten sus características diferenciales, mayormente impuestas por la naturaleza de sus productos y la operativa de picking (preparación del pedido). Sin embargo, desde el punto de vista de gestión de stocks o control de inventarios, si existen diferencias importantes, tanto en los criterios de valoración como en las técnicas de control de inventarios aplicables.

1.10 Elementos de un almacén

Astals (2009:28) categoriza los elementos de un almacén de la siguiente manera:

- ✓ Materiales. Conjunto de productos que almacena materias primas, productos en fase de elaboración, productos terminados, etc.
- ✓ Contenedores. Recipientes que contienen la mercancía: sacos, paquetes, bolsas, cajas, paletas, contenedores, bidones, etc., y que conforman la unidad básica de almacenado.
- ✓ Ubicaciones. Lugar donde se ubican o colocan los contenedores; las ubicaciones pueden ser fijas o variables, según los criterios de almacenaje que se adopten.
- ✓ Sub-almacenes. Agrupación de ubicaciones bajo un criterio particular: características del material, frecuencia de entrada o salida del almacén.
- ✓ Sistema de control y gestión.
- ✓ Personal
- ✓ Servicios (iluminación, calefacción, refrigeración, vigilancia, etc.)

1.11 Contenido de la gestión de almacén

Anaya (2008:20), indica que todos los esfuerzos realizados en logística para conseguir la excelencia en el servicio al cliente, junto con una reducción drástica de los stocks, han potenciado la necesidad de tener una organización eficaz en los almacenes, constituyendo, hoy en día, sin duda alguna, uno de los puntos neurálgicos más importantes para una correcta política de distribución. Los avances tecnológicos actuales, tanto en el campo de la manipulación física de materiales como las técnicas de almacenaje propiamente dichas junto con la aplicación extensiva de la informática o incluso la robótica, han creado un campo de cultivo suficientemente sustancioso como para hacer que los almacenes constituyan una de las áreas más tecnificadas dentro de la llamada cadena logística de distribución.

Los tres parámetros en los cuales se fundamenta el servicio comercial desde un punto de vista logístico son:

- ✓ Disponibilidad de mercancías para su entrega inmediata al cliente.
- ✓ Rapidez de entrega de la mercancía.
- ✓ Fiabilidad en la fecha prometida al cliente.

La gestión de almacenes busca resolver la organización y el control de los productos.

- ✓ ¿Dónde está X?
- ✓ ¿Cuánto hay de X?
- ✓ ¿Cuánto vale X?

La organización del almacén soluciona la asignación de espacios. A veces estos espacios son intercambiables, y otras veces cada producto debe ocupar un espacio fijo. Cuando los espacios son intercambiables, los productos van llenando los espacios libres conforme van llegando. Así, el almacén logra una mayor ocupación, aunque este sistema no es aconsejable cuando hay muchos productos almacenados y los pedidos son frecuentes. Cuando se asigna un espacio a cada producto, el grado de ocupación puede ser menor pero el grado de localización es mayor. Los sistemas de localización dependen de la estructura física del almacén y de la disposición de las estanterías en planta. (Gotelli, 2011).

1.12 Zonificación y funciones de un almacén

1.12.1 Zonificación

La zonificación según Anaya (2008:116) responde a un conjunto de criterios prácticos, técnicos e incluso legales o reglamentarios para una correcta ubicación y localización de productos dentro de un almacén. Mientras que Urzelai (2006), indica que cada almacén es único y tiene sus propias características, si bien es verdad que la inmensa mayoría de los almacenes presentan una serie de aspectos, funciones y zonas comunes.

Algunas áreas comunes son:

- ✓ Muelles de entrada: son las zonas donde se posicionan los camiones (transporte terrestre por carretera) para proceder a la descarga de la mercancía.
- ✓ Zona de recepción: Ferrín (2007:94), señala que la recepción consiste en el conjunto de operaciones que tienen como finalidad el reconocimiento e identificación de los productos que suministra un proveedor al que hemos efectuado un pedido. Cualquier material que llegue al almacén debe haber sido solicitado mediante un pedido formal en el que se especifiquen los productos a suministrar, debidamente identificados. Por lo que el acto de recibir los productos, es competencia del almacén.

Urzelai(2006), señala que recepciones la zona en donde la mercancía a recibir se inspecciona tanto cuantitativa como cualitativamente. En el caso de que no esté conforme a los pedidos realizados y/o condiciones establecidas, será en esta zona donde se rechacen los productos. En caso contrario, se le dará el visto bueno y se les dará asignada una ubicación en el almacén.

- ✓ Zonas de almacenamiento: esta zona está destinada a acoger a los productos en espera de que sean solicitados. Normalmente los productos estarán almacenados en estanterías, aunque no siempre ocurre así.
- ✓ Zona de embalaje y preparación de pedidos: una vez los productos hayan sido solicitados, en esta zona se procederá a acondicionarlos para su distribución. En concreto esta zona será testigo de operaciones tales como envasado, embalado, etiquetado, paletización, o retractilado de los productos.

- ✓ Zonas de expedición: esta zona está destinada a las operaciones inmediatamente anteriores al despacho de los productos. Algunas operaciones típicas de esta zona podrían ser la consolidación de las unidades de manipulación en los elementos de transporte, el pesaje de los mismos o la preparación de la documentación pertinente para el transporte de las mercancías.
- ✓ Muelles de salida: los muelles de salida son las zonas donde se posicionan los camiones para proceder a la carga de la mercancía.
- ✓ Zonas auxiliares: en todo almacén existen zonas que son puramente logísticas, pero que sin las cuales la logística no podría funcionar correctamente, zonas tales como oficinas, servicios, vestuarios, mantenimiento, cargadores de baterías o materiales auxiliares como aceites y combustibles.

1.12.2 Funciones

Astals (2009:26), hace mención que las funciones básicas que se desarrollan en un almacén son: almacenaje o custodia propiamente dicho, la manutención de los materiales almacenados y la transferencia de la información asociada a los procesos anteriores.

- Almacenado (custodia)

Es la función principal del almacén, y debe asegurarse su custodia sin deterioros, mermas ni riesgos. A su vez, el almacenamiento puede ser:

- ✓ Temporal. Es el caso más frecuente. Las mercancías quedan depositadas en el almacén durante un período determinado, relativamente breve.
- ✓ Estacional. Almacenado derivado de un proceso de producción o de consumo de características estacionales: por ejemplo, almacenes de productos agrícolas.
- ✓ Semipermanente. Las mercancías son depositadas para períodos muy largos, con propósitos varios: aseguramiento de suministro, movimientos especulativos con productos sin riesgos de caducidad, por ejemplo pulpa de papel, etc.

- **Manutención**

Manutención función de mover el material correcto al lugar adecuado en el tiempo, en la secuencia y las condiciones correctas con el propósito de minimizar los costes de producción.

- **Transferencia de información**

Todos los procesos anteriores deben estar perfectamente documentados y generar el flujo de información imprescindible para poder llevar a cabo tanto un adecuado control de los inventarios como para poder generar los procesos administrativos correspondientes.

1.13 Flujo de materiales en un almacén

La actividad de un almacén es muy variable y diferente, sea:

- ✓ El tamaño del almacén: superficie y volumen total de almacén, capacidad total de almacenaje, número de referencias distintas y tamaño medio de cada una de ellas, etc.
- ✓ La naturaleza de los productos: características, medidas, unidades de almacenado, nivel de stocks, estacionalidad, etc.
- ✓ Las características de los pedidos: tamaño medio y distribución de tamaños de los pedidos (unidades por pedido)
- ✓ Forma de recepción de los productos: número (diario o semanal) y tipo de vehículos, medidas de las cargas de envío, paletización/no paletización de la carga, etc.
- ✓ La forma de expedición de los productos: tipos de vehículos, frecuencia y tamaño de las cargas de envío, etc.
- ✓ El sistema de almacenado previsto: tipos de estanterías y de sus equipos de manutención.

1.14 Sistema de almacenaje

1.14.1 Según manipulación

- **Almacenamiento en bloque**

Urzelai (2006:79), los sistemas de almacenamiento en bloque o sistemas de almacenamiento apilado, tienen como característica fundamental la no utilización de ningún tipo de estructura de

estanterías, es decir las unidades de manipulación (pallets, cajas), o sencillamente los productos, se apilan uno encima de otro.

Ventajas del este sistema de almacenamiento:

- ✓ Ahorro de espacio: las unidades de manipulación pueden ser almacenadas formando bloques compactos, lo cual significa que no se almacena aire entre ellas, aprovechando al máximo el espacio disponible.
- ✓ Ahorro en infraestructura: el simple hecho de no utilizar estanterías puede suponer un ahorro sustancial para la empresa.

Inconvenientes de este sistema de almacenamiento:

- ✓ La altura alcanzable por productos o unidades de manipulación almacenadas puede verse limitada por el peso que pueda soportar la base de la pila o por la estabilidad de la misma.
- ✓ El orden de ubicación de los productos en el almacén hace inviable la gestión PEPS (*primeras en entrar y primeras en salir*) del mismo. Lógicamente, los primeros productos en entrar al almacén fueron aquellos que se encuentran en posiciones más bajas de la pila, por lo que si quisiéramos que fueran los primeros en salir, tendríamos que apartar todos los productos que están apilados encima de ellos.

Viendo las ventajas e inconvenientes principales de este sistema de almacenamiento, parece lógico que el almacenamiento en bloque sea utilizado para productos como: lavadoras, frigoríficos, bloques de metal, baldosas, etc., en general, para todo tipo de productos cuyo almacenamiento no esté limitado por su peso o por una necesidad de gestión FIFO.

- Almacenamiento con estanterías

Según los autores Pau y De Navascués (2001), cualquier sistema de almacenamiento, por sofisticado que pueda llegar a ser, está basado en el empleo de las estanterías o construcciones, generalmente metálicas, formadas por bastidores, vigas, estantes y arriostramientos con diferentes soluciones aportadas por los fabricantes para adaptarlas perfectamente al producto y espacio disponible.

Mientras Urzelai (2006:80), indica que la característica fundamental del sistema de almacenamiento basado en estanterías, consiste en la utilización de éstas para la ubicación de las unidades de manipulación, a la hora de realizar una primera clasificación de los diferentes tipos de estanterías utilizables en un almacén, están los siguientes:

- ✓ Estanterías ligeras: son adecuadas para el almacenamiento de productos y/o unidades de manipulación poco pesados, y bastante utilizados en sectores tales como la ferretería o el editorial.
- ✓ Estanterías de cargas largas: este tipo de estanterías, también conocidas como cantiléver, están diseñadas para el almacenamiento de productos con formas alargadas, como pueden ser barras, tubos, maderas, perfiles, etc.
- ✓ Estanterías especiales: dentro de este apartado podríamos incluir cualquier tipo de estantería cuya tipología no concuerde con las demás clasificaciones.

Así podríamos denominar como estanterías especiales a aquellas que estén diseñadas y preparadas para dar cabida a productos y unidades de manipulación de pesos y/o tamaños fuera de lo común.

- **Almacenamiento automático.**

Una tercera opción de los sistemas de almacenaje es el proceso de almacenaje y manipulación de los productos que se hagan de forma automatizada. Existen multitud de sistemas automáticos aplicables en la gestión de un almacén los cuales son:

- ✓ Sistemas rotativos horizontales (carruseles)
- ✓ Sistemas rotativos Verticales (pasternoster)
- ✓ Transelevadores para pequeñas cargas (mini-load)
- ✓ Transelevadores para pallets

1.15 Métodos para la evaluación del inventario en un almacén.

García, Et al (2004), indican que en cada sector y en cada instante de tiempo los costes varían, el problema de valorar el inventario aparece cuando los productos almacenados no son adquiridos

todos en el mismo instante. Disponer de un valor certero no es solo un problema fiscal, sino que permitirá hacer análisis posteriores y conocer de modo certero la situación en el almacén.

Según Martín, Et al (2004), para solucionar estos casos, en los que no podemos identificar las existencias con su precio de adquisición, existen los métodos de valoración. Siendo estos los más usuales:

- ✓ Método del precio medio ponderado: consiste en calcular cada vez que se produce una salida de mercadería de nuestro almacén, un precio medio ponderado de los artículos que en ese momento tenemos en el stock de ese artículo; será el resultado de ponderar cada partida adquirida a su precio.
- ✓ Método FIFO (first in firstout): primera entrada primera salida. Consiste en dar salida en primer lugar a las primeras partidas adquiridas, y una vez agotadas, dar salida a las siguientes, siempre respetando el orden de antigüedad señalado.
- ✓ Método LIFO (last in firstout): última entrada primera salida. Consiste en dar salida en primer lugar a las últimas partidas adquiridas en cada momento y una vez agotadas dar salida a las anteriores, siempre respetando este orden.

1.16 Documentos relacionados con el stock

Escudero (2009), afirma que los productos que entran en un almacén pueden proceder de fuentes externas (proveedores) o de la propia empresa (centro de producción, almacén central, etc.). Del mismo modo, cuando se produce una salida, su destino puede ser otras empresas (clientes), otros almacenes de la propia empresa, la sección de fabricación o la de empaquetado.

Cuando el flujo de mercancías tiene lugar dentro de la propia organización, los documentos que se originan son de carácter interno, como: las hojas de solicitud, recepción o expedición: las órdenes de envío, fabricación o las partes de actividad. Otras veces los documentos de carácter interno reflejan varias operaciones realizadas, como es el caso del registro de pedidos, la ficha de almacén, el inventario, el registro de facturas recibidas o emitidas, etc. Como es obvio, entre los departamentos de compras, almacén, ventas, administración y contabilidad debe existir un continuo intercambio de documentos, para que el flujo de información llegue a todos los estamentos o estratos de la empresa.

- **La hoja de solicitud**

Es un documento interno que se utiliza para solicitar materiales desde una sección a otro de la empresa o desde el punto de venta al almacén central. Generalmente, estos impresos de carácter interno, se envían de ordenador a ordenador, bien porque la empresa dispone de un sistema de pedido automático y cuando las existencias llegan al punto de pedido, el terminal emite el correspondiente pedido; o bien, al final de la jornada, cuando en previsión de las ventas del día siguiente se hace una solicitud por fax, teléfono, correo electrónico u otro medio.

- **Fichas de almacén**

Según los autores Bustar, González, Pérez (2011), Las fichas de almacén son el medio del que se sirven las empresas para conocer el movimiento de las existencias, todas sus entradas y salidas detallando el valor correspondiente.

En ellas se anotaran todos los movimientos con indicación de la fecha con que se hayan producido, así como información sobre las operaciones, las empresas que originan la anotación y el método elegido de valoración.

Se llevara una ficha por cada una de las clases de existencias que se encuentran en el almacén.

1.17 Herramientas informáticas para la gestión del almacén.

Vértice (2010:77), indica que, en los últimos años, la gestión del almacén se ha visto favorecida por la aplicación de numerosos avances informáticos que no solo permiten un mejor control de las existencias, sino que, en buena medida, han modificado la propia operativa del trabajo cotidiano. En la actualidad, son en mayoría los almacenes que cuentan con terminales informáticos (de sobremesa, portátiles o asistente personal digital- PDA- por sus siglas en inglés) para que desde ellos y en conexión con los sistemas de bases de datos y de gestión general de la empresa, realizar todo tipo de operaciones, aumentando la rapidez y eficacia de éstas.

Según Del Olmo (2009), la disponibilidad de sistemas informáticos específicos de soporte a los distintos procesos y áreas de las empresas varía considerablemente, según el tipo de actividad económica realizada. Así, más del 80% de empresas de los sectores de venta y reparación de

vehículos, comercio mayorista y comercio minorista cuentan con aplicaciones para la gestión de almacenes, inventarios y stocks y más del 65% de las empresas de los mismos sectores disponen de programas para la gestión de pedidos a proveedores.

1.18 Aplicaciones para el control de almacén

Según Molina (2007:34), el objetivo de estas aplicaciones es asegurar que se dispone de los productos necesarios en cada momento y para ello tienen que gestionar: Entrada/salida de productos, reservas, pedidos pendientes de entregar/recibir y también información estadística para realizar previsiones.

Capítulo 2

Planteamiento del problema

Para mejorar los servicios en el sistema educativo guatemalteco, el Ministerio de Educación, ha desconcentrado todos sus procesos, creando para ello, las direcciones departamentales de educación, que a través de ellas, busca la forma de acercarse más a la población en los veintidós departamentos de Guatemala y así prestar un mejor servicio en el ámbito educativo nacional, dotando para ellos de las herramientas tecnológicas, como la implementación de los programas informáticos, para que la administración de los procesos sean más eficientes, caso en particular en la Dirección Departamental de Educación de Izabal-DIDEDUC-de Izabal, existen áreas que aún no se les ha puesto la debida atención y son tan importantes como todas las que conforman dicha dependencia.

La utilización de la tecnología, como son los programas informáticos con las herramientas necesarias para llevar a cabo diferentes procesos en la DIDEDUC de Izabal, no son funcionales si no se aplican en todas las áreas donde se deberían de utilizar, por lo que la falta de implementación de los mismos en los puestos de trabajo que son clave dentro de la institución, puede repercutir en el resto de los procesos de toda la dependencia.

En la DIDEDUC de Izabal, por medio del diagnóstico FODA, entrevistas y cuestionarios realizados como parte de este estudio, se ha evidenciado que en la sección administrativa, los procesos continuamente se atrasan, específicamente en el área de almacén, lo cual provoca que los demás procesos que corresponden a la misma sección se vean influenciados, afectando al resto de departamentos que conformar esta dependencia, por lo que se deben hacer los análisis respectivos sobre el atraso que existe tanto en la recolección de datos o en el procesamiento de los datos respectivos concernientes al registro y control de los suministros, para aportar las respectivas recomendaciones de qué herramientas utilizar, que contrarresten la problemática.

Las consecuencias en los atrasos en los procesos, se pueden ser: incumplimientos a normas de control interno por no tener la información actualizada, atrasos en el proceso de ejecución

presupuestaria, sanciones por parte de la Contraloría General de Cuentas, insatisfacción del personal por no tener a tiempo los materiales y suministros solicitados como también desperdicio de tiempo.

Para ello es necesario responder a la pregunta: ¿Cómo mejorar el proceso de registro y control de los bienes de almacén de la DIDEDUC de Izabal?

2.1 Título de la investigación

"Evaluación y mejoras al proceso de registro y control de los bienes de almacén de la DIDEDUC de Izabal. "

2.2 Justificación

El uso de la tecnología se ha convertido en un desafío muy grande en la actualidad para las organizaciones tanto privadas como estatales, ya que es un factor de competitividad, el cual obliga a innovar cada día, permitiendo obtener una ventaja competitiva en la producción de bienes y servicios, por lo que en la actualidad los gobiernos estatales, buscan la forma de innovar, implementando la tecnología en sus ministerios y estos a su vez tratan de canalizar las herramientas tecnológicas a sus sedes departamentales, tal es el caso de la DIDEDUC de Izabal, que se le ha dotado de equipos de cómputo y adherido algunos programas con las herramientas informáticas, los cuales facilitan las tareas que el personal tiene a su cargo, logrando con esto hacer eficiente cada proceso, para la prestación de servicios de calidad.

Pero aún con el esfuerzo que el gobierno hace por querer modernizar sus instituciones para ser más eficientes, se olvida de hacer análisis más exhaustivos para verificar que no estén dejando otras áreas tan importantes como el almacén, que es donde se resguardan temporalmente o por largos períodos de tiempo todos los bienes comprados, que posteriormente serán entregados para ser utilizados en los diferentes programas de educación.

Por lo tanto es de suma importancia realizar un análisis a exhaustivo acerca del atraso que se da en los procesos realizados en el área de almacén y determinar que herramienta o herramientas

serán la más efectiva para aplicar en los procesos que actualmente pertenece al área administrativa antes mencionada.

2.3 Objetivos

Toda investigación deberá tener un propósito en particular, por lo que se deberán de trazar objetivos, los cuales tendrán que ser racionalmente alcanzados en un período determinado, logrando así lo planificado.

2.3.1. Objetivo general

Determinar qué factores influyen en el proceso de almacén de la DIEDUC de Izabal.

2.3.2. Objetivos específicos

Como apoyo para el logro del propósito general de la investigación, se detallan los siguientes objetivos:

- ✓ Conocer las áreas que conforman el almacén de la DIEDUC de Izabal.
- ✓ Identificar cuáles son los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén.
- ✓ Describir la metodología que se utiliza en los procesos de almacén.
- ✓ Determinar el tiempo utilizado para el proceso de registro y control de suministros.
- ✓ Establecer en promedio los montos monetarios manejados en materiales y suministros.
- ✓ Conocer cuáles son los documentos que se utilizan para el proceso de almacén.
- ✓ Identificar las herramientas que se pueden aplicar para la mejora de procesos.

2.4 Alcances y límites

En todo proceso de investigación se deben especificar los elementos que se tomarán en cuenta y lo que no es permitido ser objeto de estudio. Dentro de los alcances se pueden mencionar la ubicación donde se hará la investigación, el tiempo que abarcará la investigación, como también las fuentes bibliográficas a utilizarse para formalizar teóricamente dicha investigación.

2.4.1. Alcances

Entre los alcances o los elementos que forman parte de la investigación, se pueden citar los siguientes:

✓ Espacial

La investigación ha sido realizada en el departamento administrativo financiero y en la unidad de planificación de la Dirección Departamental de Educación de Izabal, ubicada en la 20 avenida, entre 13 y 14 calles, del municipio de Puerto Barrios, departamento de Izabal.

✓ Temporal

El proyecto de estudio se realizó a partir del 14 de mayo de 2012 al 11 de agosto de 2012.

✓ Teórico

Para la investigación se utilizó la siguiente bibliografía de los autores siguientes: Achaerandio L., Anaya J., Astals F., Del Olmo C., Ferrín A., García J., Cardós M., Albarracin J., y García J., Martín J., Dolores M., González M., Guerra J. y Montes A., Molina J., Pau J., y De Navascués, Real Academia Española, Urzelai y Vértice.

2.4.2. Límites

Para la presente investigación no existió límite alguno para el acceso a la información y colaboración por los sujetos de investigación.

Capítulo 3

Metodología

3.1 Tipo de Investigación

La investigación realizada es de tipo descriptiva, la cual según Achaerandio (2010), se entiende por investigación descriptiva aquella que estudia, interpreta y refiere lo que aparece ("fenómenos").

3.2 Sujetos de Investigación

3.2.1. Personas

Las personas que se tomaron en cuenta en la DIDEDUC de Izabal como sujetos de estudio para la presente investigación son los siguientes:

- ✓ Director Departamental de Educación
- ✓ Jefe del departamento administrativo financiero
- ✓ Coordinador de la Unidad de informática
- ✓ Coordinador de auditoría interna
- ✓ Coordinador de la unidad de comunicación social
- ✓ Jefe del Departamento Técnico Pedagógico
- ✓ Coordinador de la sección administrativa
- ✓ Coordinador del Departamento de fortalecimiento a la comunidad educativa
- ✓ Encargado de almacén

3.2.2. Unidades de análisis

Dentro de las unidades de análisis se presentan los siguientes documentos como elementos de la investigación:

- ✓ Acuerdo Gubernativo 165-96 de la Creación de las Direcciones Departamentales de Educación.
- ✓ Manual de clasificación presupuestaria para el sector público de Guatemala
- ✓ Manual de funciones de la Dirección Departamental de Educación de Izabal.

- ✓ Ley de la Contraloría General de Cuentas Decreto número 31-2002.
- ✓ Sistema de Guatecompras.

3.3 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para la obtención de la información que fundamentan la presente práctica son:

Entrevista dirigida al Director Departamental de Educación de Izabal, la cual consta de quince preguntas, para recopilar información relacionada con los procesos de almacén de la DIDEDUC de Izabal. (Ver anexo No. 3)

Cuestionario con quince preguntas al encargado de almacén con respuesta cerradas de dos alternativas y de respuestas múltiples. Las preguntas fueron dirigidas para conocer sobre la ejecución de procesos y los métodos que utilizan actualmente para el control y registro de los bienes que ingresan al almacén y la distribución de los mismos. (Ver anexo No. 4)

3.4 Procedimientos

Dentro de los procedimientos que se llevaron a cabo para la investigación se pueden citar los siguientes pasos:

- ✓ Creación de cronograma de trabajo
- ✓ Se visitó al director departamental de educación de Izabal, como contacto inicial.
- ✓ Elaboración de entrevista para el director departamental de Educación de Izabal.
- ✓ Se realizó un diagnóstico mediante la matriz FODA al departamento administrativo financiero y a la unidad de planificación de la DIDEDUC de Izabal.
- ✓ Evaluación de la matriz FODA
- ✓ Elaboración del diagrama de causa y efecto
- ✓ Realización de cuadro y gráfica de Pareto
- ✓ Selección de tema
- ✓ Planteamiento del problema
- ✓ Metodología
- ✓ Elaboración de marco teórico

- ✓ Preparación de propuesta
- ✓ Presentación de PED

3.5 Diseño de la investigación

El diseño de esta Práctica Empresarial Dirigida es considerado como documental y de campo, debido a que se consultaron libros, manuales y reglamento, como también se hicieron visitas continuas a la institución donde se realizó la investigación.

Capítulo 4

Aporte

4.1 Para la empresa

El aporte de la investigación beneficia directamente a la Dirección Departamental de Educación de Izabal, ya que se le presentan las debilidades administrativas más importantes que generan la mayoría de los problemas dentro de la institución, y su respectiva propuesta para el fortalecimiento de los procesos que tienen cierta debilidad.

4.2 Para la Universidad

Se espera que la presente investigación sea útil en la base de datos de la Universidad Panamericana, sirviendo como una referencia para futuras investigaciones de los estudiantes de la citada institución estudiantil.

4.3 Para Guatemala

Que la investigación sea una fuente de información para toda persona que esté interesada en el tema, como también para toda clase de institución que necesite de la información plasmada en esta investigación.

Capítulo 5

Análisis de resultados

Para la realización del trabajo de campo de la presente Práctica Empresarial Dirigida –PED- se utilizaron dos instrumentos los cuales se analizan a continuación:

Entrevista dirigida al Director Departamental de Educación de Izabal, cuyos objetivos fueron:

- Establecer que en la DIEDUC de Izabal se tiene claro que es un almacén.
- Determinar si la DIEDUC de Izabal cuenta con un recinto especial para almacenar los bienes comprados para luego ser distribuidos según solicitudes.
- Identificar si se tiene conocimiento de las categorías en las que se puede clasificar los almacenes.
- Determinar si se están empleando los principios de almacenaje en la DIEDUC de Izabal.
- Identificar si la DIEDUC de Izabal cuenta con algún sistema de almacenaje.
- Verificar si en la DIEDUC de Izabal utilizan algún método para dar salida a los bienes de almacén.
- Determinar si emplean algún instrumento físico o cibernético para el registro y control de almacén.

Cuestionario dirigido para el encargado de almacén.

- Determinar si el encargado de almacén conoce las actividades que se deben realizar en el área de almacén.
- Identificar cuál sistema de almacenaje y si cumple con los procesos efectivamente.
- Conocer los documentos que se utilizan para la recepción, y entrega de bienes de almacén.
- Determinar si utiliza algún medio electrónico para el procesamiento de información de almacén el cual facilite y optimice el tiempo en los procesos de almacén.
- Establecer el tiempo requerido para el ingreso y egreso de los bienes de almacén, como también los montos en quetzales, manejados dentro del Almacén.

A continuación se presentan los hallazgos encontrados con dichos instrumentos y se comparan con los autores que han escrito sobre el tema.

Según la entrevista realizada al Director Departamental de Educación de Izabal, indica que un almacén es un lugar destinado para guardar temporalmente todos los productos que se compran para ser entregados posteriormente. En cuanto el encargado de almacén que es la persona directamente responsable del almacén en la DIDEDUC de Izabal, indica que un almacén es un lugar especial que debe cumplir con las condiciones mínimas para cumplir con la función de resguardo de los bienes adquiridos.

Se pudo detectar también según cuestionario realizado al encargado de almacén, que respecto al tema de conservación, este no se cumple porque hay conductos de drenaje de aires acondicionados que están en el interior del espacio que se ocupa para almacén, lo cual mantiene húmeda cierta área del mismo. Por lo tanto los bienes no son resguardados adecuadamente en el lugar que se utiliza para almacén.

Según la Real Academia Española (2001), indica que almacén es un edificio o local donde se depositan géneros de cualquier especie, generalmente mercancías.

Mientras que el autor Anaya (2008:18), señala que almacén es el recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, conservación, protección y posterior expedición de productos.

Se puede determinar que se tiene conocimiento por parte del Director Departamental que el almacén de esta institución se categoriza según sustento teórico, en un almacén de productos terminados para el consumo, debido que todos los bienes que son adquiridos son para satisfacer las necesidades tanto de la institución como sus programas adheridos.

Anaya (2008:78), indica que los almacenes pueden tener múltiples clasificaciones, aunque desde el punto de vista operativo y de organización, pocas son las diferencias existentes entre ambos almacenes. Estos pueden ser:

- ✓ Almacenes industriales o fabriles.
- ✓ Almacenes comerciales de productos terminados con el destino al mercado.

Se establece que la máxima autoridad de la DIDEDUC de Izabal, conoce de los principios básicos que garantizan el óptimo funcionamiento del almacén, de igual forma el encargado de almacén coordina con las unidades o secciones que conforman la DIDEDUC de Izabal para la recepción y entrega de bienes adquiridos, prestando así un servicio equilibrado, como también busca utilizar óptimamente el espacio físico empleado para almacenaje.

Se determina que los tiempos que utiliza el encargado de almacén para dar el ingreso respectivo a un pedido realizado a los proveedores, oscila entre una hora o más, dependiendo el volumen en unidad que se adquieran, para los programas que funcionan para la DIDEDUC de Izabal.

También se pudo evidenciar que el tiempo en la espera para atender una requisición tiene un aproximado de dos horas, debido a los documentos que se deben llenar, los cuales son: la respectiva requisición y cada tarjeta de kardex a las cuales va cargado cada producto.

Mientras que el tiempo estimado utilizado para la autorización de uno o varios bienes solicitados, es de una hora con quince minutos.

Urzelai (2006:68), indica que para la gestión de almacén, se debe tener presente los principios básicos de almacenaje los cuales son los siguientes:

- ✓ Coordinación
- ✓ Equilibrio
- ✓ Minimización

Según los resultados obtenidos de la investigación, se establece que la autoridad máxima de la DDEDUC de Izabal, conoce el sistema de almacenaje que se utiliza para colocar los productos recibidos para uso y consumo de la institución. También se determina según respuesta obtenida del encargado de almacén, que el sistema de almacenaje que se emplea para guardar los productos adecuadamente de acuerdo a su tamaño y peso, son las estanterías y en bloque.

Urzelai (2006:80), indica que la característica fundamental del sistema de almacenamiento basado en estanterías, consiste en la utilización de éstas para la ubicación de los productos, para una fácil manipulación.

También están los sistemas de almacenamiento en bloque, que se caracterizan a por la no utilización de estanterías, simplemente los productos se apilan de forma ordenada uno encima de otro.

Efectivamente el Director Departamental de Educación de Izabal, si conoce de los documentos que se utilizan para el registro y control de almacén, al igual el encargado del proceso, si emplea algunos de los documentos según la teoría, los cuales son la hoja de solicitud y las fichas de almacén, y otros documentos adicionales los cuales son los formularios 1H, y la hoja de Requisiciones avalados por la Contraloría General de Cuentas, como también informes solicitados por Auditoría interna.

En cuanto a la autorización de una solicitud de cualquier bien al almacén, es aproximadamente de una hora con quince minutos.

Escudero (2009), indica que los productos que entran en un almacén pueden proceder de fuentes externas, (proveedores) o de la propia empresa (centro de producción, almacén central, etc.).

Por lo tanto cuando el flujo de mercancías tiene lugar dentro de la propia organización, los documentos que se originan son de carácter interno, como: las hojas de solicitud, recepción o expedición: las órdenes de envío, fabricación o las partes de actividad. Otras veces los documentos de carácter interno reflejan varias operaciones realizadas, como es el caso del registro de pedidos, la ficha de almacén, el inventario, el registro de facturas recibidas o emitidas, etc.

Se puede establecer también que por parte del encargado de almacén tiene conocimiento de los métodos más usuales para la entrada y salida de todos los bienes adquiridos para la dependencia y sus programas adjuntos.

El encargado del proceso, emplea el método FIFO, el cual consiste que todas las adquisiciones que se hagan de primero se les debe dar salida primero.

García, Et al (2004), indican que en cada sector y en cada instante de tiempo los costes varían, el problema de valorar el inventario aparece cuando los productos almacenados no son adquiridos todos en el mismo instante.

Según Martín, Et al (2004), para solucionar estos casos de valoración de inventario, podemos hacer uso de cualquiera de los métodos de valoración existentes, siendo estos:

- ✓ Método del precio medio ponderado
- ✓ Método FIFO (first in firstout): primera entrada primera salida.
- ✓ Método LIFO (last in firstout): última entrada primera salida.

Según la información recabada por medio de entrevista y cuestionario, se determina que no existe un programa para facilitar el registro y control de todos los bienes que son adquiridos para uso y consumo de la DIEDUC de Izabal y los programas educativos que la misma atiende, por lo que el Director Departamental indica que los procesos son demasiado lentos en la recepción y entrega de los productos. También cabe señalar que aún no han solicitado ayuda o se ha pedido orientación alguna para implantar un programa que sea efectivo en el registro y control de todos los bienes adquiridos, como también tener actualizada la base de datos en tiempo real.

Vértice (2010:77), indica que en los últimos años, los numerosos avances informáticos, han favorecido la gestión del almacén permitiendo en buena medida simplificar el trabajo cotidiano, aumentando así la eficiencia y eficacia de toda empresa.

Según Del Olmo (2009), la disponibilidad de sistemas informáticos específicos de soporte a los distintos procesos y áreas de las empresas varía considerablemente, pero existe más del 80% de las empresas de los sectores de venta y reparación de vehículos, comercio mayorista y comercio minorista que cuentan con aplicaciones para la gestión de almacenes, inventarios y stocks.

Mientras que Molina (2007:34), afirma que el objetivo de estas aplicaciones es asegurar que se dispone de los productos necesarios en cada momento, como también mantener y generar reportes e información estadística para realizar previsiones.

Como se pudo observar parte los volúmenes de dinero que se manejan en promedio mensual, y el promedio de transacciones realizadas por día, también pueden inducir a que los procesos sean lentos, creando insatisfacción de los usuarios al no obtener una buena respuesta por el encargado de la entrega de los bienes a todas las secciones y unidades.

Capítulo 6

Resultados de la investigación

- Resultados de la entrevista dirigida al Director Departamental de Educación de Izabal.

Los resultados obtenidos de la entrevista dirigida al Director Departamental de Educación de Izabal, se consolidan en la tabla siguiente.

Tabla No. 1

Tabla consolidada de la guía dirigida al Director Departamental de Educación de Izabal.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Para usted qué es un almacén?	El entrevistado indica que un almacén es un lugar destinado para guardar temporalmente todos los productos que se compran para ser entregados posteriormente.
2. ¿Cuenta la DIDEDUC de Izabal con un almacén para el resguardo de todos los bienes adquiridos para el funcionamiento de la Institución y otros programas educativos?	Sí
3. ¿Conoce usted los documentos utilizados en los procesos de almacén?	Sí
4. ¿Cuáles son las categorías de almacenamiento que existen?	Según el Director Departamental de Educación de Izabal, el almacén de la institución es productos terminados para el consumo, debido que todos los bienes que adquiridos son para satisfacer las

	necesidades tanto de la institución como sus programas adheridos. Como también están los almacenes fabriles o industriales los cuales son utilizados para almacenar materia prima o productos semi-terminados para responder a un proceso de producción.
5. ¿Emplean algunos principios de almacenaje conocidos como de coordinación, equilibrio y minimización de espacio empleado, manipulaciones de todas adquisiciones que ingresan en almacén?	Sí
6. ¿Cuenta con el personal y el espacio adecuado para llevar a cabo todos los procesos que requiere una buena gestión de almacén?	Sí
7. ¿Existe un buen sistema de control respecto a los ingresos y salidas de productos del almacén?	Sí
8. De acuerdo a las características comunes de los almacenes ¿en la DIEDUC de Izabal, el almacén cuenta con un lugar adecuado para la recepción y Expedición de los bienes adquiridos?	Sí
9. ¿Considera usted que son eficientes los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén?	No. ¿Por qué? Porque existe lentitud para el ingreso y entrega de los bienes a las secciones y unidades de la dependencia.
10. ¿La persona a cargo del área de almacén conoce cuáles son todas las funciones que le competen de acuerdo a su puesto?	Sí
11. ¿Cada cuánto tiempo se hacen recepciones en el	Cada mes.

almacén?	
12. ¿Cuál de los sistemas de almacenaje aplica en la DIDEDUC de Izabal?	Almacenaje con estanterías.
13. ¿Se aplica alguno de los métodos más usuales de valoración de inventarios para dar salida a los bienes de almacén tales como: FIFO, LIFO, precio medio ponderado?	Sí
14. ¿Tiene usted algún conocimiento de software o programas que facilitan la gestión de almacén?	No.
15. ¿Utilizan algún tipo de aplicación informática para el registro y control de todas las adquisiciones realizadas por la DIDEDUC de Izabal?	No. ¿Por qué? Porque aún no hemos buscado una orientación para implantar un programa que sea efectivo en la gestión de almacén.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la entrevista dirigida al Director Departamental de Educación de Izabal, refleja con cada pregunta realizada, que si tiene una definición clara de lo que es un almacén, afirmando que la DIDEDUC de Izabal si cuenta con un almacén con el espacio adecuado, para el resguardo de todos los bienes y suministros que posteriormente son entregados a las unidades y secciones de dicha dependencia.

También se pudo determinar que efectivamente la persona entrevistada tiene conocimiento de como está categorizado el almacén de la DIDEDUC de Izabal, como también afirmó que si se emplean los principios y sistemas de almacenaje según sustento teorico del Autor Urzelai.

Cabe señalar que también el Director departamental conoce los Métodos FIFO, LIFO y precio medio ponderado. En cuanto a la utilización de un software o programa para la gestión de registro y control de almacén, no tiene conocimiento de la existencia del mismo, como tampoco han recibido o buscado algún tipo de orientación para la implantación de algún programa que facilite la gestión de almacén.

- Resultados del Cuestionario dirigido al encargado de almacén.

Los Resultados del Cuestionario dirigido al encargado de almacén, se consolidan en la tabla siguiente:

Tabla No. 2

Tabla consolidada del Cuestionario dirigido para el encargado de almacén.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuenta con un recinto adecuado para la recepción, manipulación y conservación, de los productos adquiridos?	Hay conductos de drenaje de aire acondicionado que están en el interior del espacio que se ocupa para almacén, lo cual mantiene húmeda cierta área del mismo.
2. ¿Conoce todas las funciones concernientes al puesto que desempeña?	Sí
3. ¿Dentro de las funciones que usted como encargado de almacén realiza, cuáles son las dos importantes?	Recepcionar y resguardar hasta el momento de ser entregadas.
4. ¿Según el presupuesto anual asignado a la DIDEDUC de Izabal, cada cuánto recibe mercadería para el resguardo en almacén?	Mensual
5. ¿Dentro de los principios de almacenaje usualmente conocidos, cuáles utiliza?	Coordinación, equilibrio y minimización.
6. ¿Cumple efectivamente con todos los procesos de almacén?	Sí
7. ¿Cada cuánto tiempo hace entrega de productos según requisiciones de las diferentes oficinas de la DIDEDUC de Izabal?	Semanal
8. ¿De los sistemas de almacenajes conocidos cuál de	Estanterías y en bloques

estos utiliza?	
9. ¿Qué cantidad de documentos utiliza para el procesamiento de información concerniente al registro y control de los bienes que ingresan y salen de almacén?	De 3-5
10. ¿Qué tipo de documentos utiliza para el registro y control de los bienes que ingresan y salen de almacén?	Hoja de solicitud, Fichas de almacén. Y otros adicionales como Formulario 1H, Hoja de Requisiciones avalados por la Contraloría General de Cuentas e informes solicitados por Auditoría interna.
11. ¿Cuál de los métodos de valoración de inventarios utiliza para dar salida a los productos almacenados?	Método FIFO, Primeras en entrar y primeras en salir.
12. ¿Ha escuchado de programas o software que ayudan a las tareas de almacén en cuanto al registro, control, consultas de existencias de forma electrónica?	Sí
13. ¿Cómo realiza el registro y control de todos los productos que ingresan y salen de almacén?	Todo se ejecuta manualmente con lapicero o máquina de escribir mecánica.
14. ¿Qué cantidad de productos se manejan dentro de almacén?	Más de 500
15. ¿Cuál es el promedio de tiempo que utiliza para llenar cada documento que se requiere para dar ingreso de almacén a un pedido?	1 Hora y media o más dependiendo de la cantidad de bienes adquiridos por compras, utilizando para este proceso el 1-h y el Kardex de almacén.
16. ¿Cuánto tiempo utiliza para darle atender una	Un aproximado de dos horas,

requisición de almacén?	mientras se determinan las existencias en los Kardex o físicamente, de lo que están solicitando, y se procede a llenar la requisición y la descarga de los respectivos kardex de almacén.
17. ¿Cuánto tiempo emplea para que una solicitud sea autorizada por el Director Departamental?	Un Estimado de una hora y quince minutos.
18. ¿Cuánto es en promedio el monto en quetzales que se manejan mensualmente dentro del almacén de la DIDEDUC de Izabal?	La cantidad en quetzales asciende a Q105, 0000 por mes.
19. ¿Cuánto es el promedio en quetzales que se maneja por cada despacho realizado?	La cantidad en quetzales que se despacha en promedio por cada despacho es de Q 5,000.00.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de las respuestas obtenidas del cuestionario realizado al encargado de almacén, indican que existe un recinto para almacenar los bienes adquiridos para el consumo en la DIDEDUC de Izabal y para otros programas de educación, pero dicho recinto no es el adecuado por carecer el aspecto de conservación, ya que existe humedad donde se almacenan dichos bienes.

También se determina con los resultados obtenidos que el encargado de almacén conoce las funciones que le competen como tal, cumpliendo con los procesos que deben seguirse en almacén, dándole importancia a la recepción y resguardo de los bienes y suministros adquiridos hasta que se llegue el momento de ser entregados; utilizando dentro los procesos de almacén los documentos siguientes: hoja de solicitud, fichas de almacén, y otros adicionales como Formulario 1H, Hoja de Requisiciones los exigidos y avalados por la Contraloría General de Cuentas. Tiene el conocimiento de programas que se utilizan para el control y registro de

almacén, pero en la DIDEUC de Izabal, los registros que se llevan en los distintos documentos de almacén se hacen aún de forma manual.

En los resultados obtenidos de la investigación, se determina que el tiempo utilizado para que autoricen una solicitud de bienes, es de una hora y quince minutos aproximadamente.

Se afirma también que los tiempos que utiliza el encargado de almacén para el llenado de la documentación respectiva, la cual se utiliza para darle ingreso a los bienes recibidos tienen un tiempo aproximado de una hora y treinta minutos, dependiendo la cantidad de productos recepcionados. En cuanto al tiempo utilizado para atender una requisición tiene un aproximado de dos horas, mientras se verifican los kardex de almacén, si existen productos para abastecer lo requerido, y descargar cada producto sea el caso en sus respectivos kardex.

Según la pregunta realizada al encargado de almacén, se determina que los montos manejados en promedio mensualmente en la Dirección Departamental de Educación de Izabal, ascienden a la cantidad de Q105, 000.00 los cuales son responsabilidad del encargado de almacén, su resguardo y entrega de cada bien cuando sea solicitado. En cuanto al promedio en quetzales que se hace en cada despacho, se pudo determinar que en cada transacción se despacha la cantidad de Q5, 000.00 en diferentes productos.

Capítulo 7

Conclusiones

A continuación se presentan las siguientes conclusiones de la investigación realizada en la Dirección Departamental de Educación -DIDEDUC- de Izabal.

- En la Dirección Departamental de Educación de Izabal, la autoridad superior como es el Director Departamental y así como el encargado del almacén, conocen de los procesos que se realizan en el área de almacén.
- Conocimiento por parte del encargado de almacén, de los principios, categorías y sistemas de almacenaje que se emplean para la función de almacenamiento, como también conoce del método para la valoración de inventarios, el cual es el método de primeras en entrar y primeras en salir- PEPS- los cuales son empleados en el almacén de la DIDEDUC de Izabal.
- En el cumplimiento de los proceso de almacén, el encargado de éste, para hacer la recepción de un bien a los proveedores, utiliza una hora y media o más, para darle ingreso por medio del formulario 1-H y el respectivo Kardex de almacén. De igual forma para la entrega de cualquier material o suministro que ha sido solicitado por el personal de la dependencia, emplea un aproximado de tres horas y treinta minutos desde la autorización de la solicitud por la autoridad máxima, hasta la elaboración de los documentos que el debido proceso de entrega requiere, los cuales son llenados manualmente, lo que evidencia una demora tanto en la recepción como en la entrega de un bien.
- En el área de almacén existe el manejo de un aproximado de quinientos productos (500) entre materiales y suministros, como también mobiliario y equipos de cómputo, los cuales cuantificándolos en moneda el promedio de los mismo es de Q105,000.00 mensuales, lo que evidencia que se manejan varios productos y una alta suma de dinero en el inventario de almacén.

Capítulo 8

Propuesta

Las organizaciones están constituidas por: recursos materiales, financieros y humanos. El éxito de toda organización depende de una serie de factores que la mayor parte tiene que ver con las actividades del recurso humano. El recurso humano es un punto medular dentro de la organización, ya sea por el conocimiento, las habilidades y la experiencia que poseen. Son los que producen bienes y servicios a través de su mano de obra, por que las empresas deben proveer de las herramientas tecnológicas y las capacitaciones acerca del uso de las mismas, lo cual hará que la mano de obra sea más eficiente en el desarrollo de sus actividades.

La globalización ha cobrado importancia en el mundo actual, la cual trae consigo cambios tecnológicos, económicos, sociales y culturales, en donde las organizaciones públicas o privadas enfrentan grandes desafíos por los avances que surgen día a día y la imperante demanda mundial de bienes y servicios de calidad, por lo que las organizaciones deben actualizarse capacitando y dotando de las herramientas necesarias a su personal, para que su desempeño dentro de la organización sea deseado y poder ser competitivos.

La presente propuesta plantea el desarrollo de un software personalizado acorde a las necesidades de cada proceso realizado en el área de almacén. Dicha propuesta incluye lo siguiente:

- **Software de almacén**

Este software contendrá los siguientes módulos

- ✓ **Catálogo:** Incluirá la opción para la codificación en la base de datos del sistema, nuevos proveedores, nuevos productos y también para el registrar a los empleados quienes solicitan materiales y suministros de almacén.
- ✓ **Operación:** En este módulo contemplará el registro de ingreso de productos al inventario de almacén, como también las salidas de almacén.

- ✓ Reportes: En los reportes que se generarán, incluirá un reporte detallado de cada documento utilizado por transacción, como también un reporte actualizado de inventario.
- ✓ Usuarios: Esta parte estará diseñada para la creación de usuarios, según sea el perfil que se necesite, siendo estos de consulta o de administrador del programa.
- ✓ Manual de Usuario para la utilización del software.
- ✓ Inducción por parte de los autores del software.

8.1 Producto a entregar

Después de haber realizado las investigaciones correspondientes, tanto documental como de campo, se propone a la Dirección Departamental de Educación –DIDEDUC- de Izabal, la elaboración de un “software para el control y registro de los bienes de almacén”.

- **Objetivos general**

Mejorar y fortalecer el proceso de registro y control del almacén de la DIDEDUC de Izabal, mediante la utilización de un software.

- **Objetivos específicos**

- ✓ Establecer un programa informático con las herramientas necesarias, para agilizar el proceso de registro y control de almacén.
- ✓ Crear un manual de usuario digital e impreso, para una adecuada y fácil administración del programa.
- ✓ Dar a conocer el software de almacén en los diferentes departamentos y unidades de la Dirección departamental de educación de Izabal.
- ✓ Lograr la participación del personal de la DIDEDUC en el fortalecimiento de los procesos de almacén mediante la utilización del software.

8.2 Viabilidad del proyecto

Para que un proyecto sea viable, se debe tomar en cuenta la disponibilidad de ciertos elementos que son fundamentalmente importantes como: los recursos humanos, materiales, físicos y financieros los cuales serán el medio para alcanzar el objetivo de la propuesta presentada.

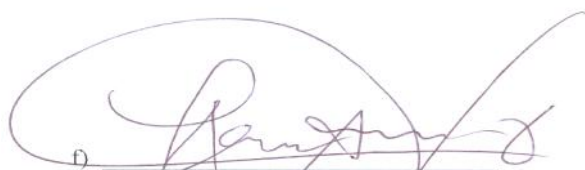
- ✓ **Recurso humano:** es el responsable de que se ejecute el producto que se está proponiendo para mejorar los procesos de almacén, es el Director Departamental de educación de Izabal, conjuntamente con la Coordinadora de la Sección Administrativa y el Encargado de Almacén.
- ✓ **Recurso Material:** para la implementación de la propuesta se necesitarán útiles de oficina como hojas de papel bond, como también tinta para impresora, equipo de cómputo e impresora y el respectivo software o programa que se implementará.
- ✓ **Recurso físico:** el espacio físico a utilizar, será la oficina que actualmente se usa el encargado de almacén, ubicado en la sección administrativa.
- ✓ **Recurso financiero:** se presenta un presupuesto de gastos, en los cuales deberá incurrir la institución para la ejecución de la presente propuesta.

Presupuesto estimado:

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Programa o software	Este programa se aplicará para el proceso de registro y control, como también para consulta de almacén.	1	Q 2,000.00	Q 2,000.00
Licencia por un año	Adquisición de licenciamiento para software de almacen y soporte.	1	Q 1,200.00	Q 1,200.00
Disco compacto	que indicará los pasos para hacer el uso respectivo del programa para el registro y control de almacén.	1	Q 10.00	Q 10.00
Guía de usuario	Impresión de guía de usuario de software.	3	Q 50.00	Q 150.00
Subtotal propuesta				Q 3,360.00
Valor de la ejecución de la propuesta				Q 900.00
TOTAL DE INVERSION				Q 4,260.00

Fuente: Elaboración propia

En aceptación de ambas a los puntos arriba antes indicados, se firma la siguiente propuesta de aceptación, en la ciudad de Puerto Barrios, a los 22 dias del mes de Febrero del año 2013.

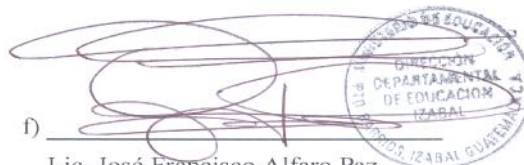


Kevin Alexis Delgado Vásquez

Consultor

Universidad Panamericana de Guatemala/

Extensión Zacapa



Lic. José Francisco Alfaro Paz

Director Departamental

DIDEDUC de Izabal

Cronograma

		May-12		Jun-12		Jul-12		Ago-12	Oct-12	Ene-13	Feb-13
		12	26	9	23	14	28	11	13	12	23
Etapa preliminar de la PED	Curso PED										
	Desarrollo de cronograma de inicio de clases	■									
	Anexo 1 Evaluación Integral										
	a) Contacto inicial										
	b) Instrumentación		■								
	c) Recopilación de la información		■								
	d) Análisis de la información		■								
	Anexo 2 Diagnóstico										
	a) FODA										
	Macro-entorno										
	Meso-entorno										
	Diagnóstico integral de la empresa										
	Presentación etapa										
	Primer contacto con tutor										
Etapa del desarrollo del anteproyecto	Planteamiento del problema			■							
	Metodología				■						
	Aporte										
	Propuesta										
	Introducción					■					
	Marco teórico										
	Fuentes de consulta										
	Cronograma						■				
	Presentación de primer borrador de PED							■			
	Entrega de PED								■		
Desarrollo del trabajo de campo	Etapa - proyecto										
	Traslado del anteproyecto a tiempo pasado								■		
	Trabajo de campo									■	
	Análisis de resultados										■
	Resultados de la investigación										■
	Conclusiones										■
Revisión de capítulo propuesta										■	
Propuesta	Etapa - propuesta										
	Presentación Propuesta										■

Fuente: Elaboración propia.

Fuentes de consulta

1. Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la Investigación*, (7ª.ed), Guatemala: Instituto de Investigaciones Jurídicas.
2. Acuerdo Gubernativo 165-96 *creación de las Direcciones Departamentales*
3. Anaya, J. (2008). *Almacenes, análisis y organización*, Madrid: Editorial ESIC
4. Astals, F. (2009). *Almacenaje, manutención y transporte interno en la industria*.(1ª. ed).Barcelona: Ediciones de la de la Universidad Politécnica de Catalunya.
5. Bustar M., González R., Pérez R. (2011). *Tratamiento de la documentación contable*, Madrid: Editorial Editex, S.A.
6. Del Olmo, C. (2009). *Calidad y excelencia en la gestión de las Pymes españolas*.
7. Escudero, M. (2009). *Gestión de aprovisionamiento*. (3ª. ed). Madrid: Ediciones paraninfo, S.A.
8. Ferrín, A. (2007). *Gestión de stocks en la logística de almacenes*. (2ª ed). Madrid: Editor Fundación Confemetal.
9. García J., Cardós M., Albarracín J. y García J. (2004). *Gestión de stocks de demanda independiente*. Valencia: Editorial Universidad Politécnica de Valencia.
10. Martín J., Dolores M., González M., Guerra J. y Montes A. (2004). *Administración, gestión y comercialización de la pequeña empresa*. Madrid, España: Ediciones Akal, S.A.
11. Molina, J. (2007).*Implantación de aplicaciones informáticas de gestión*. Madrid España Editorial Visión Net.
12. Pau, J. y De Navascués, R. (2001). *Manual de logística integral*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
13. Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua Española*, (22ª. ed). Editorial Espasa Calpe.
14. Urzelai, A. (2006). *Manual básico de logística integral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
15. Vértice. (2010). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. Málaga: Publicaciones Vértice S.L.
16. El prisma (n.d). *Inventario*. Recuperado: http://www.elprisma.com/apuntes/administración_de_empresas/inventariosfundamentos/default2.asp#pageTable.14/06/13.

17. Investigación de operaciones (n.d) Lote económico. Recuperado: <http://www.investigacion-operaciones.com/Lote%20Economico.htm>.16/06/13.
18. Definición. de. (n.d.). *Evaluación*. Recuperado: <http://definicion.de/?s=evaluacion#ixzz2QX4XpyUY>.15/04/13.
19. Definición. de. (n.d.). *Registro*. Recuperado: <http://definicion.de/registro/#ixzz2QWivBNwZ>.15/04/13.
20. Definición. de. (n.d.). *Control*. Recuperado: <http://definicion.de/control/#ixzz2QX3j4miY>.15/04/13.
21. Wikipedia (n.d). *Bien Económico*. Recuperado: <http://es.wikipedia.org/wiki/Bienecon%C3%B3mico>.31/05/13.

ANEXOS

Anexo No. 1

Evaluación Integral

a) Contacto inicial

- Antecedentes

Inicialmente las direcciones departamentales se llamaban supervisiones departamentales, las cuales se regían bajo administración de la que en su momento era la dirección general de Educación. A partir de 1,986 surgió la clara identificación de la necesidad de regionalización y se elaboró y puso en vigencia el Decreto Legislativo 70-86 de fecha 9 de diciembre de 1,986, Ley preliminar de regionalización, con el objetivo de crear las



Entrada a la DIEDUC de Izabal

direcciones regionales como dependencias técnico administrativas para desconcentrar y descentralizar la administración pública y lograr que las acciones del gobierno de Guatemala obedecieran al esfuerzo de satisfacer las necesidades específicas de cada región, desarrollar y ejecutar programas y proyectos de desarrollo que beneficiarían a todos los departamentos de la República de Guatemala, que poseen entre sí similares condiciones geográficas, económicas y sociales. De ahí el establecimiento y organización de ocho regiones reconocidas en el territorio nacional.



Interior de DIEDUC de Izabal

Región metropolitana: integrada por el departamento de Guatemala, Región Norte: integrada por los departamentos de Alta y Baja Verapaz, Región Nororiente: integrada por los departamentos de Izabal, Chiquimula, Zacapa y El Progreso, Región Suroriente: integrada por los departamentos de Jutiapa, Jalapa y Santa Rosa. Región Central: integrada por los departamentos

de Chimaltenango, Sacatepéquez y Escuintla, Región Suroccidente: Integrada por los departamentos de San Marcos, Quetzaltenango, Totonicapán, Sololá, Retalhuleu y Suchitepéquez, Región Noroccidente: integrada por los departamentos de Huehuetenango y Quiché, y la Región Petén: integrada por el departamento de Petén.

Posteriormente la segmentación se hizo cada vez más específica, con la creación de las direcciones departamentales de Educación (DIDEDUC), por acuerdo gubernativo número 165-96 de fecha 21 de mayo específico y particulares a las necesidades institucionales (técnicas, administrativas y operacionales).

A partir de 1996, la DIDEDUC de Izabal, inicia a prestar sus servicios a la población del departamento de Izabal, instalándose en la 13 calle y 6^a. Avenida, en la ciudad de Puerto Barrios, siendo el primer director departamental el Lic. Gerard Allen Rowe. Actualmente la dependencia está ubicada en la 20 Avenida, entre 13 y 14 calles, municipio de Puerto Barrios, Izabal.

- **Misión**

La misión que indica la razón de ser de la DIDEDUC de Izabal, se detalla así:

“Somos una institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprometida con una Guatemala mejor.”

- **Visión**

La siguiente visión que tiene la DIDEDUC de Izabal, refleja los ideales a alcanzar, los cuales son:

“Formar ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta.”

- **Objetivos**

Los objetivos que propone la DIDEDUC de Izabal según lo planeado a nivel del departamento de Izabal, son los siguientes:

- ✓ **Objetivos generales**

Los objetivos generales que engloban lo que quiere lograr la DIDEDUC de Izabal, se definen de la forma siguiente:

Ejecutar las políticas, programas y estrategias educativas nacionales del Ministerio de Educación en el ámbito especial del departamento de Izabal.

Mejorar la calidad y ampliar la cobertura del sistema educativo en el departamento de Izabal, planificando y ejecutando los programas y proyectos educativos.

- ✓ **Objetivos específicos**

La DIDEDUC de Izabal plantea una serie detallada de objetivos específicos para el logro de sus objetivos generales, los cuales se describen a continuación:

Constituir el canal idóneo entre la comunidad educativa del departamento de Izabal y el Ministerio de Educación, para atender, resolver los problemas y necesidades locales, planteadas por ella.

Administrar racionalmente los recursos humanos, materiales y financieros asignados al departamento de Izabal, planificando y programando su utilización óptima, en función de las necesidades prioritarias en materia educativa.

Monitorear y evaluar permanentemente la calidad de la educación y del rendimiento escolar en el departamento de Izabal, aplicando correctivos y metodologías adecuadas para el mejoramiento educativo.

Prestar servicios técnicos y administrativos a la comunidad educativa del departamento de Izabal, desarrollando sistemas, métodos y procedimientos de trabajo que permitan actuar con eficiencia y eficacia.

Desarrollar sistemas y procedimientos de trabajo que permitan modificar las acciones en materia de administración escolar, para la adecuada prestación de los servicios educativos en el departamento de Izabal.

Lograr la participación de todos los sectores involucrados directa e indirectamente en el proceso educativo, mejorar la educación con calidad y equidad, fortaleciendo las capacidades del recurso humano docente, técnico y administrativo.

- Políticas

Las políticas educativas son una serie de lineamientos y directrices que el Ministerio de Educación ha emitido para ejecutarse en todas las direcciones departamentales, dentro de ellas se pueden mencionar las siguientes:

- ✓ Política de cobertura

Garantizar el acceso, permanencia y egreso efectivo de la niñez y la juventud sin discriminación, a todos los niveles educativos y subsistemas escolar y extraescolar.

- ✓ Política de calidad

Mejoramiento de la calidad del proceso educativo para asegurar que todas las personas sean sujetos de una educación pertinente y relevante.

- ✓ Política de modelo de gestión

Fortalecimiento sistemático de los mecanismos de efectividad y transparencia en el sistema educativo nacional.

✓ Política de recurso humano

Fortalecimiento de la formación, evaluación y gestión del recurso humano del Sistema Educativo Nacional.

✓ Política de educación bilingüe multicultural e intercultural

Fortalecimiento de la Educación Bilingüe, Multicultural e Intercultural.

✓ Política de aumento de la inversión educativa

Incremento de la asignación presupuestaria a la Educación hasta alcanzar lo que establece el Artículo 102 de la Ley de Educación Nacional, (7% del producto interno bruto).

✓ Política de equidad

Garantizar la educación con calidad que demandan las personas que conforman los cuatro pueblos, especialmente los grupos más vulnerables, reconociendo su contexto y el mundo actual.

✓ Política de fortalecimiento institucional y descentralización

Fortalecer la institucionalidad del sistema educativo nacional y la participación desde el ámbito local para garantizar la calidad, cobertura y pertinencia social, cultural y lingüística en todos los niveles con equidad, transparencia y visión de largo plazo.

• Base legal

Para poder establecer las direcciones departamentales legalmente en todos los departamentos del territorio nacional y así poder viabilizar la adecuada prestación de los servicios educativos, la DIDEDUC de Izabal se rige por la siguiente base legal: por medio del, Artículo 1° del acuerdo Gubernativo 165-96. Bajo rectoría y autoridad superior del Ministerio de Educación, se crean las direcciones departamentales de educación como los órganos encargados de planificar, dirigir, coordinar y ejecutar acciones educativas en los diferentes departamentos de la república. Cada DIDEDUC estará a cargo de un director; dependen directamente del despacho ministerial el que, para efectos de integración, coordinación y supervisión de las actividades de las direcciones

departamentales, se apoyará en las respectivas direcciones técnicas regionales y en generales del ramo que correspondan. Artículo 2°. Funciones. Corresponden a las direcciones departamentales de educación las siguientes funciones:

Coordinar la ejecución de las políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental correspondiente, adaptándolas a las características y necesidades de su jurisdicción;

Planificar las acciones educativas en el ámbito de su jurisdicción, en función de la identificación de necesidades locales;

Programar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los planes y programas educativos departamentales;

Programar la construcción, mantenimiento y reparación de infraestructura física educativa y velar por su adecuada ejecución;

Promover, coordinar y apoyar los diversos programas y modalidades educativas que funcionan en su jurisdicción; buscando la ampliación de la cobertura educativa, el mejoramiento de la calidad de la educación y la eficiencia administrativa;

Llevar a cabo las acciones que les correspondan en la adquisición y entrega de los bienes objeto de los programas de apoyo establecidos por el Ministerio de Educación;

Ejecutar o coordinar la ejecución de las acciones de adecuación, desarrollo y evaluación curricular de conformidad con las políticas educativas nacionales vigentes y según las características y necesidades locales;

Evaluar la calidad de la educación y el rendimiento escolar en el departamento correspondiente y apoyar acciones en esta materia dirigidas por el nivel central del Ministerio;

Programar y ejecutar acciones de capacitación del personal docente y de otro bajo su jurisdicción;

Apoyar el diseño, programación y realización de investigaciones educativas departamentales y apoyar el desarrollo de investigaciones y estudios a nivel regional o nacional;

Efectuar o supervisar la ejecución de acciones de evaluación institucional para fortalecer la gestión técnica y administrativa del sistema educativo en el ámbito departamental;

Formular el anteproyecto de presupuesto de conformidad con las políticas, normas y lineamientos dictados por el nivel central del Ministerio de Educación;

Ejecutar y evaluar la ejecución de los recursos financieros asignados al departamento, verificando la correcta utilización de los mismos, de conformidad con la ley y las políticas, normas y lineamientos dictados por el nivel central del Ministerio de Educación;

Apoyar el proceso de reclutamiento, selección y propuesta de nombramiento de personal, de conformidad con el marco legal vigente y las normas y lineamientos dictados por el nivel central del Ministerio de Educación;

Designar a personal interino, aprobar la concesión de licencias, traslados y permutas; aplicar los procedimientos legales del régimen disciplinario y otras acciones de personal, cuando corresponda de conformidad con la ley, todo al tenor de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación y lo que establezcan las disposiciones legales;

Ejecutar y verificar el cumplimiento de acciones de administración escolar relacionadas con horarios y calendarios escolares, uso de instalaciones y edificios educativos, cumplimiento de disposiciones disciplinarias, cumplimiento de jornadas de trabajo y todas aquellas funciones que correspondan a la adecuada prestación de los servicios;

Autorizar el funcionamiento de establecimientos educativos privados en su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y supervisar su funcionamiento y calidad de la educación que imparten;

Mantener actualizado el archivo de registros escolares y extraescolares de su departamento y elaborar los informes correspondientes;

Facilitar y expedir la autorización y firma de títulos y diplomas correspondientes a las carreras del ciclo de educación diversificada;

Efectuar las acciones de supervisión educativa de los diversos programas y modalidades en su jurisdicción;

Llevar a cabo el proceso de recolección, procesamiento y análisis de información educativa a nivel departamental y generar los indicadores educativos correspondientes para orientar la toma de decisiones;

Apoyar la realización de estudios para efectos de cooperación técnica y financiera nacional e internacional y la ejecución de programas y proyectos con financiamiento externo, de acuerdo a las políticas educativas vigentes;

Coordinar la ejecución y supervisar programas de educación extraescolar en su jurisdicción, promoviendo la participación en los mismos de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales;

Coordinar acciones con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la realización de proyectos y programas educativos en su jurisdicción;

Programar, organizar, ejecutar o coordinar la ejecución y supervisar programas de educación bilingüe intercultural;

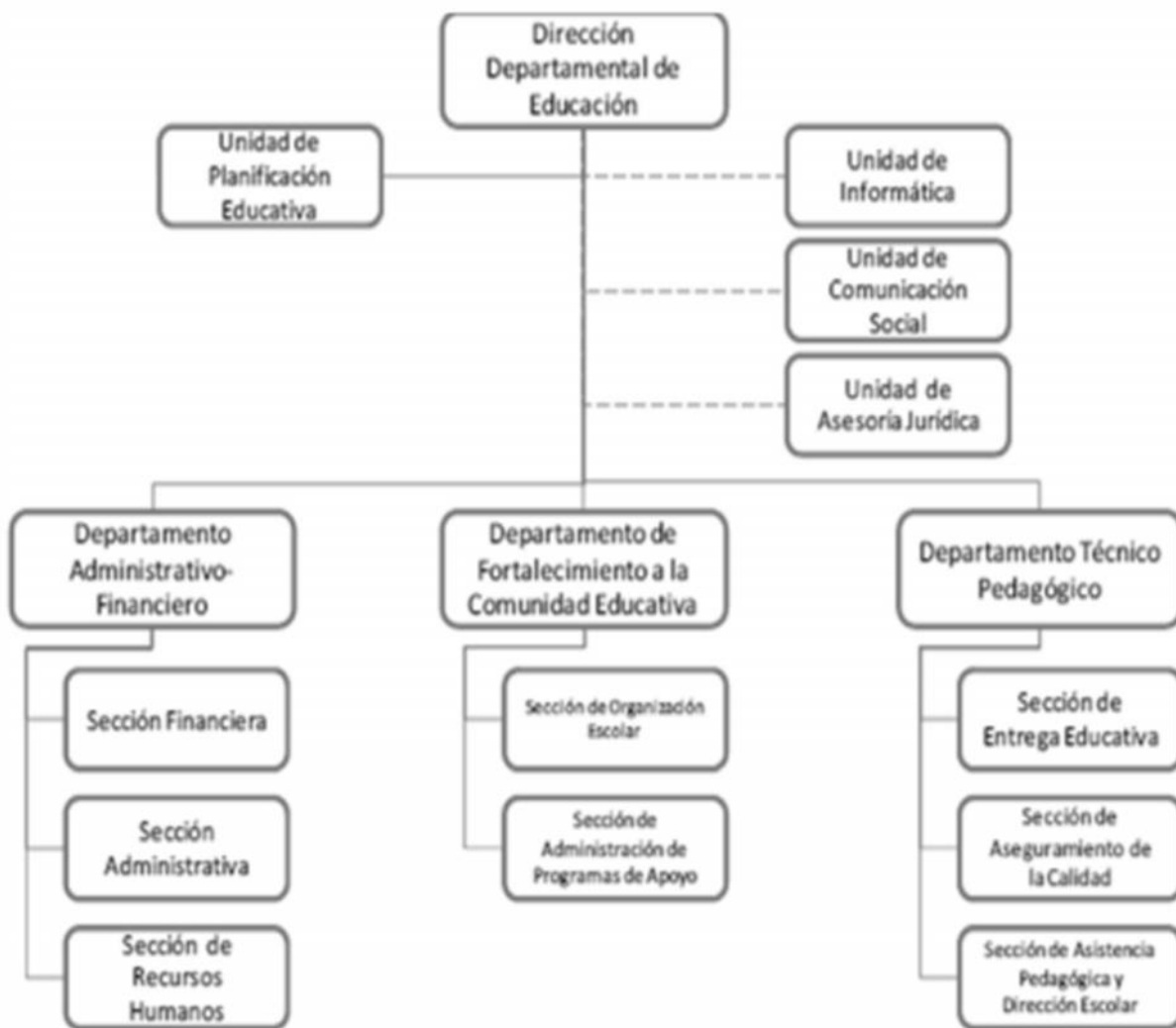
Ejecutar otras funciones que correspondan de conformidad con las responsabilidades que le conciernen en el nivel departamental.

- **Organigrama**

El organigrama que es la representación gráfica de la estructura de la DIDEDUC de Izabal, está legalmente amparado por el acuerdo gubernativo 165-96 de creación de las direcciones departamentales de educación. Su estructura está conformada por el despacho del Director Departamental, Unidades de planificación, informática, comunicación social y asesoría jurídica, seguidamente los departamentos administrativo financiero, fortalecimiento a la comunidad educativa y departamento técnico pedagógico.

Figura 1

Organigrama Funcional de la Dirección Departamental de Educación de Izabal.



Fuente: Dirección Departamental de Educación de Izabal.

- Carta de autorización



Dirección Departamental de Educación de Izabal
Despacho

DIDEDUC No. 167-2012 JFAP/cm
Puerto Barrios, 21 de mayo del 2012

Licenciado:
César Fernando Orellana
Coordinador de la Facultad de Ciencias Económicas
Sede Zacapa
Universidad Panamericana
Presente

Lic. Orellana:

Reciba por este medio un cordial y atento saludo de la Dirección Departamental de Educación de Izabal.

El motivo del presente es informarle que este Despacho autoriza a: **Kevin Alexis Delgado Vásquez**, estudiante del último año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Panamericana, con sede en el municipio de Zacapa, para que pueda desarrollar dentro de esta dependencia la Práctica Empresarial que le permita optar al título que lo acredite como: Licenciado en Administración de Empresas.

Sin más sobre el particular me suscribo atentamente,

Atentamente,

P.E.M. José Francisco Alfaro Paz
Director Departamental de Educación de Izabal



cc/archivo

www.guatemala.gob.gt

b) Instrumentación



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Zacapa
Licenciatura en Administración de Empresas

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

Datos generales

1. Nombre de la empresa:

2. Tipo de empresa: _____

3. Fecha de constitución: _____

4. Actividad económica: _____

5. Dirección: _____

6. Teléfono (s): _____

7. E-mail: _____

8. Representante legal: _____

Captura de información

Fecha: del: _____ al: _____

A cargo de: _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida –PED-
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de entrevista inicial dirigida al DIRECTOR DEPARTAMENTAL DE EDUCACION

Presentación: buen día, soy estudiante de la Universidad Panamericana de Guatemala, y solicito a usted su colaboración para realizar mi práctica empresarial dirigida-PED; Por lo que necesito pueda ayudarme respondiendo las siguientes preguntas que debo realizar para dar paso a mi investigación estudiantil.

I. Información empresarial

1.¿Considera usted contar con todo el personal que la DIDEDUC de Izabal necesita para su buen funcionamiento?

Sí

No

2.¿En qué porcentaje considera usted que se cumplen procesos en los departamento que conforman la DIDEDUC?

3.¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal el cual está a su cargo, sobre las funciones que desempeña?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

4.¿Cuenta con el presupuesto adecuado para llevar a cabo todos los procesos en la dependencia la cual dirige?

Sí

No

5.¿Existe algún tipo de capacitación inicial para los empleados que deben utilizar algún sistema informático dentro de la DIDEDUC de Izabal?

Sí

No

6.¿Qué área le gustaría que se le aplicara un FODA?

7.¿Considera Usted que son eficientes los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén?

Sí

No

Gracias por su colaboración

c) Recopilación de la información



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresas

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

Datos generales

Nombre de la empresa: Dirección Departamental de Educación de Izabal

Tipo de empresa: Gubernamental

Fecha de constitución: 21 de mayo 1996

Actividad económica: Servicios

Dirección: 20 Avenida, 13/ 14 calles, Puerto Barrios, Izabal

Teléfono (s): +502-79480009, +502-79480019

E-mail: dideducizabal@mineduc.gob.gt

Representante legal: Lic. José Francisco Alfaro Paz

Captura de información

Fecha: del: 14 /05/2012 al: 19/07/12

A cargo de: Kevin Alexis Delgado Vásquez



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida –PED–
Licenciatura en Administración de Empresa

Guía de entrevista inicial dirigida al DIRECTOR DEPARTAMENTAL DE EDUCACION

Presentación: buen día, soy estudiante de la Universidad Panamericana de Guatemala, y solicito a usted de su colaboración para realizar mi práctica empresarial dirigida-PED; Por lo que necesito que pueda ayudarme respondiendo las siguientes preguntas que debo realizar para dar paso a mi investigación estudiantil.

I. Información empresarial

1.¿Considera usted contar con todo el personal que la DIDEDUC de Izabal necesita para su buen funcionamiento?

Sí

No

2.¿En qué porcentaje considera usted que se cumplen los procesos en los departamentos que conforman la DIDEDUC?

Se estima que los procesos son ejecutados en un 75%.

3.¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal el cual está a su cargo, sobre las funciones que desempeña?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

4.¿Cuenta con el presupuesto adecuado para llevar a cabo todos los procesos en la dependencia la cual dirige?

Sí

No

5.¿Existe algún tipo de capacitación inicial para los empleados que deben utilizar algún sistema informático dentro de la DIDEDUC de Izabal?

Sí

No

6.¿Qué áreas le gustaría que se le aplicara un FODA?

Área administrativa, financiera, recursos humanos y la unidad de planificación

7.¿Considera Usted que son eficientes los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén?

Sí

No

Gracias por su colaboración

d) Análisis de la información

Tabla No. 3

Respuestas generales de la entrevista dirigida al director de la DIDEDUC de Izabal

Preguntas	Respuestas consolidadas
¿Considera usted contar con todo el personal que la DIDEDUC de Izabal necesita para su buen funcionamiento?	Según la respuesta del entrevistado se evidencia que en DIDEDUC de Izabal no se cuenta con el personal suficiente para llevar a cabo todos los procesos que se realizan en cada departamento que conforman la dependencia.
¿En qué porcentaje considera usted que se cumplen procesos en los departamento que conforman la DIDEDUC?	En cuanto al porcentaje en la que los procesos son ejecutados todos procesos que se llevan a cabo en dicha dependencia, se estima que solo se cumplen en un 75%, según respuesta del Director Departamental de Educación.
¿Cada cuanto tiempo se capacita al personal el cual está a su cargo, sobre las funciones que desempeña?	Según la entrevista realizada, los empleados de la DIDEDUC de Izabal no reciben capacitaciones sobre las funciones que desempeñan, lo que puede resultar que los procesos se detengan por desconocimiento a nuevos lineamientos en la ejecución para la ejecución de los mismos.
¿Cuenta con el presupuesto adecuado para llevar a cabo todos los procesos de la dependencia la cual dirige?	Según datos recabados se puede indicar que no existe un presupuesto acorde a las necesidades de la institución, lo cual no permite que los procesos sean ejecutados eficientemente.
¿Qué área le gustaría que se le aplicara un FODA?	En cuanto al análisis FODA, el entrevistado solicitó que dicho análisis se aplicara en la sección Administrativa, financiera, recursos humanos y la unidad de

	planificación. Por ser las áreas donde considera la persona entrevistada, que existen debilidades en los procesos.
¿Considera usted que son eficientes los procesos que se llevan en el área de almacén?	Los procesos no son eficientes, ya que constantemente, existen recurrentes atrasos en cuanto la recepción, como también en la fase de entrega de los bienes solicitados por los colaboradores de la DIEDUC de Izabal.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Diagnóstico

- a) FODA
- Macro-entorno



La educación tiene un papel importante en el posicionamiento a nivel mundial de los países desarrollados, claro está, en estos se dan las condiciones políticas, sociales y económicas, la cuales han sido producto de largos, y dolorosos procesos históricos. En la última década del siglo veinte, el debate sobre el futuro de la educación estado presente en todo el mundo. Los temas que se abordan, destacan el del carácter de los sistemas educativos y la necesidad de revisarlos y transformarlos para enfrentar demandas de una nueva naturaleza asociadas a un mundo globalizado.

Nuestra época se caracteriza por profundas transformaciones en prácticamente todos los órdenes de la vida humana. Los cambios se están gestando en múltiples campos de la vida humana: en el desarrollo de la ciencia y la tecnología, que ha revolucionado la organización de los procesos productivos como nunca antes se había visto en la historia; en el acceso y la distribución de la información a través del uso de los medios informáticos; en las formas de organización de las economías de los países que se han agrupado en bloques regionales para obtener mayor ventaja en la competencia internacional, inmersa en una comunidad mundial cada vez más interdependiente.

Pese a que la alfabetización es una prioridad en el desarrollo de cualquier país y que la mayoría de los países de la región han logrado avances en el plano de la alfabetización de su población, los porcentajes de logro son muy heterogéneos. Costa Rica ha sido persistentemente y es el país que presenta el mayor porcentaje de avance en este aspecto; Guatemala, Honduras, El Salvador y República Dominicana son los países que lideran los índices de analfabetismo en América Latina, pese a que en la región se avanza en ese sentido.

Guatemala tiene un 21,04% de su población iletrada; Honduras un poco más del 20%; El Salvador (que trabaja con un plan para erradicar el analfabetismo en 2021), un 14,1%, y República Dominicana, el 10,8%. En estos países los ritmos de eliminación del problema son más lentos y los objetivos parecen menos ambiciosos.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) alertó en el 2011, en el día internacional de la alfabetización, que 776 millones de adultos en todo el mundo no saben leer ni escribir. Según los datos proporcionados por los gobiernos de la región, más de 25 millones se encuentran en América Latina, principalmente en Brasil y México, los más poblados. Entre los países con mayor índice de analfabetismo, (2009).

A pesar de la problemática persistente como la repetición, el rezago y el abandono o la deserción es aún un desafío importante para muchos de los sistemas educativos de la región, se han logrado avances con los sistemas educativos implementados. En la educación preescolar, el 65% de los niños de América Latina se encuentra en promedio escolarizado. Con respecto al nivel primario América Latina se encuentra cerca de lograr la matriculación de todos los niños. En 2007, la tasa neta de escolarización fue, en promedio, del 94% (UNESCO, 2009). Sistemas Educativos en América Latina, (2010).

Los avances en los sistemas educativos adoptados por los países son coherentes con el marco de la educación inclusiva, cuya visión de la educación está basada en la diversidad y no en la homogeneidad. Su finalidad es enfrentar la exclusión y segmentación social abriendo el acceso a escuelas plurales que acojan a todos los niños de la comunidad, independientemente de su origen

social y cultural y de sus condiciones personales. Ello supone la transformación sustantiva de la organización educativa, tanto en su cultura, política institucional y prácticas pedagógicas, con el fin de atender las diferencias de aprendizaje de los alumnos y eliminar los diferentes tipos de discriminación que tienen lugar en el interior de ellas. Es decir, la enseñanza se adapta a los alumnos y no éstos a la enseñanza.

- **Meso-entorno**

La educación es uno de los factores más decisivos para el progreso de los pueblos. Una buena educación es además un factor esencial en la búsqueda de la equidad y en la erradicación de la pobreza. Por otra parte la educación es también una herramienta fundamental para la paz y la armonía social.

Guatemala es multiétnica, pluricultural y multilingüe. Los pueblos Mayas, ladino, Xinca y Garífuna integran una nación caracterizada, a lo largo de la historia, por la diversidad cultural y lingüística. Sin embargo, los datos demográficos disponibles no permiten establecer con fiabilidad el número de personas que pertenecen a cada uno de los pueblos.



Cada comunidad y pueblo ha creado su propia cultura e historia. La realización plena de la persona, la familia, la comunidad y la cultura es la finalidad máxima de la educación guatemalteca. El alcance es producto de un proceso gradual y progresivo fundamentado en la vivencia de los valores de las culturas y pueblos que forman la nación.



Los indicadores educativos de Guatemala se comparan desfavorablemente con el resto de América Latina, existiendo consenso en los diferentes sectores de la sociedad respecto de la importancia que tiene la educación para el progreso de los guatemaltecos y del país en general; sin embargo lo que se está haciendo actualmente por mejorarla todavía es insuficiente, requiriéndose esfuerzos adicionales para lograr revertir una situación de rezago, bajo la premisa que la educación es una tarea de todos y una obligación social.

La nueva educación guatemalteca está fundamentada en una amplia comprensión de los principios constitucionales del estado democrático, multiétnico, pluricultural y multilingüe. La reforma educativa que se impulsa en Guatemala a partir de la vigencia de los acuerdos de paz, conlleva transformaciones profundas en el sistema educativo nacional en donde la participación de las comunidades y de los gobiernos municipales es trascendental para lograr los cambios esperados, para lo cual es necesario a su vez, disponer de información focalizada que permita identificar claramente, no solo las áreas geográficas de mayor problema, sino los aspectos educativos que merecen especial atención para un desarrollo integral de la educación en el país.

Por lo que el sistema educativo guatemalteco, es regionalizado, descentralizado, intercultural y está orientado a responder a las necesidades y características ambientales, sociales, lingüísticas, culturales y políticas del país.

FODA por áreas

El FODA es una herramienta de análisis estratégico, siendo esta una técnica sencilla que permite analizar la situación actual de una organización, estructura o persona, con el fin de obtener conclusiones que permitan tomar las mejores decisiones en el futuro.

El FODA se representa a través de una matriz de doble entrada llamada matriz FODA, en la que el nivel horizontal se analiza los factores positivos y los negativos. En la lectura vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto, y los factores externos, considerados no controlables.

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Las oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.

Las debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste.

Para el análisis por medio de la técnica FODA de la situación actual del departamento administrativo financiero y la unidad de planificación, que son ejes importantes de la DIEDUC de Izabal, se consideraron las variables socioeconómicas, políticas y culturales, las cuales intervienen en el ámbito externo de la dependencia, y a la vez tienen incidencia en el ambiente interno de la misma, lo cual puede obstruir o beneficiar la misión, visión y por ende los objetivos y políticas de la institución.

De esta forma por medio de una matriz FODA, se detallan todas las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que de una manera pueden trascender de forma beneficiosa o muy perjudicial para cada área diagnosticada.

ANÁLISIS FODA			
SECCIÓN ADMINISTRATIVA			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDAD	AMENAZAS
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de las normas legales vigentes por el personal y aplicación de las mismas. ✓ Buen conocimiento de las funciones de cada uno y otros procesos de relacionados con el área de trabajo. ✓ Buen control en el manejo de inventarios. ✓ Infraestructura adecuada. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recurrentes atrasos en los procesos relacionados con almacén. ✓ Poca fluidez en los pagos menores de caja chica. ✓ Vehículos en mal estado y falta de combustibles. ✓ Poco conocimiento en los sistemas de cómputo utilizados dentro de la sección administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diplomados relacionados a las funciones desempeñadas. ✓ Desarrollo laboral en base a mejoras salariales. ✓ Disponibilidad de recursos de computación en el mercado para mejorar los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de asignación presupuestaria para pago de viáticos. ✓ Capacitaciones recibidas por entes externos, no acordes a las funciones realizadas. ✓ Sanciones por la Contraloría General de Cuentas por diversos procesos atrasados por falta de cuota presupuestaria. ✓ Inestabilidad en el fluido eléctrico por cortes del servicio. ✓ Constantes recortes presupuestarios.

Fuente: elaboración propia.

ANÁLISIS FODA			
SECCION FINANCIERA			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDAD	AMENAZAS
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal capacitado para ejecutar las funciones asignadas. ✓ Manejo de información precisa y oportuna. ✓ Buen control de los activos de la dependencia. ✓ Instalaciones en buen estado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gastos de alquiler por no contar edificio propio. ✓ Interrupciones en los procesos, para elaborar informes para la Contraloría General de cuentas o el Congreso de la República. ✓ Fallos en la conexión de red a los sistemas de contabilidad SICOIN. ✓ Falta de personal. ✓ Falta de suministros y mobiliario. ✓ Atrasos en los procesos, por falta de insumos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor interacción con el público docente y administrativo. ✓ Obtención de ascensos, y desarrollo en la carrera administrativa. ✓ Adquisición de nuevos conocimientos en base a capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Limitaciones presupuestarias para compra de equipos de cómputo nuevo. ✓ Huelgas magisteriales. ✓ Falta de autorización de la administración central, de de personal para cubrir los procesos pendientes en el área financiera. ✓ Más sistemas de control gubernamental y poca dotación de recurso humano.

Fuente: elaboración propia.

ANÁLISIS FODA			
SECCION DE RECURSOS HUMANOS			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDAD	AMENAZAS
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento en los procesos. ✓ Buen clima laboral dentro de la sección. ✓ Instalaciones adecuadas. ✓ Equipos de cómputo adecuados a los procesos que se llevan a cabo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de liderazgo. ✓ Recursos presupuestarios escasos. ✓ Conflictos internos entre el personal de otras secciones. ✓ Poco conocimiento de procesos por el personal de recién ingreso. ✓ Falta de servicio telefónico para llamadas institucionales. ✓ Carencia de insumos. ✓ Falta de inducción en la utilización de los sistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oportunidad de servir a la población educativa del departamento de Izabal. ✓ Ascensos laborales para el personal de recursos humanos. ✓ Conocimientos de los procesos desempeñados en la sección de recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de más nombramientos de personal nuevo para cubrir áreas de trabajo. ✓ Existe abuso de autoridad por parte de los jefes superiores. ✓ Interrupciones de funciones para entregar de informes por interpelaciones solicitadas por los diputados del congreso a la Ministra de Educación. ✓ Austeridad de gasto. Gubernamental. ✓ Energía eléctrica inestable.

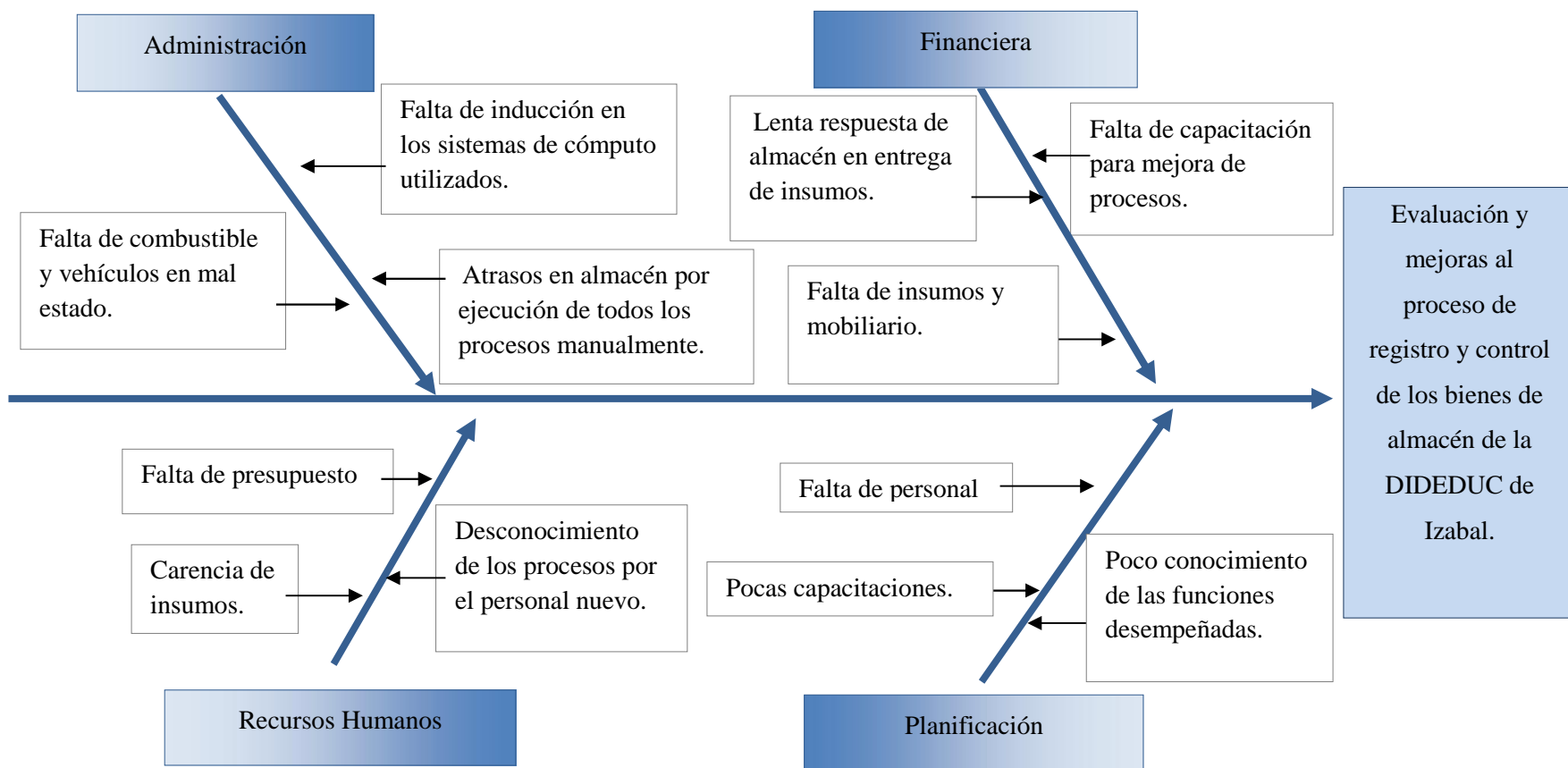
Fuente: elaboración propia.

ANÁLISIS FODA			
UNIDAD DE PLANIFICACION			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDAD	AMENAZAS
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal capacitado para cumplir con los procesos. ✓ Equipo de cómputo acorde a las necesidades de los procesos. ✓ Buen presupuesto asignado al Renglón 011. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de personal ✓ Poco conocimiento de las funciones desempeñadas. ✓ Pocas capacitaciones para las funciones que se desempeñan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos de nuevos procesos. ✓ Mejora en calidad de los procesos por iniciativa personal. ✓ Relación con otras instituciones del Estado por seminarios impartidos. ✓ Libertad de accionar por parte del jefe inmediato. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poco conocimiento en nuestro medio de las autoridades inmediatas. ✓ Desconocimiento de las nuevas leyes tales como la reforma tributaria. ✓ Constantes cambios en los procesos para planificar. ✓ Insuficiente asignaciones de presupuesto.

Fuente: elaboración propia.

Diagrama No. 1

Diagrama Causa – Efecto



Fuente: elaboración propia.

Después de analizar la información recopilada de los departamentos sujetos de estudio en la Dirección Departamental de Educación de Izabal, se detectan algunos factores que tienen incidencia negativa en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

- ✓ Los procesos de almacén se atrasan continuamente porque todos los documentos que requieren los procesos que se llevan a cabo en almacén, son elaborados manualmente.
- ✓ Existen atrasos en el pago con caja chica, por ineficiencia en la liquidación de la misma.
- ✓ Agotamiento de cupones de combustible y vehículos en mal estado por no contar con el presupuesto adecuado a las necesidades de la institución.
- ✓ No existe un programa de inducción, en los sistemas utilizados en la DIEDUC de Izabal.
- ✓ Aunque se cuenta con buenas instalaciones, la DIEDUC de Izabal no tiene instalaciones propias.
- ✓ Debido a las interpelaciones que el congreso realiza a los Ministros en funciones, o requerimientos de auditorías se interrumpen los procesos, para elaboración de informes.
- ✓ Existe una gran inestabilidad en los sistemas informáticos, por los fallos de red de conexión y se atrasan los procesos.
- ✓ Existe falta de personal para realizar procesos que son asignados como extra al personal ya existente en la DIEDUC de Izabal.
- ✓ No se cuentan con capacitaciones para mejorar continuamente los procesos, solo hay capacitaciones sobre la implementación de formularios avalados por el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Existe desorden y conflictos laborales, por la falta de liderazgo y dirección dentro de los departamentos analizados.
- ✓ Los procesos en repetidas ocasiones no se finalizan por la falta de recursos financieros.
- ✓ Por falta de inducción al puesto, existe desconocimiento por el personal de primer ingreso.
- ✓ Por reducida asignación presupuestaria, existe la falta de servicio telefónico para realizar llamadas oficiales, como también inexistencia de insumos para el buen funcionamiento de la institución.

Implicación de los hallazgos

Haciendo el respectivo análisis de las debilidades detectadas mediante la matriz FODA, realizada en las áreas objeto de estudio, se solicita intervención del director de la DIEDUC de Izabal, para que le asignara la ponderación respectiva a las debilidades encontradas:

Tabla No. 4

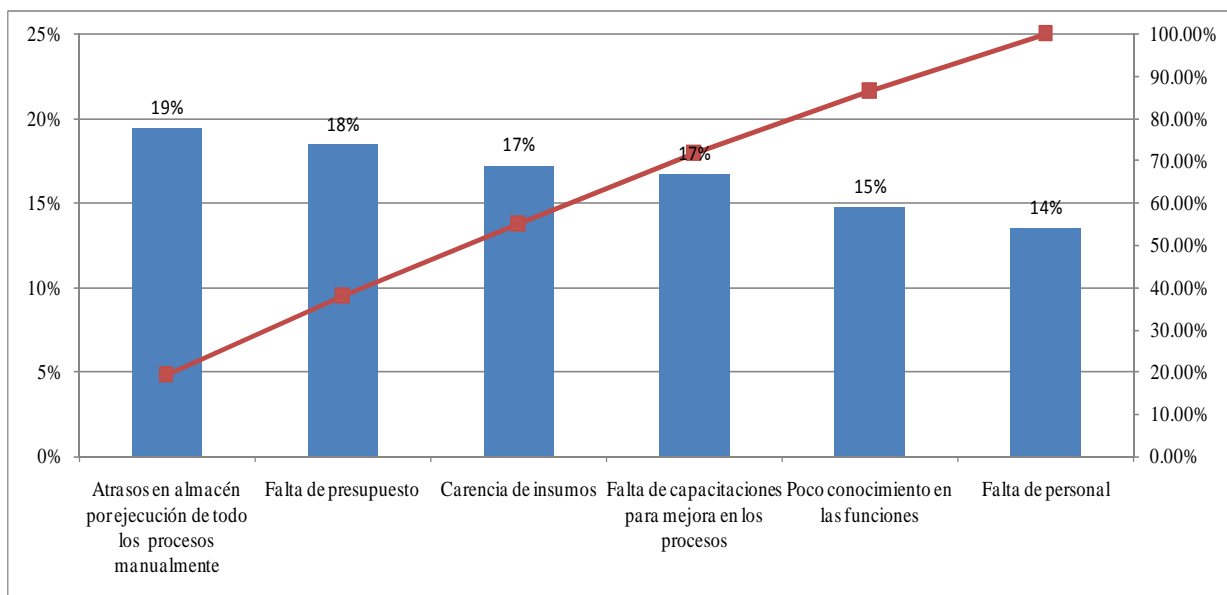
Resultados de datos “Diagrama de Pareto”

Orden	Debilidades	Valor	Ponderación	Acumulado
1	Atrasos en almacén por ejecución de todos los procesos manualmente.	79	19%	19%
2	Falta de presupuesto	75	18%	37%
3	Carencia de insumos	70	17%	54%
4	Poco conocimiento en las funciones	68	17%	71%
5	Falta de capacitación para la mejora en los procesos	60	15%	86%
6	Falta de personal	55	14%	100%
Total		407	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 1

Gráfica de Pareto



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la tabla de Pareto, representados en forma gráfica, se muestran los porcentajes de las debilidades principales que tiene la DIEDUC de Izabal, y el grado de importancia que se les da a cada una, la cuales están en el orden siguiente:

- ✓ Atrasos en los procesos de almacén.
- ✓ Falta de presupuesto.
- ✓ Carencia de insumos
- ✓ Falta de capacitaciones para la mejora en los procesos.
- ✓ Poco conocimiento de las funciones.
- ✓ Falta de personal.

El Diagrama de Pareto, también llamado curva 80-20 o Distribución A-B-C, es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras. Permite, pues, asignar un orden de prioridades.

El diagrama facilita el estudio comparativo de numerosos procesos dentro de las industrias o empresas comerciales, así como fenómenos sociales o naturales. Hay que tener en cuenta que tanto la distribución de los efectos como sus posibles causas no es un proceso lineal sino que el 20% de las causas totales hace que sean originados el 80% de los efectos.

El principal uso que tiene este diagrama es para poder establecer un orden de prioridades, para poder tomar decisiones.

Con base en los datos graficados se puede establecer que una de las causas principales que generan la mayor parte de los problemas dentro de la DIEDUC de Izabal, es por la falta de un programa informático que posea las herramientas necesarias para que el encargado de almacén realice de manera eficiente sus funciones.

Anexo No. 3



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida –PED-
Licenciatura en Administración de Empresas

Entrevista inicial dirigida al Director Departamental de Educación Izabal

Presentación: El presente cuestionario, tiene como objetivo principal la recopilación de información relacionada con los procesos de almacén, como también conocer si emplean algún tipo de tecnología para llevar a cabo dichos procesos en la Dirección Departamental de Educación de Izabal. Gracias por su colaboración.

Conteste de acuerdo a su criterio las siguientes interrogantes.

1. ¿Para usted que es un almacén?
2. ¿Cuenta la DIEDUC de Izabal con un almacén para el resguardo de todos los bienes adquiridos para el funcionamiento de la Institución y otros programas educativos?

Sí

No

¿Por qué? _____

3. ¿Conoce usted los documentos utilizados en los procesos de almacén?

Sí

No

¿Por qué? _____

4. ¿Cuáles son las categorías de almacenamiento que existen?

a) Almacén industrial o fabril.

b) Almacén de productos terminados para su consumo.

c) Ambos.

5. ¿Emplean algunos principios de almacenaje conocidos como de coordinación, equilibrio y minimización de espacio empleado, manipulaciones de todas adquisiciones que ingresan en almacén?

Sí

No

¿Por qué? _____

6. ¿Cuenta con el personal y es espacio adecuado para llevar a cabo todos los procesos que requiere una buena gestión de almacén?

Sí

No

¿Por qué? _____

7. ¿Existe un buen sistema de control respecto a los ingresos y salidas de productos del almacén?

Sí

No

¿Por qué? _____

8. De acuerdo a las características comunes de los almacenes ¿en la DIEDUC de Izabal, el almacén cuenta con un lugar adecuado para la recepción y expedición de los bienes adquiridos?

Sí

No

¿Por qué? _____

9. ¿Considera usted que son eficientes los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén?

Sí

No

¿Por qué? _____

10. ¿La persona a cargo del área de almacén conoce cuales son todas las funciones que le competen de acuerdo a su puesto?

Sí

No

¿Por qué? _____

11. ¿Cada cuánto tiempo se hacen recepciones en el almacén?

- a) Cada mes
- b) Cada año
- c) Eventual
- d) Casi nunca

12. ¿Cuál de los sistemas de almacena aplica en la DIDEDUC de Izabal?

- a) Almacenaje en bloque
- b) Almacenaje con estanterías
- c) Almacenaje Automático
- d) a y b
- e) Todos

13. ¿Se aplica alguno de los métodos más usuales de valoración de inventarios para dar salida a los bienes de almacén tales como: FIFO, LIFO, precio medio ponderado?

Sí

No

¿Por qué? _____

14. ¿Tiene usted algún conocimiento de software o programas que facilitan la gestión de almacén?

Sí

No

15. ¿Utilizan algún tipo de aplicación informática para el registro y control de todas las adquisiciones realizadas por la DIEDUC de Izabal?

Sí

No

¿Porqué? _____

Anexo No. 4



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida –PED–
Licenciatura en Administración de Empresas

Cuestionario dirigido al encargado de almacén de la DIEDUC de Izabal

Presentación: El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información que permita determinar si se ejecutan los procesos y metodologías aplicables en el área de almacén, de la Dirección Departamental de Educación de Izabal. Gracias por su colaboración. La información recabada será de uso estrictamente confidencial.

Conteste de acuerdo a su criterio las siguientes interrogantes.

1. ¿Cuenta con un recinto adecuado para la recepción, manipulación y conservación, de los productos adquiridos?

Sí

No

Por qué? _____

2. ¿Conoce todas las funciones concernientes al puesto que desempeña?

Sí

No

¿Por qué? _____

3. ¿Dentro de las funciones que usted como encargado de almacén realiza, cuáles son las dos importantes?

4. ¿Según el presupuesto anual asignado a la DIDEDUC de Izabal, cada cuanto recibe mercadería para el resguardo en almacén?

Mensual Trimestra Anual Casi Nunca

5. ¿Dentro de los principios de almacenaje usualmente conocidos, cuáles utiliza?

- a) Coordinación con las áreas que se tiene relación.
- b) Equilibrio en el nivel de inventario y servicio.
- c) Adecuada manipulación de los productos y utilización de los espacios.
- d) Todos los anteriores
- e) Ninguna

6. ¿Cumple efectivamente con todos los procesos de almacén?

Sí No ¿Porqué? _____

7. ¿Cada cuanto tiempo hace entrega de productos según requisiciones de las diferentes oficinas de la DIDEDUC de Izabal?

Diario Semanal Mensual Eventual

8. ¿De los sistemas de almacenajes conocidos cuál de estos utiliza?

- a) En bloque
- b) Estanterías
- c) Almacenamiento automático
- d) Todos
- e) Ninguno

9. ¿Qué cantidad de documentos utiliza para el procesamiento de información concerniente al registro y control de los bienes que ingresan y salen de almacén?

De 1-3

De 3-5

Más de 5

10. ¿Qué tipo de documentos utiliza para el registro y control de los bienes que ingresan y salen de almacén

a) Hojas de Solicitud

b) Fichas de almacén

c) Ay B

d) Otros adicionales _____

11. ¿Cuál de los métodos de valoración de inventarios utiliza para dar salida a los a los productos almacenados?

a) Método del precio medio ponderado

b) Método FIFO(primeras unidades en entrar, primeras en salir)

c) Método LIFO(ultimas unidades en entras, primeras en salir)

d) Ninguno

12. ¿Ha escuchado de programas o software que ayudan a las tareas de almacén en cuanto al registro, control, consultas de existencias de forma electrónica?

Sí

No

13. ¿Cómo realiza el registro y control de todos los productos que ingresan y salen de almacén?

a) Por medios electrónicos (computador)

b) Manual (lapicero o lápiz)

14. ¿Qué cantidad de productos se manejan dentro de almacén?

50

100

300

Más de 500

15. ¿Cuál es el promedio de tiempo que utiliza para llenar cada documento que se requiere para dar ingreso de almacén a un pedido?

a) 30 Minutos

b) 1 hora

c) 2 horas

d) Más de 2 horas

16. ¿Cuánto tiempo utiliza para darle atender una requisición de almacén?

17. ¿Cuánto tiempo emplea para que una solicitud sea autorizada por el Director Departamental?

18. ¿Cuánto es en promedio el monto en quetzales que se manejan mensualmente dentro del almacén de la DIEDUC de Izabal?

19. ¿Cuánto es el promedio en quetzales que se maneja por cada despacho realizado?

Anexo 5

Ejecución de la propuesta

“Desarrollo de Software para los registros y control de los bienes de almacén de la Dirección Departamental de Educación de Izabal-DIDEDUC y su respectivo manual”

Introducción

La globalización desde su historia y en la actualidad, ha repercutido considerablemente en el campo de la competitividad, debido a que la sociedad demanda de mejores bienes y servicios, por lo que las organizaciones deben ir introduciendo nuevas formas de mejorar la producción de bienes y servicios que permitan ofrecer productos y servicios, acordes a las necesidades de los clientes, logrando así mantenerse en el ambiente competitivo.

El almacén, al igual que otras áreas de una empresa, es importante, ya que representa un costo el mantenimiento de cualquier bien adquirido y del recurso humano que se emplea para la administración del mismo.

La gestión de almacén es uno de los componentes esenciales para una organización, debido a que es fundamental que se cuente con un stock de bienes, tanto si es una organización comercial, la cual deberá contar con la mercadería necesaria para cubrir las demandas de los clientes internos y externos, y si se tratara de una organización gubernamental como la DIDEDUC de Izabal, debe contar con los bienes necesarios para satisfacer las necesidades tanto de los usuarios internos y externos.

Por lo que el almacén es un elemento estratégico para las empresas, ya que para una buena gestión del mismo, el cual se debe controlar de manera exhaustiva la entrada, ubicación, movimientos y salida hasta su destino final, de las mercancías ubicadas en el recinto de almacenaje, se debe contar con las personas indicadas que conozcan de las funciones que se llevan a cabo en el puesto, además de contar con el recurso humano, también es importante

contar con la estructura y herramientas informáticas que agilicen los procesos de almacén mejorando los tiempos de recepción y de entrega de los bienes a los usuarios, como también facilitar el registro y control de todo bien, que ingrese al recinto de almacenaje. Por lo que se propone desarrollar un Software que facilite el registro y control de todos los bienes adquiridos para el funcionamiento de la dependencia y de los diversos programas de los centros educativos oficiales.

- **Objetivos general**

El objetivo de la propuesta a ejecutar es el siguiente:

Desarrollo de un programa o software que cuente con las aplicaciones que faciliten los procesos de registro y control de los bienes que se manejan en el área de almacén de la DIDEDUC de Izabal.

- **Objetivos específicos**

- ✓ Desarrollar un software con las aplicaciones adecuadas para mejorar el registro y control de todos los bienes adquiridos por la DIDEDUC de Izabal.
- ✓ Crear un manual de usuario digital para el manejo del programa que se utilizará para la administración del almacén.
- ✓ Socializar la utilización del software a nivel interno.

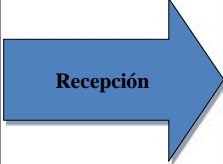

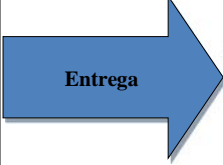
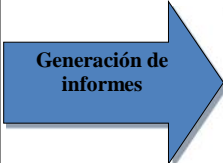
- ✓ **Alcance**

Este procedimiento se aplicará directamente al área de almacén de la DIDEDUC de Izabal, en donde se desarrollará un software o programa para implementarse como herramienta para agilizar el registro y control de los bienes de almacén. La implementación del programa quedará a criterio de la máxima autoridad que es Director Departamental de Educación de Izabal.

✓ Descripción de la propuesta

Administrativo

Los procesos de almacén en la Dirección Departamental de Educación de Izabal, son responsabilidad directa del encargado de almacén, por lo que la propuesta empieza con una comparación de los procesos que actualmente se realizan en el área de almacén, el cual está fundamentado en bases teóricas, detallando así cada uno de los pasos que se realizan en la gestión de almacén de una forma clara y fácil de interpretar.

PROCESOS ACTUALES		PROPUESTA	
	Descripción del proceso	Descripción del proceso	
 Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso al Almacén: Se procede a darle ingreso al producto o bienes recibidos, utilizando para ello el Formulario 1-H. • Registros de productos: Con la información de 1-H, se cargan manualmente los productos a las tarjetas de Kardex. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de Almacén: Se procede a dar el ingreso al producto o bienes recibidos, utilizando para ello el Formulario 1-H electrónico. • Registros de productos: Con la información recibida del formulario 1-H, se cargan automáticamente los productos a las tarjetas de Kardex. 	Tiempo utilizado
			1.50
 Acondicionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de los productos: Se ubican todos los bienes adquiridos en los estantes con los que se cuentan en el recinto de almacén, de acuerdo al peso y tamaño de los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de los productos: Se ordenan todos los bienes adquiridos en cada estante del almacén, de acuerdo al peso y tamaño de los mismos. Los cuales se localizan electrónicamente de acuerdo a la ubicación física asignada. 	Tiempo utilizado
			0.50
 Entrega	<ul style="list-style-type: none"> • Salida de productos: Por medio de la solicitud autorizada por el Director Departamental de Educación de Izabal, se procede a la elaboración de una hoja de requisición donde se detallan los productos que se les dará salida, la cual deben firmarla quienes reciban los bienes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salida de productos: De acuerdo a la solicitud autorizada por el Director Departamental de Educación de Izabal, se procede a la elaboración de una hoja electrónica de requisición donde se detallan los productos que se les dará salida, la cual se imprime y firman los solicitantes. • Descarga de Kardex: El kardex se rebajará de forma automática con la información recibida de las requisiciones ingresadas. 	Tiempo utilizado
			1.00
 Generación de informes	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes: A partir de la información generada manualmente en cada documento utilizado en almacén, se llenan los reportes solicitados por auditoría Interna u otras autoridades gubernamentales como la Contraloría General de Cuentas. Estos informes solicitados son: el total de existencias e informes de formularios 1-H y de requisiciones utilizadas. También son solicitados por la sección financiera de la DIDEDUC de Izabal para efectos de cuadros de caja fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes: A partir de la información generada en los Kardex de almacén, se generan automáticamente los reportes que sean solicitados por auditoría Interna u otras autoridades gubernamentales como la Contraloría General de Cuentas. Estos informes solicitados son: el total de existencias e informes de formularios 1-H y de requisiciones utilizadas, que también los solicita la sección financiera de la DIDEDUC de Izabal para efectos de cuadros de caja fiscal. 	Tiempo utilizado
			4.00
	Horas utilizadas	Horas utilizadas	2.00
	7.00		

Análisis de los procesos con implementación la propuesta.

Recepción: En este proceso el tiempo utilizado actualmente es de 1 hora con 30 minutos para darle ingreso a cualquier producto solicitado a los proveedores donde se deben llenar los respectivos documentos de soporte, mientras que implementando la propuesta, el tiempo para llevar a cabo el proceso de recepción, se reduciría a 30 minutos, lo que hará que dicho proceso se ejecute con más rapidez.

Acondicionamiento: Para el proceso de acondicionamiento, actualmente se emplean 30 minutos para colocar los productos adquiridos, en los respectivos estantes, con los que cuenta el almacén. Mientras que si se ejecuta la propuesta, el tiempo utilizado sería el mismo, pero con la diferencia que el encargado de almacén, en la fase anterior que es la de recepción, podrá asignarle una ubicación física en la base de datos del sistema a cada productos, lo que hará más fácil la localización de los mismos, al momento de realizan un despacho, ya que no tendrá que andar buscando donde están los productos.

Entrega: Para esta fase, el encargado de almacén, utiliza 1 hora para hacer la entrega de los productos que piden los solicitantes de los departamentos y unidades, en base a una solicitud, para lo cual éste procederá al llenado de la requisición y el Kardex por producto de forma manual. Si se ejecuta la propuesta, poniendo en marcha la utilización del software, el tiempo se reduciría en un 50%, para el proceso de entrega.

Generación de informes: En esta fase se emplean 4 horas, para la actualización de la información, como lo es el informe de formularios 1-H y requisiciones utilizadas por mes, e informe de existencias por producto. Por lo que si se ejecuta la propuesta, en tiempo que se utilizaría sería de 30 minutos, ya que estos informes se generarían de forma automática, en base a la información ingresa con anterioridad en la base de datos del sistema.

Justificación

Los procesos que actualmente se realizan en la gestión de almacén, presentan ciertas deficiencias, debido a que la persona encargada del almacén debe llenar manualmente cada informe que le soliciten en el momento, como también cada documento que se utiliza tanto en el ingreso de un producto al almacén, hasta que el producto se entrega al usuario final, que pueden ser el personal administrativo de la DIDEDUC de Izabal, o a otras personas que son coordinadores de otros programas específicos de apoyo a la educación como son: Educación Bilingüe e Intercultural-EBI-, Dirección General de Educación Extraescolar-DIGEEX-, Educación Especial, COEPSIDA, entre otros.

Por lo que con la puesta en marcha de la propuesta la reducción de tiempo será de un 71%, lo que corresponde a un ahorro por cada despacho realizado, de 5 horas para llevar a cabo los procesos directos de almacén. Esto a su vez agilizará más los procesos, y un mejor control de todos los bienes que son almacenados, para que posteriormente sean entregados a los solicitantes.

Beneficios

- ✓ Reducción del tiempo utilizado para el registro de las mercancías recibidas.
- ✓ Control total sobre los movimientos dentro del almacén.
- ✓ Reducción de errores en la captura de la información.
- ✓ Mejor respuesta en la entrega de los bienes solicitados por los usuarios.
- ✓ Reportes automáticos en tiempo real de existencias y correlativos de documentos utilizados en los procesos de recepción y entrega de bienes de almacén

Propuesta Mercadológica

La propuesta mercadológica, consiste en mejorar los procesos de almacén mediante la implementación de un software para los registros y control de los bienes de almacén de la DIDEDUC de Izabal, dando a conocer el nuevo producto, el precio que representa la adquisición del mismo, su cobertura y quienes se beneficiarán con la implementación de la misma.

El objetivo principal, es brindar información útil para el empresario en este caso al Director Departamental de la DIDEDUC de Izabal, acerca de la inversión necesaria para poder desarrollar la propuesta, y convencerlo acerca de los beneficios que recibirá la DIDEDUC de Izabal al momento de implementar la propuesta, por lo tanto esta información le permitirá al Director Departamental de la DIDEDUC de Izabal tomar una decisión acertada.

- **Producto**

Es un conjunto de atributos y bondades que tiene el mismo, el cual debe satisfacer las necesidades del consumidor. Por lo que el producto que se está vendiendo es el siguiente:

Software para el registro y control de los bienes de almacén.

- **Precio**

El precio es el valor que tiene un producto o bien y que los consumidores están de acuerdo a dar a cambio por la obtención del mismo.

El precio de la propuesta incluye lo siguiente:

- ✓ Software
- ✓ Manual de usuario
- ✓ Inducción para utilizar el software

Ver más adelante los detalles sobre los recursos financieros requeridos, (Propuesta Financiera), el precio es una oferta económica a comparación de otros programas que se venden en el mercado por empresas que se dedican al desarrollo de softwares personalizados a las necesidades de los

clientes, los cuales ascienden a precios superiores. De igual forma este software cumple con los requerimientos para que sea funcional en el área de almacén de la DIEDUC de Izabal.

- Plaza

El área de cobertura es la DIEDUC de Izabal, ubicada en 20 Avenida, entre 13 y 14 calles, Puerto Barrios, Izabal, en este lugar precisamente en el área de almacén, será el destino específico donde se implementará directamente la propuesta.

- Promoción

La forma como se dará a conocer el producto a los usuarios y colaboradores de la DIEDUC de Izabal será la siguiente:

- ✓ Correo electrónico interno institucional: La información será distribuida mediante un correo canalizado por medio de la unidad de Comunicación Social de la DIEDUC de Izabal, que es el ente encargado de transmitir cualquier tipo de información, distribuyéndolo dentro de la institución para informar a cada colaborador del nuevo producto a implementar, sus bondades y los beneficios que traerá consigo.
- ✓ Convocatoria interna: Se solicitará al Director Departamental de Educación, que convoque a todos los colaboradores de la dependencia por medio del correo interno institucional, para dar una presentación del producto, la funcionalidad del mismo, y las beneficios que aportará a la DIEDUC de Izabal, logrando con ello también realizar al mismo tiempo una inducción de la utilización del software.

- Persona

Con la actual propuesta serán cuatro actores los que serán directamente beneficiados, más el personal que labora dentro de la Dirección Departamental de Educación de Izabal

- ✓ Director Departamental: Podrá consultar en línea y en tiempo real las gestiones realizadas en el almacén, podrá consultar existencias de productos y poder autorizar avalar los despachos.
- ✓ Coordinador Administrativo: Tendrá acceso a visualizar en tiempo real el sistema y verificar las existencias de productos y poder autorizar la salidas y el abastecimiento de más productos, y mantener un stock ideal para satisfacer las necesidades de suministros de las unidades y secciones de la DIDEDUC de Izabal.
- ✓ Encargado de almacén: Tiene a su cargo la administración total del programa y será el responsable directo de darle ingreso en el sistema a toda compra y todo despacho realizado en la DIDEDUC de Izabal.
- ✓ Personal: Por último también se verán beneficiados todos los colaboradores de la DIDEDUC de Izabal, ya que con la implementación de la propuesta, el tiempo de respuesta en la entrega de los bienes, será más rápido que con el método actual de operación de almacén.

Financiero

La propuesta financiera detalla a continuación todos los gastos en que se incurrirán para llevar a cabo lo que se está proponiendo en la DIDEDUC de Izabal.

Cantidad	Descripción	Precio	Total
Costo de la propuesta		Q.3,360.00	Q.3,360.00
Ejecución de la propuesta		Q. 900.00	Q.900.00
1	Alquiles de instalaciones para realizar inducción.	Q. 00.00	Q. 00.00
1	Promoción	Q. 00.00	Q. 00.00
1	Inducción	Q. 00.00	Q. 00.00
75	Refacciones	Q. 900.00	Q. 900.00
		TOTAL	Q. 4,260.00

Nota: Los gastos detallados con valor cero, responden a que se utilizarán, los recursos de la institución tales como: salón de reuniones y capacitaciones, medios de información internos y Técnico de IT.

Como se puede observar, los costos de ejecución son menores que el costo de la propuesta, debido a la mayor parte de las actividades no tienen costo alguno, únicamente la alimentación para los invitados tiene costo.

Anexo No. 6
Manual de Usuario del programa
“Almacén de la Dirección Departamental de Educación de Izabal”

Contenido

Introducción -----	101
1. Acceso al sistema-----	101
2. Catálogos-----	103
2.1 Ingreso proveedor-----	103
2.1.1 Modificación de proveedor-----	104
2.1.2 Eliminar proveedores-----	105
2.2 Ingreso producto-----	106
2.2.1 Modificación de producto -----	107
2.2.2 Eliminar producto-----	108
2.3 Ingreso empleado-----	109
2.3.1 Modificación de empleado-----	110
2.3.2 Eliminar empleado-----	111
3. Operación-----	112
3.1 Formulario 1H-----	112
3.2 Formulario requisición-----	114
4. Reportes-----	115
5.1 Reporte 1H-----	115
4.2 Proveedores-----	117
4.3 Requisiciones-----	117
4.4 Existencias-----	119
4.5 Kardex-----	119
5. Administrador-----	120
5.1 Crear usuarios-----	120
6. Archivo -----	120

Introducción

El presente documento es un manual con aspectos generales del Programa de Almacén DIDEDUC-IZABAL, cuyo objetivo es dar a conocer al usuario final los lineamientos específicos de operación del mismo, el cual muestra dos perfiles de usuario, siendo el primero de ejecutor y otro de consulta. Cada usuario del programa podrá acceder según su perfil, y poder ejecutar las tareas permitidas.

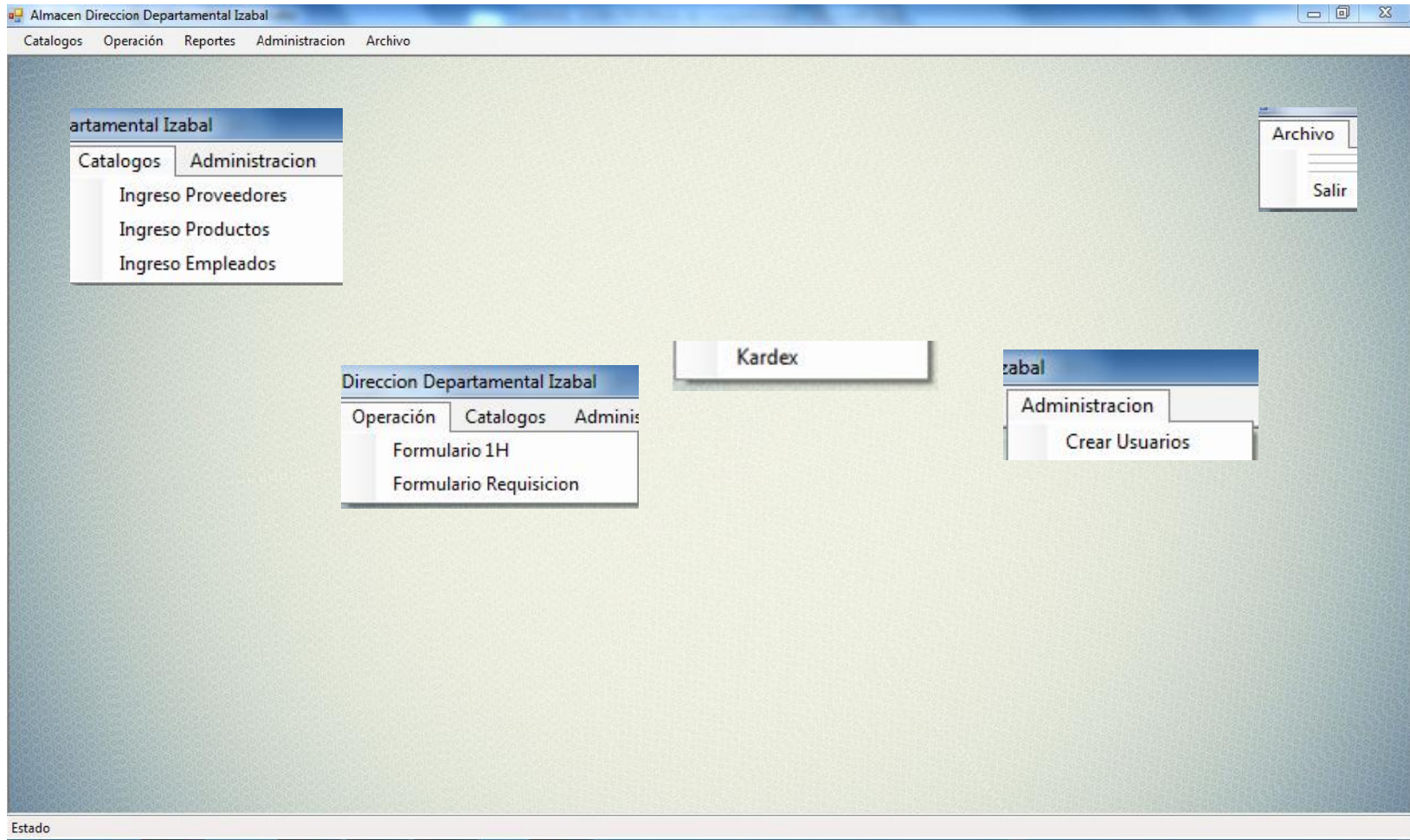
1. Acceso al sistema y requerimientos básicos

Para que el programa sea funcional y se pueda acceder de sin ninguna complicación, se deberá contar con un ordenador con capacidades mínimas operativas de 1 GB de RAM, 2.0 MHZ, disco Duro 160 GB y sistema operativo Windows XP ó superiores. Además para dar acceso a otros usuarios se deberá contar con una conexión a red de internet.

Los usuarios podrán tener acceso al mismo ingresando su usuario y contraseña asignadas en su momento, luego presionarán el botón  lo cual dará el acceso al programa.



Luego de haber ingresado al usuario, desplegara la siguiente pantalla con las pestañas a las cuales se tendrá acceso según el perfil de usuario que se esté usando.



2. Catálogos

En la pestaña catálogos, el usuario podrá ingresar a los siguientes formularios, los cuales serán los primeros en ejecutarse antes de pasar a las siguientes pestañas del programa.

2.1 Ingreso proveedores

Para el registro de un nuevo proveedor a la base de datos del sistema, se debe ubicar el puntero en la pestaña **Catálogos** y seleccionamos proveedores, el cual desplegará la ventana con los campos a completar los cuales son requerimientos ya establecidos para dar ingreso a cualquier proveedor que se desee agregar a la base de datos.

Al estar ubicados en la ventana de proveedores y haber dado ingreso correctamente a la información requerida en los campos, se procede a dar un clic en **Guardar** y aceptar, en el siguiente cuadro donde indicará que los datos han sido guardados con éxito o de lo contrario si ya existe el proveedor registrado en la base de datos, desplegará otra ventana donde avisará que el proveedor que se está tratando de guardar ya existe en la misma.



Proveedores

PROVEEDORES

Datos del Proveedor:

Nit:	Nombre:
23546937	SERVIREPUESTOS
Dirección	
CILDAD GUATEMALA	
Telefono:	Correo:
22336635	SERVIREPUESTOS@GMAIL.COM

Buscar **Guardar** Modificar Eliminar



Datos Guardados Con Exito

Aceptar



El Proveedor Ya Existe

Aceptar

2.1.1 Modificación de proveedor

Para modificar un proveedor ya existente en la base de datos, ingresamos en la pestaña de **Catalogos** seleccionamos proveedores, y nos ubicamos en el ícono **Buscar** damos clic, y se desplegará en la parte inferior un campo para escribir el nombre del proveedor que deseamos modificar.

The screenshot shows a window titled 'Proveedores' with a form titled 'PROVEEDORES'. The form has a section 'Datos del Proveedor' with fields for 'Nit:', 'Nombre:', 'Dirección', 'Telefono:', and 'Correo:'. Below the form are buttons for 'Buscar', 'Guardar', 'Modificar', and 'Eliminar'. The 'Buscar' button is circled in red.

The screenshot shows the same 'Proveedores' window, but now with a table of search results. The table has columns for 'NIT', 'NOMBRE', 'DIRECCION', 'TELEFONO', and 'CORREO'. The first row is highlighted in blue. Below the table are buttons for 'Quitar', 'Guardar', 'Modificar', and 'Eliminar'. A search input field with the text 'servipuestos' is circled in red.

NIT	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
25546987	SERV REPUEST...	C UDA D G LATE .	22358855	SERV REPUESTO...

Toda vez ubicado el proveedor en la lista que aparece en la parte inferior de la ventana, damos doble clic en el proveedor seleccionado y se hacen los cambios. Posteriormente de haber realizado los cambios que se deseaban, se da clic en el ícono **modificar** y el sistema preguntará si está seguro de los cambios, damos clic en **sí**, donde posterior a la acción, se desplegara otra ventana indicando que los datos fueron guardados con éxito y presionamos el ícono **aceptar**.

The screenshot shows a dialog box titled 'Modificar Dato' with a warning icon and the text 'Esta Seguro que desea Modificar este Registro'. There are two buttons: 'Sí' and 'No'.

The screenshot shows a dialog box titled 'Datos Guardados Con Exito' with a single button labeled 'Aceptar'.

2.1.2 Eliminar proveedor

Para eliminar un registro de proveedor, ingresamos a la pestaña **Catalogos** y seleccionamos proveedores, luego presionar el botón buscar, y escribir el nombre del proveedor que se desea, dar doble clic sobre el proveedor seleccionado y dar clic en el ícono eliminar, lo cual desplegara una ventana preguntando se está seguro de eliminar los datos. Se da clic en aceptar y se desplegará otra ventana indicando que los datos fueron eliminados con éxito.

PROVEEDORES

Datos del Proveedor:

Nit: Nombre:

Dirección:

Telefono: Correo:

Botones: **Buscar**, Guardar, Modificar, Eliminar

PROVEEDORES

Datos del Proveedor:

Nit: Nombre:

Dirección:

Telefono: Correo:

Botones: Quitar, Guardar, Modificar, **Eliminar**

servrepuestos

NIT	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	CCORREO
22548987	SERV REPUEST...	C UADAD G...LATE...	22336855	SERV REPUESTO...

Eliminar Dato

Esta Seguro que desea Eliminar este Registro

Botones: Sí, No

Dato Eliminado con Exito

Botón: Aceptar

2.2 Ingreso producto

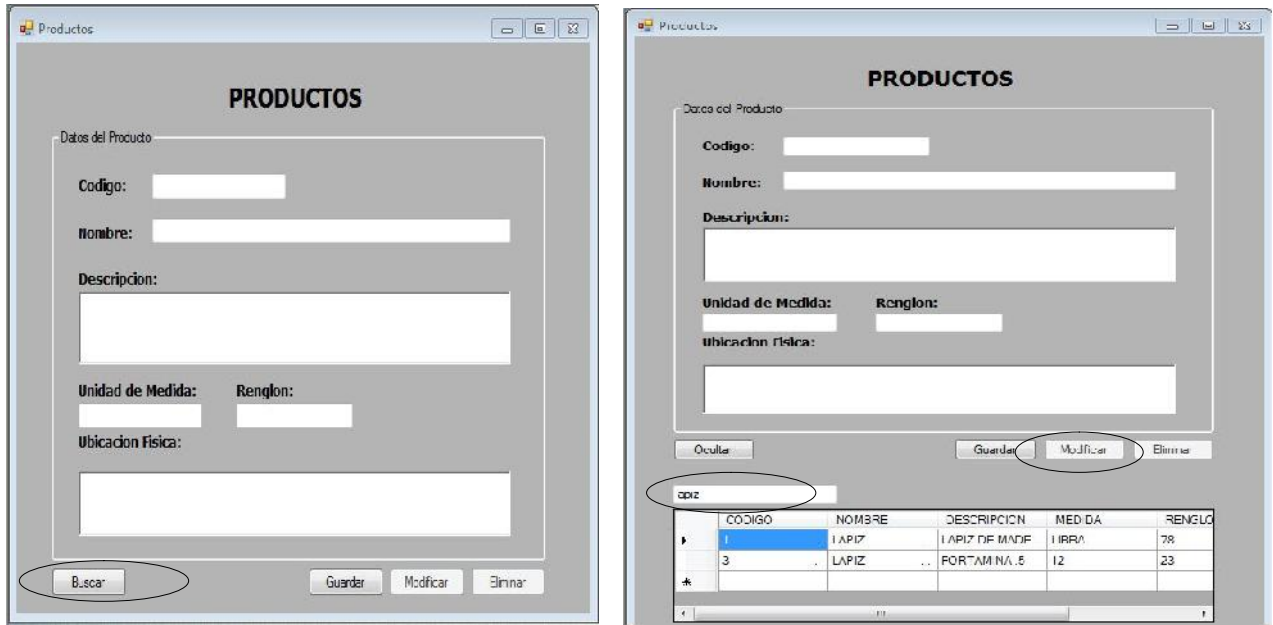
Para el ingreso de un nuevo producto a la base de datos del sistema, se debe ubicar el puntero en la pestaña **Catalogos** y seleccionamos producto, el cual desplegará la ventana con los campos requeridos para dar ingreso a cualquier producto que se desee agregar a la base de datos.

Luego de estar ubicados en la ventana de productos y haber ingresado correctamente la información, se procede a dar un clic en **Guardar** y aceptar en el siguiente cuadro donde indica que los datos han sido guardados con éxito o de lo contrario si ya existe el producto registrado en la base de datos, desplegará otra ventana donde avisará que el producto que se está tratando de registrar ya existe en la misma.

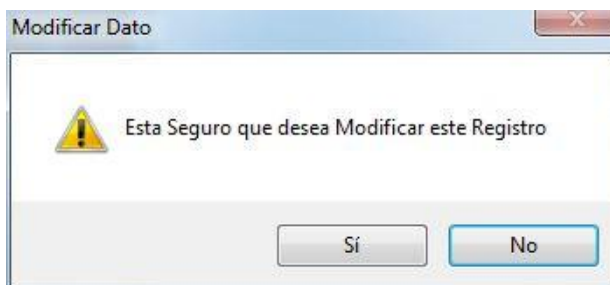


2.2.1 Modificación de producto

Para modificar un producto ya existente en la base de datos, ingresamos a **Catalogos** seleccionamos el productos y nos ubicamos en el ícono **Buscar** se da clic, y se desplegará en la parte inferior un campo para escribir el nombre del producto que deseamos modificar.



Toda vez encontrado el producto en la lista que aparece en la parte inferior de la ventana, el cual deseamos modificar, damos doble clic en el producto seleccionado y se hacen los cambios. Posteriormente de haber realizado los cambios que se deseaban se da clic en el ícono modificar y el sistema preguntará si está seguro de modificar, por lo que damos clic en sí, donde posterior a la acción, se desplegara otra ventana indicando que los datos fueron guardados con éxito y presionamos el ícono aceptar.



2.2.2 Eliminar producto

Para eliminar un registro de producto, ingresamos a la pestaña **Catalogos** y seleccionamos productos, luego presionar el botón buscar, y escribir el nombre del producto que se desea, dar doble clic sobre el producto seleccionado y dar clic en el ícono eliminar, lo cual desplegara una ventana preguntando se está seguro de eliminar los datos. Se da clic en aceptar y se desplegará otra ventana indicando que los datos fueron eliminados con éxito.

PRODUCTOS

Datos del Producto:

Código:

Nombre:

Descripción:

Unidad de Medida: Renglon:

Ubicación Física:

Buscar

PRODUCTOS

Datos del Producto:

Código:

Nombre:


Descripción:

Unidad de Medida: Renglon:

Ubicación Física:

	CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION	MED DA	RENGLO
▶	1	LAPIZ	LAPIZ DE MANO	LARRA	78
	3	LAPIZ	PORTAMINAS	12	23
*					

Eliminar Dato

 Esta Seguro que desea Eliminar este Registro

Dato Eliminado con Exito

2.3 Ingreso empleado

Para el ingreso de un nuevo empleado a la base de datos del sistema, se debe ubicar el puntero en la pestaña y **Catalogos** seleccionamos empleados, el cual desplegará la ventana con los campos requeridos para dar ingreso a cualquier empleado que se desee agregar a la base de datos.

Luego de estar ubicados en la ventana de empleados y haber ingresado correctamente la información, se procede a dar un clic en **Guardar** y aceptar en el siguiente cuadro donde indica que los datos han sido guardados con éxito o de lo contrario si ya existe el empleado registrado en la base de datos, desplegará otra ventana donde avisará que el empleado que se está tratando de registrar ya existe en la misma.

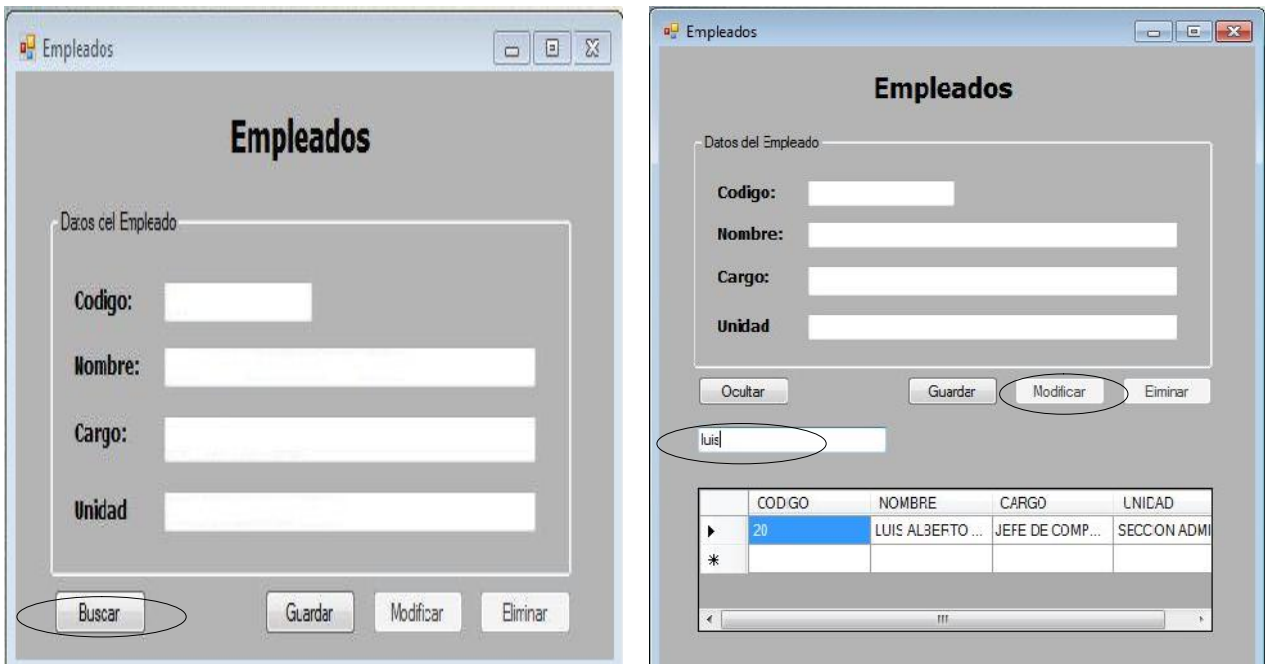


The screenshot shows a window titled "Empleados" with a form for entering employee data. The form is titled "Datos del Empleado" and contains four input fields: "Codigo:", "Nombre:", "Cargo:", and "Unidad". Below the form are four buttons: "Buscar", "Guardar", "Modificar", and "Eliminar". The "Guardar" button is circled in red.

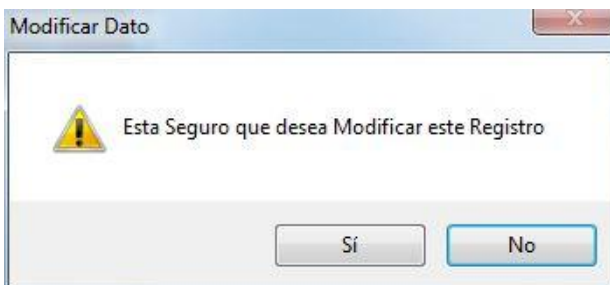


2.3.1 Modificación de empleado

Para modificar un registro de empleado ya existente en la base de datos, ingresamos a la pestaña de **Catalogos** y seleccionamos el empleado y nos ubicamos en el ícono **Buscar** se da clic, y se desplegará en la parte inferior un campo para escribir la el nombre del empleado que deseamos modificar.



Ya encontrado el empleado en la lista que aparece en la parte inferior de la ventana, el cual deseamos modificar, damos doble clic en el empleado seleccionado y se hacen los cambios. Posteriormente de haber realizado los cambios que se deseaban se da clic en el ícono **modificar** y el sistema preguntará si está seguro de modificar, por lo que damos clic en **sí**, donde posterior a la acción, se desplegara otra ventana indicando que los datos fueron guardados con éxito y presionamos el ícono **aceptar**.



2.3.2 Eliminar empleado

Para eliminar un registro de un empleado, ingresamos a la pestaña **Catalogos** y seleccionamos empleados, luego presionar el botón buscar y se escribe el nombre del empleado que se desea, dar doble clic sobre el empleado seleccionado y dar clic en el ícono eliminar, lo cual desplegara una ventana preguntando se está seguro de eliminar los datos. Se da clic en aceptar y se desplegará otra ventana indicando que los datos fueron eliminados con éxito.

The screenshot shows the 'Empleados' form with the following fields: **Codigo:**, **Nombre:**, **Cargo:**, and **Unidad**. At the bottom, there are buttons for **Buscar**, **Guardar**, **Modificar**, and **Eliminar**. The **Buscar** button is circled in red.

The screenshot shows the 'Empleados' form with the following fields: **Codigo:**, **Nombre:**, **Cargo:**, and **Unidad**. Below the fields are buttons for **Ocultar**, **Guardar**, **Modificar**, and **Eliminar**. The **Eliminar** button is circled in red. Below the buttons, there is a search input field containing the text 'luis' and a table with the following data:

	COD GO	NOMBRE	CARGO	UNIDAD
▶	20	LUIS ALBERTO ...	JEFE DE COMP...	SECC ON ADMI
*				

The screenshot shows a dialog box titled 'Eliminar Dato' with a warning icon and the text 'Esta Seguro que desea Eliminar este Registro'. At the bottom, there are buttons for **Si** and **No**.

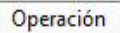
The screenshot shows a dialog box titled 'Dato Eliminado con Exito' with a single button for **Aceptar**.

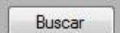
3. Operación


La pestaña de operación se refiere al ingreso y salida de productos de almacén por medio de los formularios 1-H y Formulario de requisición de almacén.

3.1 Formulario 1H

Para dar ingreso de cualquier producto al almacén, se deberá de ingresar la información que requieren los campos de este formulario, para que automáticamente se cargue al Kardex de producto y al inventario de productos.

Para realizar registros de 1H, se debe ingresar a la pestaña  debiéndose seleccionar formulario 1H, luego se ingresará la información requerida para su respectivo registro en el sistema.

En caso de no conocer el código del producto al cual se le dará ingreso al inventario, en formulario presenta el ícono de  en el cual escribimos el nombre del producto y el formulario desplegará una lista de los productos donde se encontrará el que se desea saber su código.

Después de haber ingresado los datos solicitados, se posiciona el puntero en el ícono  y dar clic, con lo cual se desplegará una ventana con el mensaje que los datos se han guardado con éxito y si se desea agregar más productos. Si desea agregar más productos deberá dar clic en el ícono Sí, de contrario en el ícono No.

Formulario 1H


CONSTANCIA DE INGRESO A ALMACEN Y A INVENTARIO

No. H1
Dependencia: **Numero:**
Programa: **Fecha:**
Proveedor **C. Y P. No.**

Codigo de Producto: **Cantidad:**
Descripcion:

Codigo del Gasto Renglon	Folio Libro Almacen	Precio Por Unidad	Folio Libro Inventario	Nomenclatura de Cuenta
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Guardar Dato

 Datos Guardados Con Exito. Desea Agregar Mas Productos

3.2 Formulario de requisición

Para dar salida a cualquier producto que ya fue ingresado al almacén y que forma parte del inventario, se deberá de ingresar la información que requieren los campos de este formulario. Para ello se debe ingresar a la pestaña **Operación** y seleccionar formulario requisición, luego se ingresará la información requerida para su respectivo registro en el sistema.

Cuando no se conoce el código del producto al cual se dará salida, por medio del formulario de requisición, se presenta el ícono de **Buscar** en el cual escribimos el nombre del producto y el formulario desplegará los productos que están en lista.


Después de haber ingresado los datos solicitados, se posiciona el puntero en el ícono **Guardar** y dar clic, con lo cual se desplegará una ventana con el mensaje que los datos se han guardado con éxito. Si desea agregar más productos deberá dar clic en el ícono **Sí**, de contrario en el ícono **No**.



4. Reportes

Los reportes que son generados en el programa de almacén, podrán ser visualizados por un usuario quien será el administrador del programa en su totalidad, y otro usuario que solo tendrán acceso para consultar e imprimir. Los reportes que se generarán serán los siguientes:

4.1 Reportes 1H

El reporte 1H, se generará por cada formulario 1H ingresado en operación, el cual se podrá imprimir ingresando a la pestaña  y seleccionando reportes 1H, donde desplegará un listado de los formularios ingresados, seleccionamos el formulario y posteriormente presionamos el botón imprimir, colocando para ello los formatos autorizados para su impresión.

También se podrá generar un reporte general de los formularios 1H, con el detalle de cada formulario utilizado según el período que se requiera.



CONSTANCIA DE INGRESO A ALMACEN Y A INVENTARIO

DEPENDENCIA:	NUMERO:
PROGRAMA:	FECHA:
PROVEEDOR:	ORDEN DE C. Y P. No.

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL ARTICULO	CODIGO DEL GASTO RENGLON	FOLIO LIBRO ALMACEN	PRECIO POR UNIDAD	VALOR TOTAL	FOLIO LIBRO INVENTARIO	NOMENCLATURA DE CUENTAS

RECIBI CONFORME:

Vº. Bº.

SE ANOTO EN EL INVENTARIO

GUARDALMACEN O EMPLEADO RESPONSABLE

ENCARGADO DE INVENTARIO

JEFE DE LA OFICINA QUE ADMINISTRA LOS FONDOS

OBSERVACIONES: _____

Autorizado por la Contraloría General de Cuentas, Según Resolución B/ 2539 Clas. 302-12-8-1-4-97 del 31-03-97
Correctivo 01-2008 de fecha 21-02-2008. 300.000 unidades del 100.001 al 400.000 Serie "B"
Emita Fiscal 4-A1-GCC 5490 de fecha 21-02-2008. Libro F2 Folio 178.
Proceso por el Taller Nacional de Grabados en Acero. NI. 537840.3.

ORIGINAL - BLANCO EXPEDIENTE - DUPLICADO - DELESTE SECCION CONTABILIDAD
TRIPPLICADO - AMARILLO SECCION DE INVENTARIOS
CUADRUPLICADO - VERDE ARCHIVO DE ALMACEN - QUINTUPLICADO - ROSADO DEPARTAMENTO DE FORMAS Y TALONARIOS

4.2 Proveedores

Para generar un reporte de proveedores y obtener los datos generales de uno o varios proveedores, se debe ingresar a la pestaña **Reportes** y seleccionar proveedores, los cuales se pueden clasificar por fecha y montos. Después de seleccionar la lista, se presiona el ícono de imprimir, para obtener una impresión.

4.3 Requisiciones

El reporte de requisición, se generará por cada formulario requisición ingresado en operación, el cual se podrá imprimir ingresando a la pestaña **Reportes** y seleccionando Requisiciones, donde desplegará un listado de los formularios ingresados, seleccionamos el formulario a imprimir y posteriormente presionamos el botón imprimir, colocando para ello los formatos autorizados para su impresión.


También se podrá general un reporte general de requisiciones con de detalle de cada requisición utilizadas según el período que se requiera.

4.4 Existencias

Para visualizar y generar un reporte de existencias, se debe posicionar en la pestaña **Reportes** y seleccionar Existencias, el cual desplegará las opciones de visualización e impresión de las existencias de productos por renglón, montos en Quetzales, por fecha de adquisición, por proveedor y por el número de formulario 1H utilizado.


4.5 Kardex

El reporte de Kardex, se generará por cada producto ingresado en operación, el cual se podrá imprimir ingresando a la pestaña **Reportes** y seleccionando Kardex, donde desplegará la opción de buscar por producto, seleccionamos el producto a imprimir y posteriormente presionamos el botón imprimir, colocando para ello los formatos autorizados para su impresión.



Ministerio de Educación
Guatemala

Dirección Departamental de Educación de Izabal
Tarjeta kardex para control de Almacén



TARJETA No. 0000187

ARTICULO: _____ CODIGO: _____
 UNIDAD DE MEDIDA: _____

FECHA	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	UNIDADES			VALORES Q.		
				ENTRADA	SALIDA	SALDO	ENTRADA	SALIDA	SALDO

OBSERVACIONES: _____

5. Administrador


La pestaña administrador, se utilizará para crear los usuarios para administrar el programa.

5.1 Crear usuarios

Los perfiles de usuarios serán los siguientes.

- a. Encargado de Almacén: Será el responsable de ejecutar el programa en su totalidad, tendrá acceso a todos los iconos que integran el sistema, por lo que tendrá la opción de ingresar información, editar e imprimir.
- b. Coordinador Administrativo: El usuario bajo este perfil solo tendrá acceso a realizar consultas e impresiones y no podrá ingresar y editar información.
- c. Director Departamental de Educación: El usuario bajo este perfil solo tendrá acceso a realizar consultas e impresiones y no podrá ingresar y editar información.

6. Archivo

La opción archivo, cuenta únicamente con el ícono de salir, el cual se utilizará para cerrar el programa en el caso que ya no se desee utilizar, también se puede hacer uso de ícono situado en la parte superior derecha de la ventana principal del sistema  el cual da la opción de cerrar totalmente el programa, además este ícono está situado en misma posición que ventana principal.

Anexo No. 7

Cotización



14 calle, 22 avenida, Puerto Barrios, Izabal

Tel: +50247689653

e-mail: ceron79@gmail.com

Guatemala, C.A.

COTIZACIÓN

		Fecha: 04/02/2013
Entidad: DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE IZABAL		
NIT: 993431-6	Dirección: 20 avenida entre 13 y 14 calles, Pto. Barrios, Izabal.	
Atención: José Francisco Alfaro Paz	Teléfonos: 79480009, 55100673	E-mail: jalfaro@mineduc.gob.gt
Referencia: Servicio de elaboración de Software de Gestión de almacén y licenciamiento.		
CONDICIONES DE VENTA		
Tiempo de entrega 4 meses a partir de la fecha.	Precio Q 2,160.00 Software Q 1,200.00 Licencia Los precios incluyen IVA	Validez de la oferta 15 días a partir de la fecha.
Forma de Pago: Acreditamiento a cuenta bancaria, Cheque o efectivo.		



14 calle, 22 avenida, Puerto Barrios, Izabal
Tel: +50247689653
e-mail: ceron79@gmail.com
Guatemala, C.A.

Especificaciones del servicio

- **Software para gestión de ingreso y salidas de almacén.**

El software contendrá las siguientes funcionalidades:

- ✓ Catálogo: Codificación en la base de datos del sistema, nuevos proveedores, nuevos productos y registro de empleados quienes solicitan materiales y suministros de almacén.
- ✓ Operación: En este módulo contemplará el registro de ingreso de productos al inventario de almacén, como también las salidas de almacén.
- ✓ Reportes: Opciones de generar detalladamente cada documento utilizado por transacción, como también un reporte actualizado de inventario.
- ✓ Usuarios: Funcionalidad diseñada para la creación de usuarios, según sea el perfil que se necesite, siendo estos de consulta o de administrador del programa.
- ✓ Manual Digital de Usuario para la utilización del software.

- **Licencia.**

El derecho al uso del software tiene una durabilidad de dos años (02) a partir de su instalación y solo es válida en un equipo de cómputo.

- **Manual de usuario.**

El manual de usuario para el sistema incluye tres (03) copias del manual y un (01) disco compacto.

Requerimientos mínimos del sistema.

Contar con un ordenador con capacidades operativas de 1 GB de RAM, 2.0 MHZ, disco Duro 160 GB y sistema operativo Windows XP ó superiores, como también contar con una conexión a red de internet.

- **Servicios agregados.**

Como servicio agregado se ofrece una inducción totalmente gratis al uso de sistema en todas sus funcionalidades y asistencia técnica durante un (01) año.

Distinguido señor Alfaro, tenemos el agrado de presentarle la siguiente cotización con las especificaciones técnicas del producto.

Atentamente;



René Oswaldo Ceron Salas
Propietario
COMPUSERVICES
14 calle, 22 avenida, Pto. Barrios, Izabal
Tel. 47689653 e-mail: ceron79@gmail.com