



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

PROYECTO DE TITULACIÓN

SISTEMATIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE
CONTRALORÍA ESCOLAR ESC. SEC. GRAL. NO. 39 "LUIS DONALDO
COLOSIO MURRIETA"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

RODRIGO CERVANTES ALVAREZ

ASESOR:

I.I JANETTE ALEJANDRA CERVANTES VILLAGRAN



Mayo



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



INSTITUTO TECNOLÓGICO®
CAPÍTULO 1 de Arteaga

PRELIMINARES

1.2. AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por esta oportunidad que me ha dado de poder llegar a la culmine de un sueño que comenzó hace algunos años y, con ello lograr realizar este proyecto de titulación.

Agradezco a mi familia por brindarme siempre su apoyo en cada paso que he dado en mi vida porque han estado ahí para ayudar a levantarme cuando he tropezado y celebrar mis victorias para seguir adelante y por no perder la esperanza de verme como un profesionalista.

Agradezco a mis hijas Marisa y Asiram por siempre estar al pendiente y acompañarme en este proceso de seguir estudiando.

Agradezco a mi esposa Edith Marisol Flores de la Rosa por demostrarme su amor no dejándome solo en cada uno de los retos presentados, hoy sé que no pude haber elegido mejor compañera de vida.

Agradezco a todos mis compañeros de la carrera por compartir sus saberes conmigo y brindarme apoyo incondicional, así mismo a todos mis maestros de la Ingeniería de Gestión Empresarial porque siempre me ayudaron a ver mis áreas de oportunidad para seguir creciendo.

Agradezco a mi asesora I.I. Janette Alejandra Cervantes Villagrán por el apoyo recibido y demostrarme que puedo confiar plenamente en ella al darme la seguridad de que con esfuerzo y dedicación todo es posible, así como mostrarme que siempre hay algo que aprender de cada experiencia sea buena o mala.

1.3. RESUMEN

El presente proyecto tiene la finalidad de brindar solución a la problemática detectada en la Escuela Secundaria General No. 39 “Luis Donald Colosio Murrieta” en el departamento de Contraloría Escolar; para ello se parte de una recolección de datos acerca de la escuela, para posteriormente seguir con los referentes teóricos quienes brindarán sustento en cada una de las etapas que abarca este plan, además se muestran evidencias en tablas y figuras que ayudan a comprender los antecedentes, la organización escolar y los resultados obtenidos después de haber aplicado las estrategias llevadas a cabo.

Entre los aspectos que se mencionan también se encuentra la problemática con su justificación previamente analizada, es decir viendo los pros y contras de la presente planificación y los objetivos que se pretenden alcanzar los cuales giran en torno a la gestión correcta y oportuna de los insumos materiales y económicos que ingresan y egresan del plantel educativo para el correcto funcionamiento de cada una de sus áreas y de los almacenes donde se resguarda todo.

Entre los aspectos relevantes que se mencionan, fue la colaboración del personal de la institución, así como los directivos porque siempre brindaron la apertura para la realización de encuestas entre los alumnos, padres de familia y docentes; y sobre todo analizar mi propuesta para llevarla a cabo durante el ciclo escolar. También se destaca su funcionalidad en el área de resultados, lo cual permite valorar su utilidad no solo en este plantel sino en cualquiera que se presente esta problemática.

1.4. ÍNDICE

CAPÍTULO I. PRELIMINARES

1.1. Portada	1
1.2. Agradecimientos	3
1.3. Resumen	4
1.4. Índice	5
1.5. Lista de Tablas	8
1.6. Lista de Figuras	9

CAPÍTULO 2. GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1. Introducción	11
2.2. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente	13
2.2.1. Antecedentes	13
2.2.2. Descripción y organización de la empresa	15
2.2.3. Contraloría Escolar (área de trabajo)	16
2.2.4. Misión	19
2.2.5. Visión	20
2.2.6. Objetivos	20
2.2.7. Organigrama Escolar	21
2.2.8. Clientes de la empresa	21
2.3. Problemas a resolver, priorizándolos.	22
2.4. Objetivos (General y Específicos)	23
2.4.1. Objetivo general:	23
2.4.2. Objetivos específicos	23

2.5. <i>Justificación</i>	23
CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO	26
3.1. <i>Fundamentos teóricos</i>	27
CAPÍTULO 4. DESARROLLO	39
4.1. <i>Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.</i>	40
4.1.1. <i>Elementos</i>	40
4.1.2. <i>Procedimientos</i>	41
4.1.3. <i>Técnicas</i>	44
4.1.4. <i>Instrumentos de recolección de información</i>	44
4.1.5. <i>Modelo de análisis</i>	45
4.1.6. <i>Tipo de investigación</i>	46
4.1.7. <i>Población objeto de estudio, y la muestra</i>	47
4.1.8. <i>Cronograma de actividades</i>	48
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	49
5.1. <i>Resultados</i>	50
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES	59
6.1. <i>Conclusiones del proyecto</i>	60
6.2. <i>Recomendaciones</i>	60
6.3. <i>Experiencia profesional adquirida</i>	61
CAPÍTULO 7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS	63
7.1. <i>Competencias desarrolladas</i>	64
CAPÍTULO 8. FUENTES DE INFORMACIÓN	65
8.1. <i>Fuentes de información</i>	66

8.1.1. <i>Referencias de libros</i>	67
8.1.2. <i>Referencias de revistas</i>	68
8.1.3. <i>Referencias de internet</i>	68
CAPÍTULO 9. ANEXOS	70
6.1. <i>Anexos</i>	71

1.5. LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Inventario existente</i>	44
<i>Tabla 2. Guía de observación</i>	45
<i>Tabla 3. Diagrama de proceso</i>	47
<i>Tabla 4. Cronograma de actividades</i>	49
<i>Tabla 5. Distribución de gastos</i>	52
<i>Tabla 6. Prototipo de vale de mercancía</i>	54
<i>Tabla 7. Reporte de avances después de implementado el proyecto</i>	57
<i>Tabla 8. Ejemplo de tabla de salida de mercancía o recursos económicos</i>	62
<i>Tabla 9. Formato para préstamo de material</i>	63
<i>Tabla 10. Prototipo 1 de inventario</i>	72

1.6. LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Escuela Luis Donaldo Colosio Murrieta	13
Figura 2. Infraestructura	14
Figura 3. Módulos escolares	14
Figura 4. Biblioteca escolar	15
Figura 5. Personal de la escuela	16
Figura 6. Contraloría	17
Figura 7. Material de préstamo	18
Figura 8. Material en existencia	19
Figura 9. Organigrama escolar	21
Figura 10. Sistema de control escolar	27
Figura 11. Almacén 1	41
Figura 12. Ejemplo de materiales sin registro	42
Figura 13. Materiales descontinuados sin baja en sistema	43
Figura 14. Encuesta de satisfacción	46
Figura 15. Docente y alumnos haciendo uso del mobiliario y recursos escolares	48
Figura 16. Valoración de costos de mantenimiento y de seguridad	53
Figura 17. Organización de actividades para recabar fondos	55
Figura 18. Trabajo colaborativo y uso de insumos próximos a caducar	55
Figura 19. Subministro de agua gratis después de maratón escolar	57
Figura 20. Ambiente de convivencia entre docentes y padres de familia	58
Figura 21. Capacitación del personal para el manejo dl departamento de control escolar	59
Figura 22. Aplicación de instrumentos para detectar necesidades	72
Figura 23. Implementación de trabajo colaborativo	73
Figura 24. Trabajo final: oficina de contraloría en orden	73



INSTITUTO TECNOLÓGICO
de Arteaga

CAPÍTULO 2:
GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1. INTRODUCCIÓN

La empresa pertenece al ramo de la educación, depende directamente del instituto de educación de Aguascalientes, es por ello que debe tener un buen funcionamiento porque se les debe rendir cuentas, además que es necesario contar diversos planes de crecimiento para lograr solicitar recursos económicos y con ello poder lograr realizar las mejoras necesarias para ofrecer un servicio de calidad. Al ser una institución educativa los servicios que se ofrecen están destinados a adolescentes que oscilan entre las edades de 11 y 15 años de edad.

Cuentan con clases de informática, ciencias, español, matemáticas, inglés, educación física, historia, formación cívica y ética y vida saludable, debido a esto es necesario que se cuente con recursos financieros para lograr que todas las asignaturas cuenten con los materiales necesarios como cañones, pintarrones, diversos líquidos para llevar a cabo experimentos, hojas de máquina e impresoras para sacar las copias y documentación requerida tanto para alumnos como maestros.

Otro aspecto que resulta fundamental es el correcto funcionamiento de los sanitarios y para esto es necesario tener un abastecimiento de insumos de limpieza para garantizar la higiene en dichas áreas. También resulta importante contar con recursos económicos que le permitan dar mantenimiento a las canchas donde los alumnos llevan a cabo las actividades de educación física, así como actos cívicos.

Debido a lo anterior, es necesario que el departamento de contraloría escolar tenga un buen funcionamiento porque de éste depende en gran mayoría que el plantel cuente con los insumos suficientes para todo el ciclo escolar, esto siempre y cuando exista una gestión adecuada. Cabe destacar que sus principales ingresos son las aportaciones que realizan los padres de familia, la cooperativa escolar, los pagos de constancias y exámenes extraordinarios.

Como ya se ha mencionado anteriormente “la Contraloría Escolar será la encargada de promover y actuar como veedora del buen uso de los recursos y de los bienes públicos de la institución educativa a la cual pertenece, como mecanismo de promoción y fortalecimiento del control social en la gestión educativa y espacio de participación de los estudiantes, con el fin de fomentar la transparencia en el manejo de los recursos públicos”.

Por ello, surgió la necesidad de llevar a cabo la presente estrategia, cuya función principal es lograr que todos los recursos que ingresen tengan un sustento, así como los egresos cuenten con una nota que respalden la compra, también surgió la necesidad de proporcionar un orden a los almacenes porque debido a que no tiene un inventario nadie conoce lo que existe, falta o se tiene que dar baja para reportarlo ante el instituto y que éste pueda ser repuesto.

Para poder llevar a cabo lo anterior, es necesario conocer un poco de los antecedentes de la escuela partiendo de su fundación, las autoridades que han estado al frente y, desde luego aquel personal que ha llegado a ocupar el puesto de contralor escolar; todo esto con la finalidad de ayudar a determinar desde dónde se originaron las grietas que tiene al plantel en una situación preocupante respecto a la gestión de los gastos económicos.

También se hace mención de la jerarquía escolar para dar a conocer la forma en cual se toman las decisiones, así como las funciones específicas del departamento de contraloría escolar y las diversas estrategias que se pretenden implementar para lograr que dicha sección tenga un correcto funcionamiento para poder ofrecer un servicio de calidad tanto a padres de familia, al alumnado en general y los docentes que laboran en la institución.

2.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL RESIDENTE

2.2.1. Antecedentes

En el mes de enero de 2013, se planea la construcción de una nueva escuela secundaria que cumpla y satisfaga la demanda en la Col. San Sebastián, por lo que la Av. Paseo del señor del encino sur y San Marcelino es el lugar acordado para su creación. Se nombra al Prof. Domingo Vila como el director y principal gestor para la adecuación de los nuevos espacios; la construcción da inicio de manera inmediata gracias al apoyo del Instituto de Educación de Aguascalientes durante la creación se fue solicitando el registro de maestros y personal de apoyo para cubrir las nuevas áreas de trabajo dentro de la misma.



Figura 1. Escuela Luis Donaldo Colosio Murrieta

Durante esos días y mientras los docentes realizan las labores se asignó una área para la realización del primer consejo técnico, donde llegaron la mayoría del personal que estaría trabajando en la escuela para arrancar el ciclo escolar correspondiente 2013 – 2014, la cual ya contaba con registro de alumnos del mismo fraccionamiento como sus alrededores, quien fueran atendido en todas sus asignaturas por los compañeros maestros, las instalaciones ya contaban con dos edificio, modulo A (dirección, oficinas, sala de maestro, prefectura, biblioteca, trabajo social, psicología, laboratorio de idiomas,

un aula, y baños. El módulo B cuenta con laboratorio. de ciencias y de informática, 6 aulas, cubría las necesidades educativas de la zona.

Posteriormente, se inicia el ciclo escolar con 3 primeros ya que los demás salones se empezaron a cubrir con los siguientes ciclos 3 primero, 2 segundos y 2 terceros que la escuela inicia labores en su totalidad en agosto del 2015, pero, sobre todo, con la convicción firme de lograr nuestro objetivo al educar a los jóvenes del mañana.



Figura 2. Infraestructura

Se trabaja por los próximos 6 años en las mismas condiciones, mientras que la dirección de la escuela realiza la gestión de un espacio que cuente con todos los servicios para su reubicación. Es en mayo de 2018, cuando finalmente se pueden hacer uso de las nuevas instalaciones en la actual ubicación del plantel y se crean 3 aulas nuevas. Debido a la gran demanda y al exceso de población escolar, en agosto del 2018 se inicia el ciclo 4 primeros, 3 segundos y 3 terceros.



Figura 3. Módulos escolares

A lo largo del tiempo, tanto directivos como el personal docente, administrativo y manual del plantel, ha ido cambiando, sin embargo, todos tienen un fin común, la decisión firme y tenaz de crear una institución digna, es por ello que reconocemos y agradecemos la ardua labor de cada uno de ellos, algunos de los directivos que han formado parte de la estructura de nuestro plantel son:

DIRECTORES

- Prof. Domingo Vila Pérez
- Prof. Refugio Dondiego Aldape
- Profa. Abigail Guerra Neri (actual directora)

SUBDIRECTORES

- Profa. Graciela Moreno Martínez (actual subdirectora)

2.2.2. Descripción y organización de la empresa

La presente propuesta de trabajo tendrá lugar en la Escuela Sec. Gral. N°39 que lleva por nombre “Luis Donaldo Colosio Murrieta” ubicada en la Av. Paseos del Encino Sur dentro del Fraccionamiento San Sebastián. Cuenta con una antigüedad de 8 años, La institución cuenta con una dirección, subdirección, contraloría, una coordinación, sala de maestros, área de trabajo social, prefectura; 10 aulas, un laboratorio de cómputo y otro de idiomas; una biblioteca, un laboratorio de ciencias, dos baños (uno para hombres y el otro para mujeres); un patio cívico, una cancha de deportes que es multifuncional y 2 almacenes. Cuenta con servicios de agua potable, luz, internet y telefonía.



Figura 4. Biblioteca escolar

El personal que la conforma es: una directora, una subdirectora, un Coordinador Académico, un Contralor, Prefectura (3 integrantes de esta área); una trabajadora social, un bibliotecario, 40 docentes y 6 personas de apoyo quienes tienen la función del secretariado y limpieza escolar.



Figura 5. Personal de la escuela

2.2.3. Contraloría Escolar (área de trabajo)

Este departamento tiene la función de promover y actuar como veedora del buen uso de los recursos y de los bienes públicos de la institución educativa a la cual pertenece, también velará para que los programas y proyectos públicos como los Fondos de Servicio Educativo, Cooperativa Escolar, Proyectos Ambientales y Recreativos, obras de infraestructura de la respectiva Institución Educativa y de su entorno cumplan con el objetivo propuesto; por último pero no menos importante, debe resguardar todas las herramientas y material necesario para el mantenimiento del plantel, así como suministrar lo necesario llevando un registro de los movimientos realizados.



Figura 6. Contraloría

Es por ello que la presente propuesta tiene como finalidad regular el funcionamiento de dicha área, puesto que con base en la observación e investigación se pudieron detectar las siguientes problemáticas:

- Pérdida de materiales: al estar comparando el inventario con el que cuenta la escuela y el conteo de forma física se detectó que existe un gran número de faltantes, estos se buscaron en diferentes áreas, los cuales no se encontraron.
- Inventario incompleto: se cuenta con un registro de entradas y salida de recursos que dejó de utilizarse hace tiempo, por lo cual existe un descontrol acerca de los recursos que han ingresado, se han ocupado en la institución o se dieron de baja debido a un desperfecto.



Figura 7. Material de préstamo

- **Justificación de gastos:** se detectó la falta de notas y/o facturas que avalan los gastos que se han realizado, así como los ingresos monetarios que ha habido por parte de los padres de familia y de los programas de apoyo a los cuales está inscrita la escuela, los cuales sirven para dar mantenimiento a la institución.
- **Falta de control en el préstamo de insumos:** no se tiene un registro acerca de a quien se le facilita algún material o sustancia (cloro, fabuloso, pinol, alcohol, tiner, pintura, sustancias tóxicas para laboratorio), esto considero que juega un papel importante para tener una adecuada gestión de los insumos.
- **Orden y limpieza en almacenes:** Se observa la falta de higiene en todas las áreas, así como el establecimiento de categorías que permiten clasificar los materiales para poderlos encontrar de una manera más ágil.



Figura 8. Material en existencia

Estas problemáticas fueron detectadas con base en el Reglamento establecido por la SEP, donde especifica que el propósito fundamental de un contralor escolar es administrar los recursos materiales y financieros, a fin de obtener el óptimo aprovechamiento de los mismos. También establece que debe elaborar un anteproyecto del presupuesto de la escuela, llevar un control de fondos, elaborar reportes mensuales de los ingresos y egresos y efectuar recibos de cobro. Considerando lo anterior y tomando como base la observación e investigación se pudo detectar que este departamento cuenta con múltiples áreas de oportunidad que se pretende corregir por medio de la implementación de esta propuesta de trabajo.

2.2.4. Misión

Dar cobertura a la comunidad, brindando atención a los alumnos y alumnas, para formarlos integralmente en conocimientos y competencias, a través de la continua labor del docente dentro y fuera del aula, contando con los padres de familia, enfocados a cubrir

sus necesidades personales, así como las que demanda la sociedad actual, reflejándose en una mejor calidad de vida, fomentando valores como: responsabilidad, respeto, tolerancia y democracia.

2.2.5. Visión

Somos la Escuela Secundaria Luis Donaldo Colosio Murrieta dedicada a formar alumnos con un alto desempeño en sus habilidades comunicativas y de razonamiento lógico matemático, siendo el resultado de una práctica de directivos y docentes capacitados y actualizados, con pleno dominio de los enfoques curriculares, que atienden a los alumnos de manera diferenciada para mejorar sus aprendizajes. Una comunidad escolar que integra a los adolescentes con necesidades educativas especiales, que favorece la educación intercultural, aprovecha el tiempo dedicado a la enseñanza; trabaja en disminuir los índices de reprobación y deserción, rinde cuentas de su desempeño, comparte, cumple lo que planea y fortalece la práctica de valores, la formación ciudadana y la cultura de la legalidad.

2.2.6. Objetivos

Desarrollar y consolidar hábitos de disciplina, estudio y trabajo individual y en equipo como condición necesaria para una realización eficaz de las tareas del aprendizaje y como medio de desarrollo personal. Valorar y respetar la diferencia de sexos y la igualdad de derechos y oportunidades entre ellos.

- Lograr alcanzar que el 90% de los alumnos desarrollen la capacidad comprensión lectora.
- Lograr que los alumnos y alumnas lean con una velocidad adecuada a cada curso.
- Lograr alcanzar que los objetivos planteados en los planes y programas de estudio sean cumplidos en un 100% en los subsectores que se trabajen en PME.

- Estimular y desarrollar los objetivos de aprendizajes en las distintas asignaturas del plan de estudio.
- Participar en un 80% en perfeccionamiento docente.

2.2.7. Organigrama escolar

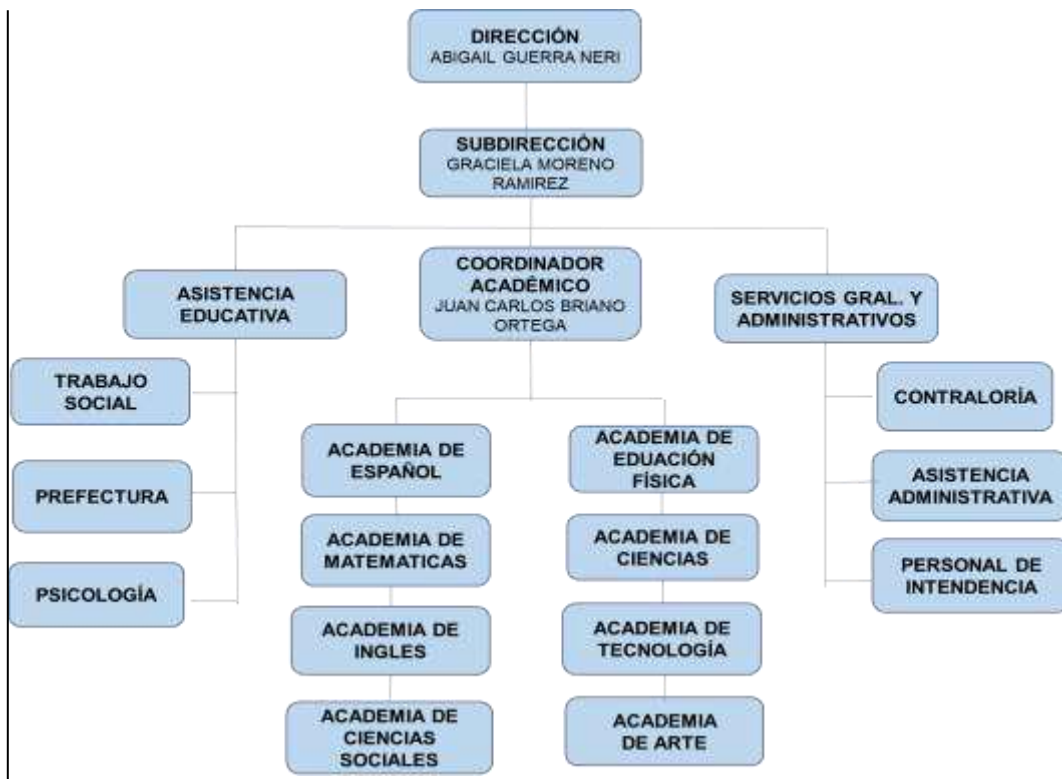


Figura 9. Organigrama escolar

2.2.8. *Clientes de la empresa*

La empresa pertenece al sector educativo, por lo tanto, sus principales clientes son alumnos a quienes se le brinda el servicio educativo por medio del uso de diversas aulas, materiales como pintarrones, marcadores para pintarrón, sanitarios, entre otros; y, por ende, los padres de familia a quienes se debe dar una rendición de cuentas respecto a los recursos adquiridos y utilizados durante el ciclo escolar todo con las finalidades de que sus hijos tengan una educación de calidad,

2.3. PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOSLOS

- Conocer las áreas de resguardo y saber los insumos con los que cuenta cada área. Para esto, es necesario solicitar permiso a la autoridad correspondiente el ingreso a cada una de las aéreas para elaborar una lista de materiales que se encuentra en cada lugar ya que esto me permitirá tener la base para realizar una base de datos.
- Creación de base de datos. Con base en la lista de materiales recabada en la actividad anterior, se procede a idear diversos prototipos los cuales se presentarán a las autoridades para su autorización.
- Separación de insumos por área y tipo de material. Tomando como base la información recabada, se procede a realizar la separación del material existente. Para ello se debe considerar su campo semántico, así como designar cada apartado en el área que sea considerada más oportuna para el tipo de uso que se les da.
- Se realizará limpieza en cada almacén para la presentación y se asignará a cada área nombre. Utilizar el programa Publisher para la creación y elaboración de etiquetas con cada uno de los nombres de los materiales encontrados en la actividad que se realizada previamente, así como letreros con el nombre de cada área cuya finalidad que exista una relación entre el nombre del almacén.
- Realizar el inventario de contraloría escolar. Utilizar la plantilla elaborada previamente en el programa de Excel para ordenar y contar las existencias de los materiales
- Elaborar el inventario para la etiquetación de cada sección. A cada una de las áreas de resguardo se les dará un nombre para que en el momento que se ocupe un insumo o se guarde ya se sabrá a que área pertenezca, tomando en cuenta que el área asignada estará con etiquetas con su nombre del material para saber el lugar donde se encuentra.
- Diseñar un formato de préstamo. Realizar un diseño de formato en Word que contenga los siguientes datos: nombre del trabajador, producto, cantidad, fecha de salida, fecha de entrega y firma. Este formato deberá estar impreso para realizar

su llenado cada vez que alguien solicite el préstamo o suministro de algún material. A su vez incluir dichos campos en la base de datos de Excel, esto permitirá tener un control en físico y el respaldo en digital.

- Valorar la efectividad de la estrategia a implementar. Implementar el diseño de la estrategia para valorar la funcionalidad y detectar áreas de oportunidad lo cual va a permitir efectuar correcciones para la mejora del sistema implementado.

2.4. OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS)

2.4.1. Objetivo general

Sistematizar las operaciones del Departamento de Contraloría Escolar de la Esc. Sec. Gral. N° 39.

2.4.2. Objetivos específicos

- Documentar los procedimientos relacionados con la ejecución del servicio.
- Elaborar e implementar manual de procedimientos del departamento de Contraloría Escolar.

2.5. JUSTIFICACIÓN

Debido a que el departamento de contraloría escolar es uno de los que tiene mayor importancia en cualquier institución educativa porque se encarga de llevar una buena gestión acerca de los recursos económicos y de materiales es necesario que no exista ningún tipo de faltante porque esto ocasionaría una grieta en la escuela. Es por ello que en primera instancia se realizó una observación general donde se pudieron detectar diversas anomalías que tienen a la institución en números rojos y esto ocasiona que no

se puedan comprar los materiales que se requieren, por ello es de suma importancia dar solución a esta problemática lo más pronto posible.

También se elaboraron algunos formularios que se aplicaron a los alumnos y padres de familia para detectar si el servicio que se ofrecía era de calidad. Desafortunadamente no se tuvo una respuesta favorable porque mencionaron que existe diversas carencias que la institución no ha podido cubrir por falta de recursos económicos. Debido a esto, en primera instancia se determinaron los beneficios que se puede tener si el departamento cuenta una adecuada administración.

Entre los beneficios que se pueden conseguir con esta intervención se encuentran: mejorar la gestión de las compras de materiales porque no se tiene establecido un protocolo de compras o seguimiento de material adquirido, también el uso adecuado de los insumos ya que debido a que no todo el personal se encuentra capacitado para el uso de algunos materiales, este genera desperdicios de productos.

Por otro lado, también se puede incidir en el orden, puesto que esto ocasionará un enorme beneficio en la gestión de tiempo ya que no se perderá tiempo en querer lograr encontrar aquellos materiales que son necesarios en determinado momento. Otro aspecto es la limpieza en las áreas aparte que le servirá al personal para conocer todo lo existente y no duplicar gastos ayudará a que se puedan dar de baja aquellos insumos caducados o en su defecto con algún desperfecto.

Por último, al lograr crear un formato de registro con todos los datos necesarios, ayudará a llevar un registro de entradas y salidas que facilitará la manera de poder para conocer las fugas de dinero que puedan existir, entre otras.

Con esto el residente a cargo podrá adquirir las habilidades de manejo de personal porque tendrá a su cargo al personal de intendencia que realizará la limpieza y acomodo de las secciones necesarias, además de seguir ordenes específicas para el uso de los productos. También la gestión de recursos económicos porque determinará aquellos

insumos que sean de utilidad para la institución con base en un inventario bien realizado, además de enceres y herramientas que en determinado caso terminan siendo unas de las más costosas tanto por su adquisición, así como su mantenimiento; por último, logrará ser una persona creativa al fomentar la innovación en los procesos de registro, suministro de materiales y egresos de recursos económicos.



INSTITUTO TECNOLÓGICO[®]

CAPÍTULO 3 de Arteaga

MARCO TEÓRICO

TEC

3.1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La naturaleza de los servicios está conformada por el producto básico y los complementarios que facilitan el uso y aumentan el valor para los clientes. La entrega de (un) producto básico suele ir acompañada de una variedad de otras actividades relacionadas con el servicio, a las que denominamos servicios complementarios, los cuales facilitan el uso del producto básico y añaden valor y diferenciación a la experiencia general del cliente. Esta combinación del producto básico y los servicios complementarios representan el concepto de servicio. (Lovelock, C. y Wirtz, J. 2009, p. 69).

La gestión en los centros escolares, en tanto componente de una reordenación institucional, ha tenido como referencia un conjunto de cambios importantes en distintos órdenes de la vida social a lo largo de estos últimos años. Sin tratar de simplificar la complejidad y variedad de estas transformaciones en los diferentes países de América Latina, podemos situar cinco factores a nivel macro que han afectado el sentido de la educación en nuestros días.

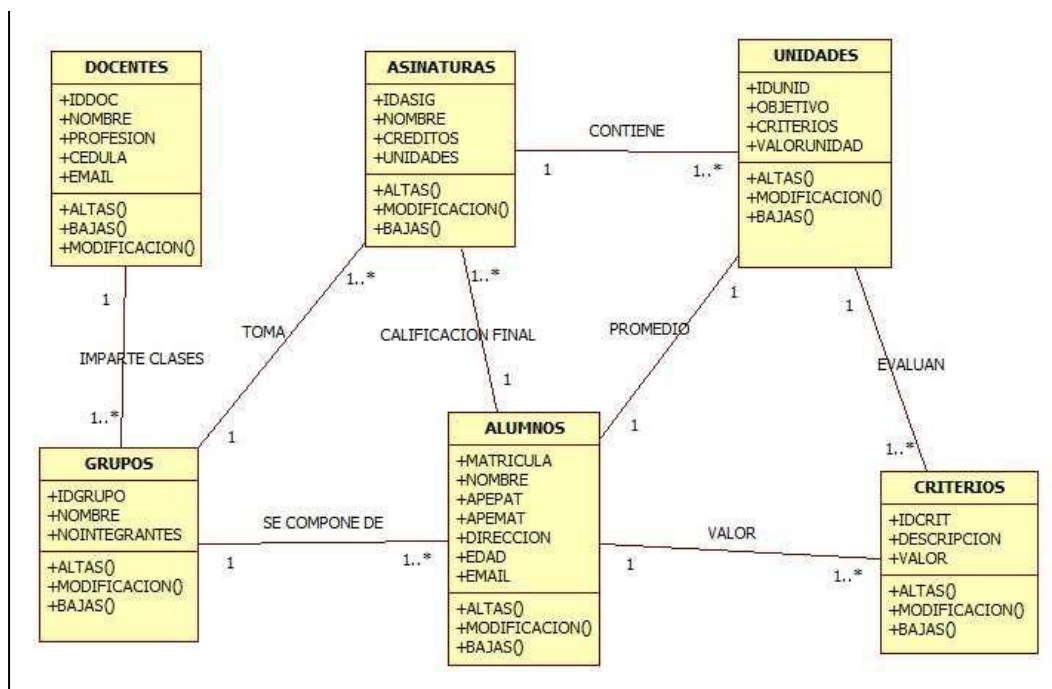


Figura 10. Sistema de control escolar

El primer factor lo representa —desde las décadas de los ochenta y noventa— la revisión de los fundamentos político-administrativos del Estado benefactor, lo cual ha dado pie a la promoción de diversas reformas estructurales centradas en el uso racional de los recursos y en la descentralización del aparato estatal.

El segundo lo constituye el desplazamiento de una economía centrada en el desarrollo del mercado interno a una orientada a la apertura comercial, circunstancia que ha propiciado la incursión a un esquema de competitividad productiva a escala global. El tercero se encuentra en la desregulación de los mercados de trabajo, cuyo impacto se expresa en nuevas formas de contratación, aprovechamiento, capacitación y movilidad de la mano de obra en diferentes esferas productivas.

Posteriormente se encuentra el cuarto factor está vinculado con los procesos de reestructuración productiva y los cambios en la organización del trabajo que suponen adecuaciones en las condiciones sociotécnicas de las empresas. Finalmente, el quinto se relaciona con el avance de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), cuyos usos se extienden a diversos campos de la actividad humana

En el marco legal y formativo la figura del contralor escolar se fundamenta en la siguientes normas y leyes:

- LEY 42 DE 1993 - SISTEMA CONTROL FISCAL: La figura del Contralor Escolar se fundamenta en las siguientes normas y leyes: Artículo 4º: “El control fiscal es una función pública, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Estado en todos sus órdenes y niveles.”
- Artículo 2º. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

- Artículo 41º. En todas las instituciones de educación, oficiales o privadas, serán obligatorios el estudio de la Constitución y la Instrucción Cívica. Así mismo se fomentarán prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores de la participación ciudadana. El Estado divulgará la Constitución.

Según Silvia Schmelkes, la gestión escolar es una instancia de toma de decisiones en la unidad educativa, que es la escuela y su contexto de acuerdo a las necesidades de ésta y a las transformaciones que traduzcan en un mayor poder de decisión sobre el desarrollo de la tarea educativa de calidad en la comunidad, es por ello que el departamento de control escolar funge como uno de los pilares en el servicio educativo de calidad puesto que se encarga de gestionar los recursos de una forma adecuada para el buen funcionamiento de la misma.

Como lo menciona Elizondo (2005), para quien la gestión escolar implica la autoorganización de la escuela como una forma de favorecer una autonomía y una identidad que le permita decidir sus quehaceres y llevar a cabo los ajustes pertinentes para enfrentar distintas realidades.

De este modo, los centros deben pensarse como “organizaciones flexibles”; es decir, permeables a los cambios del entorno, funcionalmente adaptables al carácter contingente de la educación y capaces de brindar resolución a cualquier problema educativo en dondequiera que este se presente. Para Inés Aguerro (1996, 2008) esta misma posibilidad exige, por un lado, dotar a los establecimientos escolares de la autonomía suficiente para reconocer y corregir diversos procesos en su interior; y por el otro, lograr constituir equipos de trabajo docente en los que sea posible compartir saberes complementarios.

Como se menciona en el ministerio de educación “los ingresos del Fondo de Servicios Educativos son recursos propios de carácter público, sometidos al control de las autoridades administrativas y fiscales de los órdenes nacional y territorial, es decir, que cada una de las instituciones educativas tiene a bien disponer y administrar los

recursos con los que cuente según su necesidad. Se entiende por administrar a las acciones de presupuesto, recaudo, conservación, inversión, compromiso, ejecución de sus recursos y rendición de cuentas, entre otras, con sujeción a la reglamentación pertinente y a lo dispuesto por el Consejo Directivo.

Para poder comprender un poco más la utilidad de esta área es necesario partir desde los antecedentes. Según Marília Fonseca (2003) en la descentralización ha logrado una planeación más organizada y participativa en el interior de los centros, la metodología de trabajo extiende los mecanismos de regulación, control y validación de las tareas.

Con ello se contribuye a una mayor burocratización del ejercicio escolar, situación que para muchos docentes solo representa una continuidad de prácticas ya vividas. En 1991 el control fiscal, constitucionalmente, da un giro de 180°. Se elimina el control numérico legal y se da paso al posterior y selectivo (Art. 267 C.P.), fundamentado en la eficiencia, la economía, la eficacia y la valoración de los costos ambientales. Se concibe la Contraloría como una entidad técnica con autonomía presupuestal y administrativa.

Para 1993 a través de la Ley 42 se establecen los procedimientos, sistemas y principios para el ejercicio de la vigilancia fiscal, y se reglamenta el proceso de responsabilidad fiscal, el cual debe ser adelantado en dos etapas: investigación y juicio. En el año 2000, el proceso de responsabilidad tiene un vuelco total. Mediante la Ley 610 se reduce a una sola etapa.

Se define el concepto de gestión fiscal, los elementos para la responsabilidad fiscal, se fijan los términos para la caducidad y la prescripción y se extiende la responsabilidad fiscal a los herederos como consecuencia de la muerte del presunto responsable. Fruto de una reestructuración impulsada por el contralor de entonces, Carlos Ossa Escobar, y concertada con los trabajadores de la entidad, se redujo la planta de la Contraloría en 1 500 cargos, y se modernizó la estructura organizacional y funcional del ente de control.

Para el año 2001 se posesionaron más de 600 funcionarios, que ingresaron a la Contraloría por el sistema de concurso abierto, en un proceso totalmente transparente que se encomendó a la Universidad Nacional. El 02 de julio de 2002, la Contraloría General de la República recibió la certificación ISO 9001 (versión 2000) otorgada por BVQI de Colombia Ltda. (Bureau Veritas), con lo cual fue avalada a nivel internacional la calidad de una buena parte de los procesos del ente de control. Para ese momento, la CGR era la única entidad pública de la orden nacional certificada por la norma ISO 9001, y la segunda Contraloría latinoamericana en ser certificada.

El 2 de septiembre tomó posesión como contralor general de la República, para el período 2002-2006, el economista sucreño Antonio Hernández Gamarra, exdirector del Banco de la República y exministro de Agricultura. En el programa que puso a consideración del Congreso, Hernández Gamarra se comprometió a ejercer un control fiscal sin espectáculos ni atropellos, con riguroso cumplimiento del debido proceso; a garantizar todo el apoyo requerido para el ejercicio del control político de la gestión económica que le compete al Congreso; a auspiciar la participación ciudadana con fundamento en la ley que reglamenta las veedurías; a trabajar por una Contraloría para el siglo XXI; a luchar contra todo tipo de corrupción y a actuar con independencia, objetividad y ecuanimidad.

La Contraloría General de la República diseñó y puso en marcha el «Programa para el buen uso de los recursos públicos», cuyo objeto es comprometer a todos los funcionarios del Estado, encabezados por los altos dignatarios de cada una de las ramas y órganos del poder público —ministros, directores, presidentes de las Cortes y presidentes de Cámara y Senado— a dar estricto cumplimiento a los planes de mejoramiento que presentan a la CGR, como resultado de las observaciones que esta hace en las auditorías que se cumplen periódica y sistemáticamente.

En el 2003 el contralor general de la República, Antonio Hernández Gamarra; el fiscal general de la Nación, Luis Camilo Osorio; y el procurador general de la Nación, Edgardo Maya Villazón, suscribieron el 10 de febrero un convenio interinstitucional para

que las tres entidades luchen conjuntamente contra la corrupción. El acuerdo propició la creación de un grupo élite anticorrupción desde el cual, en el ámbito de las competencias de casa entidad, se complementan acciones de investigación y sanción de conductas que afectan los intereses del Estado, como la indebida utilización de los recursos de regalías y los malos manejos en el otorgamiento de subsidios de vivienda de interés social.

Ya en el año 2004 el contralor general de la República, Antonio Hernández Gamarra, presentó al Congreso de la República un proyecto de ley que reglamenta los organismos de control fiscal, organiza su función pública y deroga la Ley 610 de 2000, entre otras disposiciones. La iniciativa busca dar un salto adelante en la organización del control, en la forma de ejercer esta función y, sobre todo, en la orientación, los objetivos y los procedimientos para cumplir las labores misionales.

En cumplimiento del programa de modernización de la entidad, inició actividades el denominado «Campus virtual», equipado con un laboratorio de multimedia (para producir, desarrollar y actualizar los materiales didácticos), una biblioteca virtual, una unidad informática, un sistema de administración del aprendizaje (Learning management system), dos aulas (cada una con 20 equipos de cómputo), dos salas y un sistema de videoconferencias que permite comunicación en tiempo real con las 31 gerencias departamentales de la entidad.

Se amplió el alcance del sistema de gestión de calidad a 17 Gerencias departamentales, con lo que se completó así el proceso de certificación ISO 9001 para toda la entidad, en desarrollo de la tercera etapa del proyecto ISO en la Contraloría General de la República. Entró en servicio el nuevo portal institucional de la Contraloría General de la República, integrado por dos sitios o ambientes: Intranet e Internet, como un portal de transición a la espera del portal que se construirá en desarrollo del programa de modernización de la CGR.

Es importante señalar que este se introduce en algunos entes territoriales, mediante la creación de contralores estudiantiles, pero propuestos y reglamentados por las Asambleas y los Concejos municipales en la mayoría de los casos. Dicha figura fue iniciada hacia el año 2008. Ahora bien, sabemos que algunas secretarías de educación formularon la figura del contralor, y que no fueron las Contralorías las que la propusieron. Sabiendo que ese elemento, podría decirse, dependería de esa entidad, sin embargo, entre dichos mandatos es la Contraloría (CD y CM) la que debe propagar las funciones del contralor. Este cumple funciones estipuladas como veedor, y, como lo dice claramente esa palabra, consiste en vigilar y custodiar; en este caso, los bienes de cada institución educativa son los vigilados y custodiados. Pero hay claridad de que su función reglamentada es meramente vigilante.

Se puede decir que la principal causa o motivación para la creación de la ordenanza es la búsqueda de transparencia y la de incrementar los escenarios de participación para la vigilancia de los bienes públicos, incluidos los recursos que de alguna manera son para beneficio de los estudiantes; y que sean ellos mismos quienes tengan acceso a la inversión adecuada mediante la promoción de rendición de cuentas de acuerdo con el plan de gastos estipulado por la institución a la que pertenecen.

Para que una persona pueda llegar a ocupar el cargo de contralor escolar, es necesario tener una licenciatura o ingeniería a fin, presentar un plan de trabajo para la institución educativa, el cual atienda las principales necesidades presentadas incentivando la participación escolar, debe ser responsable y comprometido con el cargo que se le proporciona, entre otros. Todo esto es en beneficio de la escuela, así como del cuerpo estudiantil y académico porque podrán contar con los insumos necesarios y suficientes para la jornada laboral ofreciendo una excelente calidad en el servicio.

De acuerdo a lo que ya se ha mencionado, la importancia del área de Control Escolar reside en generar la información relacionada con el desempeño escolar del alumnado, así como su documentación oficial y con ella proporcionar elementos indispensables para cualquier toma de decisiones y la planeación de nuevos proyectos.

Control Escolar Tiene como objetivos, registrar, controlar y gestionar una serie de actividades enfocadas al bienestar académico-administrativo de los alumnos tales como: inscripción, reinscripción, expedientes de cada alumno y profesor, listados de alumnos y profesores, actas de exámenes parciales, finales, extraordinarios, de regularización y de verano, emitir boletas, constancias, certificados parciales y totales, registro y control de servicio social; así como de los alumnos Egresados y Titulados, bajas definitivas y temporales. Estadísticas de alumnos y profesores oficiales e institucionales y una capacidad de cumplimiento con las Instituciones Públicas como son: Secretaría de Educación Pública.

Por otra parte, es importante hablar de calidad que, desde el punto de vista etimológico, viene del latín *qualitas*, que es una derivación del latín *qualis*, Sin embargo, con el transcurso del tiempo, el concepto de la calidad se fue transformando y se le fueron agregando otros elementos. El desarrollo posterior de esta categoría se debe a la revolución industrial y a la expansión de las comunicaciones de toda índole. En el Diccionario de la Real Academia Española (2006) se entiende como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie palabra que indicaba la cualidad, o el modo de ser.

Históricamente, el concepto de la calidad se originó en el campo empresarial e inicialmente se empleaba al referirse a ciertas características de un producto industrial, las cuales condicionaban su capacidad de satisfacer las exigencias del consumidor. Luego, se procedió a utilizar este concepto en referencia a otro tipo de producto –el así llamado producto educativo, el cual suele ser representado por la suma de los conocimientos adquiridos por un estudiante, un material instruccional, un egresado universitario o una nueva carrera, entre muchos otros.

Garvín (1992) identifica cinco aproximaciones de calidad y asegura que cualquier definición que se le otorgue puede situarse fácilmente en cualquiera de ellas: la trascendente de la filosofía, la basada en el producto, la basada en el usuario, la basada

en la fabricación y la basada en el valor del producto (p. 154). Por ello en el departamento de contraloría escolar, es necesario prestar un servicio de calidad y sobre todo atender las necesidades de la escuela, así como las del personal docente para puedan contar con los recursos necesarios para impartir clases de calidad.

Este nivel académico ha ido presentando modificaciones gracias a fenómenos como la globalización y la evolución tecnológica; es por ello que un gran reto que enfrentan las instituciones educativas de este nivel, es adaptarse a todos estos cambios y estar en constante actualización. Las necesidades de los clientes se modifican todos los días, ya que dependen del entorno en el que se desenvuelven; se habla de un ambiente con un gran índice de competitividad pues el número de instituciones en todo el país va aumentando, y conforme pasa el tiempo se han ido enfocando en un factor principal y que es indispensable: la calidad del servicio.

Por otra parte, los clientes consideran a la calidad del servicio como un requisito indispensable para poder satisfacer sus necesidades, de manera que, antes, los clientes se adaptaban a lo que se les ofrecía, a comparación con la actualidad en que las organizaciones deben de satisfacerlas; en caso de no cumplir, implica un gran riesgo puesto que baja el nivel de competitividad de la institución con respecto a otras que ofrecen el mismo servicio en el mercado.

Otro aspecto fundamental a tratar es el control de los materiales ya que garantiza un apropiado uso y aplicación de la materia prima en el proceso productivo en cualquier empresa o institución. En consecuencia, dicho control de materiales debe significar para la empresa una herramienta de gestión de los costos con miras a desarrollar una metodología de registro sistemático, planificado y minucioso sobre la materia prima, dicho instrumento podría ser utilizado por los niveles directivos de una organización, como un sistema de información en el ámbito contable, administrativo, gerencial y operativo, pudiendo garantizarse así la optimización del uso de los mismos en el proceso de transformación.

De este modo, el uso de un exhaustivo control de materiales garantizará a la organización un registro detallado de la materia prima utilizada en el proceso productivo, y, por tanto, debe contribuir al aseguramiento de la calidad de los materiales adquiridos por la organización para el desarrollo de su proceso productivo.

Los materiales son elementos agrupados en un conjunto, el cual es, o puede ser, usado con algún fin específico; estos presentan naturaleza tanto real (ser cosas), como virtual o ser totalmente abstractos (Polimeni, Fabozzi, y Adelberg, 1994). Según Lester, Norbert, y Mottley, (2010) al referirse al control de materiales “la alta calidad, los bajos costos y la productividad satisfactoria en la fabricación, dependen de la eficacia de la gestión de los hombres, máquinas y materiales” (Lester, et al. 2010: 127). Aunado a ello, los materiales que ingresen a una empresa requieren de una combinación de labores y de un conjunto de formas o registros contables que sirvan de instrumento de control en cada una de las etapas de utilización (Estupiñán, 2006).

La inversión en materiales representa cuantiosas sumas de dinero, si estas son comparadas con el total de los activos de esta, por lo cual, se requiere que su contabilización sea cuidadosamente controlada de manera que garantice tanto su uso eficiente como la veracidad y exactitud de las cifras mostradas. Al respecto, las actividades para la contabilización de los materiales comprenden; 1) compra de los materiales incluyendo en esta; solicitud de compra, orden de compra, informe de recepción, factura de proveedor, el mayor de almacén o las tarjetas de inventario continuo, y 2) el uso de materiales, que requiere autorizarlos por medio de la requisición de materiales preparado por el departamento de producción (Molina, 2004).

Respecto al uso de los materiales, se puede decir que es el proceso desarrollado internamente en una empresa u organización en el marco de la explotación y desarrollo de su actividad económica, de esta manera, la persona encargada del almacén es responsable del adecuado resguardo, protección y salida de todos los materiales que estén bajo su custodia. La salida debe ser autorizada por medio de un formato de requisición de materiales, cada formato indica el número de la orden o el departamento

que solicita los artículos, la cantidad, la descripción, el costo unitario y el costo total de los artículos despachados (Polimeni et al., 1994).

El almacenista o la persona encargada del departamento recibe las requisiciones, haciendo un resumen de las mismas, indicando en este sumario los materiales que se catalogaron como directos a los procesos productivos y los materiales indirectos utilizados en la fabricación. Una de las copias se guarda en un archivo especial y las otras dos, con destino a contabilidad general y costos, se archivan para entregarlas periódicamente, según las políticas que tenga la compañía. Se establece así un control más efectivo de los materiales que se suministran a producción.

En lo que se refiere a los principios que deben guiar la contabilización y el control de los materiales, existen seis principios que deben considerarse al momento de contabilizar los materiales, los cuales son (Molina, 2004:72):

1. Todas las transacciones relacionadas con la compra, recepción, almacenaje o consumo de materiales deben basarse en órdenes escritas debidamente autorizadas por un funcionario responsable.
2. Debe ser posible determinar en cualquier momento la cantidad y el costo de cada material en existencia.
3. El material que no se necesite inmediatamente en los procesos de fabricación debe almacenarse en un lugar o en un departamento de fabricación.
4. Debe ser posible determinar fácilmente la clase y cantidad de material utilizado en un orden de pedido.
5. Las cuentas de costos e inventarios de materiales deben compararse periódicamente con las cuentas de control en el mayor general con el objeto de comprobar su exactitud.
6. Deben existir por lo menos dos personas que realicen los movimientos de materiales, de manera tal de evitar fraudes o robos.

En este punto es necesario mencionar que para que exista un almacén en orden y con los insumos necesarios y suficientes es imprescindible contar con un inventario

porque esto permitirá evitar problemas financieros en las organizaciones a, ya que es el activo corriente de menor liquidez que manejan y que además contribuye a generar rentabilidad. Es el motor que mueve a la organización, pues es la base para la comercialización de la empresa que le permite obtener ganancias.

En este sentido, el inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar, permitiendo la compra y venta o la fabricación para su posterior venta, en un periodo económico determinado. Su propósito fundamental es proveer a la empresa de materiales necesarios para su continuo y regular desenvolvimiento. Tiene un papel primordial en el funcionamiento del proceso de producción que permite afrontar la demanda. El inventario debe ser administrado eficientemente, ya que según Ehrhardt y Brigham (2007) persigue dos objetivos fundamentales: 1) garantizar con el inventario disponible, la operatividad de la empresa y 2) conservar niveles óptimos que permita minimizar los costos totales (de pedido y de mantenimiento).

Los inventarios existen por múltiples razones, las cuales se justifican principalmente porque prevén la escasez, es preferible ahorrar productos que dinero en efectivo por la rentabilidad que genera, permite obtener ganancias adicionales cuando hay alzas de precios, entre otros. A pesar de esto, trae como consecuencia una inmovilización de recursos financieros que podrían usarse mejor en otras actividades con mayor rentabilidad, es decir, podría optarse por mejor uso de los recursos financieros y optimizar así las utilidades.

Adicionalmente, según Díaz (1999) los inventarios se mantienen en existencias por manejarse: 1) inventarios de proceso o de distribución, también llamado de tubería o pipeline (materia prima, producto terminado o en proceso que está siendo transformado en el proceso productivo); 2) inventarios cíclicos o de lote (se produce en lotes y no de manera continua); 3) inventarios estacionales (su producción depende de la demanda en algún ciclo o temporada); 4) inventarios de seguridad (para amortiguar variaciones en la demanda o cubrir errores en la estimación); y 5) inventarios especulativos (su acumulación se produce cuando se espera un aumento de precios significativos)



4.1. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

4.1.1. Elementos

La falta de una buena gestión, pericia y experiencia de la persona encargada del área de contraloría escolar trajo como consecuencia los siguientes aspectos:

- No se tiene un inventario actualizado lo cual ocasiona que no se tenga conocimiento de los materiales existentes.
- Existe un sin número de faltantes de notas de compras impidiendo realizar una rendición de cuentas clara.
- Tienen un descontrol del préstamo de artículos en resguardo por el departamento provocando que se “pierdan” las cosas y nadie se haga responsable de dicha acción.
- Falta orden en los recibos de pago que se han cobrado por diversas acciones como: pago de colegiaturas, emisión de constancias y extraordinarios, entre otros. Esto ocasiona que existan fugas de dinero porque nadie tiene un registro
- No existe limpieza ni orden en el área



Figura 11. Almacén 1

4.1.2. Procedimientos

Con base en la observación de la forma en la cual se realiza la compra y el préstamo de material fue posible detectar una infinidad de inconsistencias, esto ocasiona que no se tenga conocimiento de lo que existe o hace falta en la institución educativa. También se pudieron explorar diversos archivos y el resultado no fue agradable porque los formatos utilizados no cuentan con una actualización de forma constante, incluso se pudo descubrir que no se tienen un registro de entradas y salidas de material.



Figura 12. Ejemplo de materiales sin registro

Al inicio del proyecto se pudo detectar que no se contaba con algún tipo de registro que estuviera completo o actualizado, es decir no existe registro alguno de bajas o altas de materiales que en determinado momento existieron en la institución y en la actualidad ya no se cuenta con ellos. Una vez detectadas estas áreas de oportunidad se procedió a crear un cronograma el cual incluía las actividades que se llevarían a cabo para lograr el asertividad del departamento.

Posteriormente se analizaron diversas estrategias que fueran fáciles de utilizar para lograr elaborar una base de datos que permitiera, en primera instancia recabar la

información acerca de los materiales existentes, también de aquellos faltantes para comenzar a clasificar faltantes, mermas existentes entre las cuales se pudieron encontrar lámparas fundidas, focos, reflectores, chapas, candados, botes de pintura con pintura nueva y botes con pintura que ya no servía, y botes con pintura comprada nueva porque ya no había pintura, también se tuvo que separar en pequeños grupos materiales a fin y con ello determinar las estrategias a implementar.



Figura 13. Material descontinuado sin baja en sistema

Anteriormente las compras que se realizaban, no se entregaban de forma personal, sino que solo se dejaban en el escritorio del contralor y cuando no se encontraban nadie se hacía responsable, por ello se tenía que pedir una nueva nota o realizar la nota de remisión. Esto no debía suceder, por ello se implementó una bitácora para tener un orden y que no se perdería nada de materiales. Otro de los aspectos que se han mejorado es la elaboración de actas por robo para intentar que el IEA pueda cubrir con los gastos de la reparación o con los artículos robados.

Entre las pérdidas que se tienen de forma constate se encuentran: la falta de uso adecuado de material solicitado o simplemente se duplican las compras porque si se ocupa una lija y si no la encuentra te mandan a comprar otras, pero jamás checa el

inventario para ver donde esta o si hay en existencia o definitivamente no hay ese artículo en la escuela son cosas pequeñas pero que generan una perdida.

Otro aspecto se refiere a la entrega productos de limpieza sin una medida o cantidad a cada personal de intendencia o que lo ocupe y puede que en una semana se acaben 20 lts. de pinol y 20 de cloro Y la siguiente semana 5 y 5 pero llega una semana que son 3 veces más de la se usó la primera semana y ya no se cuenta porque no se sabe cuanta cantidad de producto hay si había 40 lts para el mes y se utilizó 60 en 15 días quiere decir que se está usando demasiado sin un registro de porción del que se debe de usar.

Los productos de limpieza, escobas, trapeadores, franelas se rompen o las rompen porque los alumnos se ponen a jugar las franelas no las regresan, pero el personal de intendencia solo las presta pero no se encarga de checar que se la entreguen ya si se perdió solo van y piden otra nueva escoba igual se rompió y a pedir otra, trapeadores igual no se tiene un control.

ID	STOCK	UNIDAD	DESCRIPCION	LOCALIZACION	ESTADO
1	100	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
2	50	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
3	20	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
4	10	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
5	5	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
6	15	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
7	8	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
8	12	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
9	6	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
10	4	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
11	7	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
12	9	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
13	3	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
14	11	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
15	2	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
16	13	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
17	1	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
18	14	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK
19	0	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	AGOTADO
20	16	UNIDAD	PAPEL HIGIENICO	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	EN STOCK

Tabla 1. Inventario existente

4.1.3. Técnicas

Analizando poco a poco el manejo y funcionamiento del departamento de control escolar, pude darme cuenta que el encargado no tiene un procedimiento para llevar a cabo el préstamo de materiales, así como un orden en el resguardo de las notas de compra, lo cual imposibilita realizar una rendición de cuentas la finalizar cada ciclo escolar o en su defecto en alguna auditoría que se llegue a realizar de forma sorpresiva.

Por tal motivo se llevó a cabo la observación, la revisión de registros, encuestas y entrevistas con las autoridades correspondientes, cada una de estas técnicas me permitió ir recolectando información para poder crear una estrategia que me permitiera ayudar al buen funcionamiento del área para una adecuada gestión de recursos económicos.

4.1.4. Instrumentos de recolección de información

Entre los instrumentos que se utilizaron fueron encuestas, guías de observación, revisión de inventarios, fotos, cuaderno de registro de compras.

GUÍA DE OBSERVACION				
Nombre de la empresa: _____				
Nombre del observador: _____				
Número de página: _____				
Fecha de observación: _____				
Firma del observador: _____				
RESUMEN: abarca el resultado de las actividades realizadas con respecto al cumplimiento de acuerdo con la norma establecida (C. 90, M. 100)				
OBJETIVO: observar y analizar el desempeño realizado por el trabajador				
Centro de la empresa: _____				
No.	ASPECTO A EVALUAR	SI	NO	NOTAS/ OBSERVACIONES
1	¿Llega a tiempo al trabajo?			
2	¿Realiza que se le da de trabajo más rápida y ordenada?			
3	¿Compra con el sistema adecuado?			
4	¿Realiza sus actividades en tiempo y forma?			
5	¿Mantiene el lugar de trabajo limpio y ordenado?			
6	¿Mantiene que el resguardo de los materiales sea adecuado?			
7	¿El material de trabajo es en orden?			
8	¿Mantiene su trabajo con calidad?			
9	¿Cumple los pasos establecidos para la actividad?			

Tabla 2. Guía de observación



Figura 14. Encuesta de satisfacción

4.1.5. Modelo de análisis

El modelo utilizado fue procesual, puesto que se partió desde lo básico que fue el conocimiento del contexto escolar, esto me ayudó a conocer las personas que se encuentran a cargo de cada una de las áreas escolares, así como quienes tienen acceso a ellas. Aquí fue donde se detectó que el área a mejorar debía ser el departamento de control escolar.

Posterior a esto fue necesario acudir a las “bodegas” donde se pudo detectar que parecían cuartos abandonados porque había mucho polvo y las cosas no tenían un orden, también los artículos no contaban con una clasificación, así como un lugar específico, es decir había artículos repetidos pero en diferente bodega lo cual traía como consecuencia pérdida de tiempo para las personas que llegaban a ocuparlos porque no tenían conocimiento de dónde se encontraban y los almacenes se encuentran en diferentes puntos de la institución. Lo anterior traía como consecuencia que por la premura con que se necesitaban tuvieron que comprarlos de emergencia

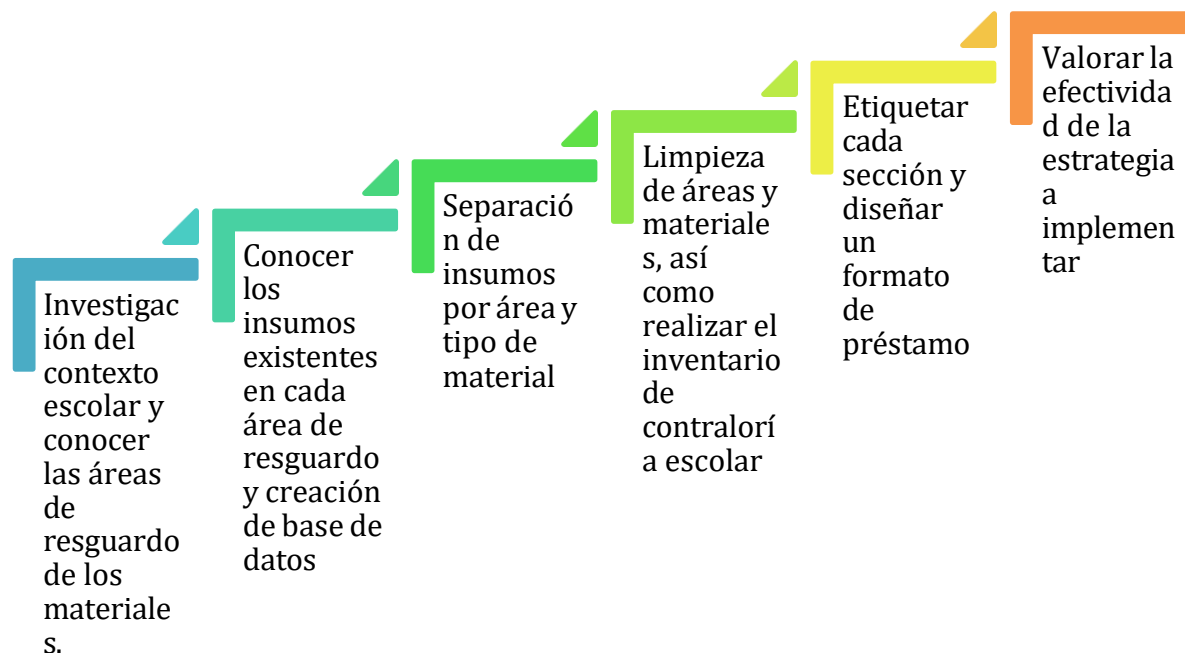


Tabla 3. Diagrama de proceso

4.1.6. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada es metodológica porque en ella se debe utilizar la teoría que brinda las bases para poder determinar los aspectos que ya han sido investigados, así como su evolución y las áreas de oportunidad que se pueden mejorar. Por otro lado, también es analítica ya que, se deben ir examinando cada uno de los datos para determinar la viabilidad de la propuesta de trabajo, también es descriptiva porque se redactan paso a paso las actividades que se llevan a cabo.

Es exploratoria puesto que se deben buscar diversas alternativas para que la gestión de los recursos sea la más óptima y, por último, es explicativa pues la redacción ayuda a que futuras personas que lean el documento puedan copiar las estrategias y

actividades llevadas a cabo para que el departamento de contraloría escolar en las escuelas pueda cumplir con su función de forma coherente con su creación.

4.1.7. Población objeto de estudio, y la muestra

Debido a que el departamento de estudio es el área de contraloría escolar, fue necesario partir de los antecedentes para lograr identificar la importancia que tiene este departamento y sobre todo cómo afecta positiva o negativamente el buen o mal funcionamiento de dicha área a los alumnos de escuela secundaria, así como al personal y la misma institución, esto con base en que de ahí dependen en gran medida el manejo de los recursos económicos con los cuales se pueden tener acceso a todos los materiales que sean necesarios para el funcionamiento adecuado de cada área de la institución.



Figura 15. Docente y alumnos haciendo uso de mobiliario y recursos escolares

4.1.8. Cronograma de actividades

Actividades	AGOSTO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE
Conocer las áreas de resguardo de los materiales.					
Conocer los insumos existentes en cada área de resguardo.					
Creación de base de datos					
Separación de insumos por área y tipo de material					
Designar nombre a cada área y diseñar etiquetas					
Limpieza de áreas y materiales.					
Realizar el inventario de contraloría escolar					
Etiquetar cada sección					
Diseñar un formato de préstamo					
Valorar la efectividad de la estrategia a implementar					

Tabla 4. Cronograma de actividades



CAPÍTULO 5
RESULTADOS

5.1. RESULTADOS

AL ser mixta la metodología utilizada fue posible realizar una recolección de datos más extensa en donde pude realizar encuestas, entrevistas, observaciones y revisión de los documentos existentes como registros, notas de compra, entre otros. Esto me permitió detectar los aspectos que se debían mejorar en el área de contraloría escolar para que la gestión de recursos fuera la óptima puesto que de ello depende que la institución cuente con los recursos necesarios para su buen funcionamiento.

Las entrevistas fueron realizadas a los docentes, personal de apoyo y alumnos de la institución; los primeros mencionaron que la mayor parte del tiempo batallan para encontrar los materiales porque no existe un orden en cada uno de los almacenes y por tal motivo deben ellos comprar los insumos necesarios para su práctica docente en esa institución ya que en las demás escuelas donde trabajan no tienen esa problemática; los segundos dieron a conocer la poca eficiencia del sistema que se tiene para regular las entradas y salidas de mercancía a pesar de ser ellos quienes entregan el reporte de los faltantes de materiales de limpieza, herramientas o mantenimiento de las mismas, entre otros detalles y esto ocasionaba que la persona encargada duplicara las cosas o quedaran inservibles al no darles el mantenimiento necesario o se echaran a perder lo cual ocasionaba gastos excesivos y pérdidas económicas para la institución.

Por último el alumnado mostró quejas en el cobro excesivo al solicitar algún documento necesario para llevar a cabo algún trámite, incluso mencionaron que por parte de la escuela les mencionaban que era porque no había dinero, también mostraron descontento al hablar del mobiliario porque no se les da el mantenimiento adecuado lo que ha ocasionado que en diversas ocasiones los chicos se caigan de las bancas o tengan que utilizar el escritorio del maestro para tomar sus clases porque no existen las butacas suficientes para cada una de las aulas.

Con la observación fue posible darme cuenta que las áreas de resguardo del material no cuentan con un aseo adecuado ni orden y clasificación de los productos

encontrados ahí. Por otro lado, la llegar a la revisión de documentos y registros pude ver que existen un sinnúmero de faltantes de notas y no se cuenta con un registro actualizado de inventario, debido a esto no se sabe qué existe o no en la institución, tampoco se tiene lista de bajas de material ni formatos de solicitudes para que se suministren las bancas necesarias para los alumnos.

Con base en estos datos fue posible realizar un análisis de las pérdidas que se estaban teniendo y se encontró que existe una gran cantidad de gastos en productos de limpieza, entrando ahí pinturas y herramientas; también se puede ver que existen gastos de reparaciones costosas que se pueden llevar a cabo en la escuela pues existe el personal capacitado para llevarlas a cabo. Entre otros gastos se encuentra el tiner que es utilizado para la limpieza de las bancas, pero se detecta que es una cantidad considerable debido a que se deja secar y no se aprovecha el recurso como se debería. La grafica que se muestra a continuación tiene a bien ilustrar de forma particular los gastos que se tienen en el plantel educativo.



Tabla 5. Distribución de gastos

Lo primero que se tuvo a bien realizar fue la limpieza y clasificación de materiales en las áreas correspondientes para posteriormente realizar una lista manual de los materiales existentes y cotejar con los datos de alta en el inventario existente, así como determinar los faltantes que se tenían para realizar las compras una vez autorizadas y

dejar abastecidas las tres áreas. Posteriormente se realizó una investigación de los costos que genera la seguridad y algunos precios del mantenimiento para determinar el valor total y cada cuando se deben llevar a cabo estos egresos.

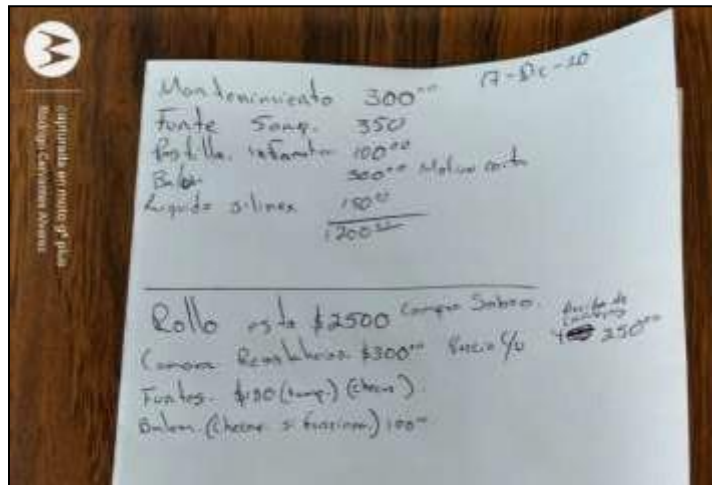


Figura 16. Valoración de costos de mantenimiento y de seguridad

Posteriormente se tuvo a bien crear un libro el Excel donde concentrará el nuevo inventario, así como una tabla en la cual se registrarán los préstamos para llevar a control y estar al tanto de cada uno de dichos materiales, desde su regreso íntegro hasta presentar alguna falla. Todo esto con la finalidad de repararlo a tiempo que no se llegara a considerar una pérdida total. Por otro lado, se solicitó a los docentes que trabajaran en conjunto con el personal de apoyo para hacer llegar las fallas en el mobiliario y con ello favorecer su pronta compostura (por ejemplo: soldar las bancas o dar mantenimiento a lo solicitado) y ofrecer un servicio de calidad a los estudiantes.

Otro aspecto que se fue modificando poco a poco fueron los vales que debían ser llenados previamente por quien solicitaba algún material porque algunos eran bastante largos y ocasionaban pérdida de tiempo para el usuario por tal motivo poco a poco se

fueron quitando algunos aspectos para dejarlo lo más reducido posible. Esto ocasionó un alivio para los usuarios que al inicio mostraron molestia. Al final se pudo llevar a cabo de forma ágil y confiable.

Tabla 6. Prototipo de vale de mercancía

Con base en la logística realizada y una vez listo todo el material y las estrategias me fue posible estar al frente del área de contraloría donde conforme pasaban los días todo iba tomando forma. Debo decir que gracias al apoyo brindado por todo el personal también pude trabajar en conjunto con el departamento de participación social para llevar a cabo algunos eventos que permitieron fomentar la colaboración entre docentes y padres de familia para recaudar fondos e ir aumentando el capital del departamento.



Figura 17. Organización de actividades para recaudar fondos

Otro de los aspectos que tuve a bien realizar fue la capacitación del personal de apoyo para que lograran dar un buen uso a los recursos existentes y que no se echaran a perder, además el auxilio que me brindaron para hacer funcionar el departamento, considero que fue crucial porque son ellos quienes en su mayoría utilizan todos los recursos existentes ya que llevan a cabo las tareas de limpieza y mantenimiento de las áreas verdes, mobiliario y en general del plantel.



Figura 18. Trabajo colaborativo y uso de insumos próximos a caducar

Los costos poco a poco se fueron creciendo gracias a la colaboración de todo el personal y la gestión oportuna de bienes y servicios porque cada vez que se realizaba alguna compra me di a la tarea de buscar los mejores precios y buscar que el personal tomara las capacitaciones necesarias para llevar a cabo cualquier reparación que se necesitara.

En la tabla que se muestra a continuación se aprecia de forma detallada el ahorro, el mantenimiento y los gastos que se realizaron en las compras. Aquí podemos apreciar que el primer donde estuve a cargo se presentó poco ahorro debido a que aún no se llevaba a cabo en su totalidad el proyecto; en el siguiente mes se aprecian más gastos porque se realizó la compra del material faltante para dejar en forma y en funcionamiento cada uno de los almacenes.

Desafortunadamente en el tercer mes se presentaron diversos gastos en reparaciones por lo cual no fue posible tener un mayor ahorro, es decir se presentaron egresos, pero fueron solventados por los eventos que se llevaron a cabo, esto indica que no hubo tantas pérdidas. En el cuarto mes podemos ver con gran sorpresa que gracias a la capacitación del personal se pudo ahorrar en gran medida y con ello se pudo realizar el gasto de la colocación de las mallasombras en los patios escolares.

Por último, en el quinto mes se aprecia considerablemente el ahorro que se dio gracias a la gestión oportuna de materiales, así como el orden, clasificación y ubicación de insumos pues esto y en conjunto con el inventario elaborado y actualizado constantemente favoreció que el personal que ocupa los insumos tuviera conocimiento de las existencias y con ello evitar duplicar o en su defecto que se echara a perder cualquier material. Con la gráfica es posible visualizar cada aspecto mencionado pues es ahí donde se puede apreciar mejor y de forma más ágil lo explicado en estos párrafos.

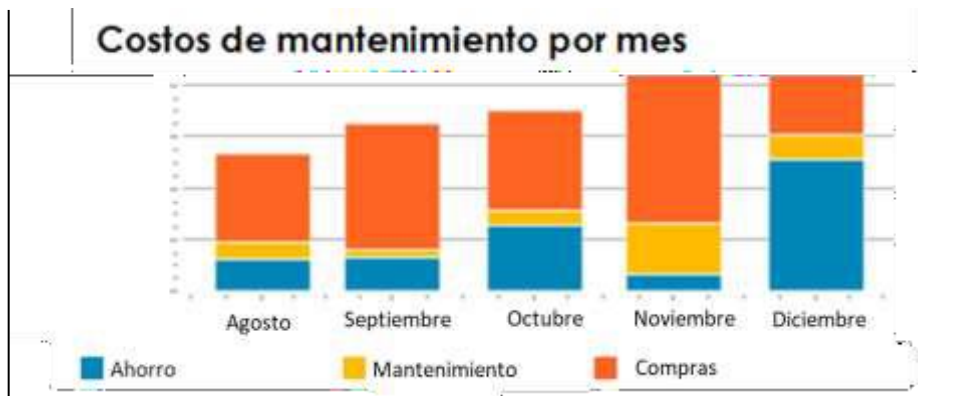


Tabla 7. Reporte de avances después de haber implementado el proyecto

Es importante hacer mención que gracias al ahorro que se ha suscitado fue posible llevar a cabo diversas actividades en las cuales el alumnado no tuvo que poner ni un solo peso para lograr su realización, un ejemplo de esto fue la planificación de un maratón donde se les dieron premios a los primeros 10 lugares, además de suministrar el agua natural y de sabor para todos los participantes. Con esto pude reafirmar la vinculación entre la escuela y el alumnado porque pudieron ver reflejado en ellos algo de las contribuciones que realizan.



Figura 19. Suministro de agua gratis después de un maratón escolar

Otro aspecto que considero de gran relevancia mencionar es que mientras estuve al frente del departamento fue posible restaurar la participación de los padres de familia en la comunidad escolar porque gracias a la escucha de peticiones y sugerencias para el dotar a la institución con los materiales necesarios, así como las obras que se realizaron pudieron darse cuenta de que la administración buscaba la mejora de todas las áreas para brindar un servicio de calidad a todas las personas que tuvieran a bien estar en la institución.

Así mismo, lograron ver el abastecimiento de productos de limpieza como jabón y papel sanitario en baños tanto de hombres como de mujeres. Esto fue posible gracias al apoyo de los maestros de formación cívica y ética porque realizaron campañas de concientización sobre el desperdicio de materiales y las consecuencias que esto podría traer tanto para ello como para la institución porque si se detectaba algún alumno haciendo mal uso de ellos el suministro se suspendería o tendrían algún costo adicional



Figura 20. Ambiente de convivencia entre docentes y padres de familia

Por último, gracias al buen manejo del área los directivos me solicitaron brindar capacitación al personal que se quedaría a cargo del departamento, así como a todo el personal de nueva adscripción para que conociera la forma de trabajo y que no volviera a presentarse nuevamente falta de materiales. Además, fue necesario dejar respaldos de todos los formatos utilizados en caso de existiera alguna pérdida de información.

También fue necesaria la elaboración de un listado de proveedores con los cuales realicé convenios para que proporcionaran costos más económicos de todos los materiales y herramientas que se utilizan en la escuela, así mismo un manual de operación en donde se detallan los procesos que se tienen que seguir para solicitar los materiales al instituto, el funcionamiento de las tablas en Excel, los protocolos para dar de baja algún insumo, entre otras cosas. Cabe mencionar que esta documentación se dejó tanto de manera física como en digital en resguardo de dirección.



Figura 21. Capacitación del personal para el manejo del departamento de Control escolar.



6.1. CONCLUSIONES DEL PROYECTO

Desde mi punto de vista, considero que la implementación de este proyecto fue de gran utilidad en la institución porque favoreció el trabajo colaborativo, además que con base en los formatos implementados se logró tener un control de las entradas y salidas de mercancía y, sobre todo de los préstamos porque no se contaba un sistema que permitirá saber quién había hecho uso de ellos ocasionando algún desperfecto o pérdida total del producto, lo cual generaba bastantes pérdidas para la escuela.

Por otro lado, se logró dar orden y asignación a cada uno de los materiales existentes en su totalidad, quedando los espacios en completo funcionamiento para la ubicación de forma específica y rápida de los materiales que solicite el personal. También se pudo erradicar en un 90% el desconocimiento del préstamo del material porque comenzó a llegar personal nuevo a la institución y por falta de capacitación en el área y desconocimiento del nuevo sistema implementado se presentaron algunas fugas.

Otro aspecto que puedo rescatar desde mi práctica es que logré valorar la importancia que tiene una buena gestión para el correcto funcionamiento de cualquier empresa puesto que con base en ello se determina el éxito para que siga subsistiendo, ya que, de lo contrario, es decir una mala gestión ocasiona que tenga pérdidas ocasionando la extensión o en su defecto más pérdidas que ganancias.

6.2. RECOMENDACIONES

Con base en las áreas de oportunidad detectadas puedo decir que es de suma importancia que cada plantel educativo tenga a bien diseñar cierto tipo de estrategias que le permitan gestionar de forma correcta los insumos con los que cuenta o adquiere cierta institución porque esto es la base para que tengan mayor fluidez y solvencia económica para realizar cualquier tipo de proyecto que favorezca a la satisfacción de necesidades de padres de familia, alumnos, docentes, directivos y personal de apoyo.

Debido a lo anterior es prudente mencionar que este proyecto implementado al haber sido un éxito, lo hace viable para su réplica en cualquier plantel que tenga algún mal funcionamiento en el departamento porque si es funcional y favorece diversos aspectos como el trabajo colaborativo.

Entre los aspectos que son fundamentales para que este pueda funcionar correctamente se encuentran: reuniones con todo el personal docente para dar a conocer la forma de solicitar cualquier insumo, capacitación de la persona de contraloría escolar (en caso de ser removido y llegue un nuevo encargado) porque al no saber cómo operar se podría venir abajo los esfuerzos hechos por todo el personal involucrado.

Por último, pero no menos importante es necesario tomar como uno de los factores fundamentales llevar a cabo la actualización y revisión del inventario para dar a conocer si las estrategias implementadas están funcionando o se suscita alguna falta de material que pueda generar alguna brecha en el correcto funcionamiento del área.

6.3. Experiencia profesional adquirida

Entre los aspectos que puedo destacar se encuentra lo siguiente:

- Gestión de material y recursos económicos de la institución

SALIDAS				
Nº FACTURA	FECHA	CÓDIGO PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD

Tabla 8. Ejemplo de tabla de salida de mercancía o recursos económicos



CAPÍTULO 7
COMPETENCIAS DESARROLLADAS

INSTITUTO TECNOLÓGICO
de Pabellón de Arteaga
ATEC


7.1. COMPETENCIAS DESARROLLADAS

El ingeniero en gestión empresarial es un cargo que tiene alta responsabilidad dentro de una empresa, por lo que requiere de una serie de habilidades técnicas y personales para desempeñar con éxito sus funciones. Es por ello que, a lo largo de la elaboración e implementación de este proyecto, considero que se logré desarrollar las siguientes competencias que desde mi punto de vista serán de gran utilidad para mi vida laboral una vez acreditado el curso.

- Liderazgo: Considero que esta competencia logré desarrollarla al momento de que logré analizar y desarrollar una propuesta de trabajo para lograr hacer funcionar de forma correcta el área de control escolar, también pude tener a mi cargo personal donde fomenté la colaboración entre ellos para lograr que saliera adelante el trabajo en equipo y asigné tareas específicas para cada uno de ellos que resultaron un éxito al estar delimitado su espacio de trabajo.
- Planificación: Este aspecto fortaleció detallar cada una de las actividades llevadas a cabo previendo cualquier altercado y destinando el tiempo adecuado para su realización.
- Comunicación: Pude estar al tanto de las necesidades del personal, alumnado y padres de familia, además de estar en constante trato con los diversos proveedores para conseguir un mejor precio y surtido en tiempo y forma de los insumos necesarios.
- Organización: logré gestionar de manera oportuna cada una de las actividades llevadas a cabo procurando la eficiencia de los recursos humanos y materiales. Además, que esto favoreció la entrega en tiempo y forma del departamento con un buen funcionamiento.
- Pensamiento estratégico: esta aptitud la desarrollé con base la elaboración de un plan que tuviera un beneficio tanto a corto como largo plazo porque una vez gestionando de forma correcta los insumos los ahorros permitirían llevar a cabo nuevas mejoras en la institución.
- Negociación: Logré llevar a cabo diversas reuniones en donde debía organizar los tiempos de entrada y salida del personal de apoyo y, tomando en cuenta sus

necesidades logré implementar un rol que permitía la exclusión de problemas para que cada uno cumpliera su rol.

- Gestión de riesgos: Al valorar la problemática detectada fue posible determinar algunas estrategias que ayudaron a prever las posibles problemáticas que se pudieran suscitar.
- Atención al cliente: La interacción con toda la comunidad estudiantil favoreció conocer sus demandas y necesidades para poder garantizar que cada uno de ellos tuviera una estancia de calidad el tiempo que se encontrara en la institución.



CAPÍTULO 8
FUENTES DE INFORMACIÓN

INSTITUTO TECNOLÓGICO
de Bahía de Banderas

TEEC

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

8.1.1. Referencias de libros

Caycedo, C. (2009). Relación entre estrategias de control en el ambiente familiar y escolar y prácticas de juego en niños, niñas y jóvenes. D - Pontificia Universidad Javeriana. <https://elibro.net/es/lc/ucuahtemoc/titulos/95758>

Estupiñan, Rodrigo. (2006). Control Interno y Fraudes. Segunda Edición. Editorial Ecoe. Bogotá. Colombia.

Feito, R. (2014). Los retos de la participación escolar: elección, control y gestión de los Centros Educativos... Ediciones Morata, S. L. <https://elibro.net/es/lc/ucuahtemoc/titulos/51821>

Gil, María y Giner, Fernando. (2013). Cómo crear y hacer funcionar una empresa. Novena Edición. ESIC Editorial. Madrid. España.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos, y Baptista, Lucio. (2002). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Editorial McGraw – Hill. México.

Lester, Ronald, Norbert, Enrick y Mottley, Harry. (2010). Control de calidad y beneficio empresarial. 2da. Edición. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.

Molina, Olga. (2004). Guía Teórica-Práctica de Contabilidad de Costos. Segunda Edición. Departamento de Publicaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes. Mérida. Venezuela.

Polimeni, Ralph, Fabozzi, Frank. y Adelberg, Arthur. (1994). Contabilidad de Costos Conceptos y Aplicaciones para la Toma de Decisiones Gerenciales. Tercera Edición, McGraw-Hill. México

8.1.2. Referencias de revistas

Bondarenko Pisemskaya Natalia, (2007) Acerca de las definiciones de la calidad de la educación Educere, vol. 11, núm. 39, octubre-diciembre, 2007, pp. 613-621. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603905.pdf>

Durán, Y., (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. Visión Gerencial, (1),55-78. [fecha de Consulta 1 de noviembre de 2022]. ISSN: 1317-8822. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545892008>

Olvera-García, Karla Fernanda; Castillo-Corral, Daniel
Análisis de la Calidad del Servicio en Control Escolar de una IES
Conciencia Tecnológica, núm. 60, 2020
Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715007>

Pérez-Ruiz, A., (2014). Enfoques de la gestión escolar: una aproximación desde el contexto latinoamericano. Educación y Educadores, 17(2),357-369. [fecha de Consulta 1 de noviembre de 2022]. ISSN: 0123-1294. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83432362009>

Rodríguez, N., (2000). Gestión escolar y calidad de la enseñanza. Educere, 4(10),39-46. [fecha de Consulta 2 de noviembre de 2022]. ISSN: 1316-4910. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35641006>

8.1.3. Referencias de internet

Amador Hawkin, Franklin Gabriel (2018). Proyecto “Contraloría Escolar” (Dispositiva PowerPoint). Recuperado de www.contraloríasai.gov.co

Buitrago Rey, Yurbrin Alfonso (2012). Educación y Gestión: La Emergencia de la Figura del Contralor Estudiantil. Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=contraloria+escolar+segun+autores&rlz=1C1UUXUesMX993MX993&oq=contralo&aqs=chrome.0.69i59j69i57j69i59l2j46i175i199i512j0i433i512j0i512l3j0i67.11584j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8#:~:text=La%20Emergencia%20de,usta.edu.co>

Contraloría general de caldas (2022). Recuperado de: <https://contraloriageneraldecaldas.gov.co/contraloria/contralores-estudiantiles/#:~:text=La%20Contralor%C3%ADa%20Escolar%20ser%C3%A1%20la,de%20los%20estudiantes%2C%20con%20el>

Contraloría General del Cesar (2016). Guía Contralor Escolar. Recuperado de: https://issuu.com/contraloriacesar/docs/guia_contraloria_estudiantil

Ríos Jairo (2013). Contraloría escolar. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/134429907/presentacion-contraloria-escolar>



CAPÍTULO 9
ANEXOS

9.1. ANEXOS

Lista de cosas que puede servir de ayuda para que una máquina sea atractiva y sencilla o sencilla y sencilla u última instancia, utilizando un caso que se aplica en los casos y secciones (Se pueden modificar cualquier dato, así como las fórmulas)

Código artículo	Número o referencia del artículo	Entradas Cantidad	Salidas cantidad	Nota	stock
codigo 1	a.1	4			79
codigo 1	a.1	13			79
codigo 14	a.14			stock insuficiente por exceso de salidas/ventas -4	-4
codigo 15	a.15	14	0		7
codigo 15	a.15	20	0		24
codigo 16	a.16			stock insuficiente por exceso de salidas/ventas -10	-10
codigo 17	a.17			stock insuficiente por exceso de salidas/ventas -11	-11
codigo 16	a.16			stock insuficiente por exceso de salidas/ventas -12	-12
codigo 20	a.20	40			40
codigo 20	a.20		14		26

Tabla 10. Prototipo uno de inventario



Figura 22. Aplicación de instrumentos para detectar necesidades



Figura 23. Implementación de trabajo colaborativo



Figura 24. Trabajo final: oficina de contraloría en orden

