



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO

**REDUCCIÓN DE LOS COSTOS OCULTOS EN EL MANEJO DE
INVENTARIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5 DEL MINISTERIO DE
EDUCACIÓN.**

AUTORA

CLARA DANETT MACIAS ROSERO

TUTOR

ING. OSCAR GUZMAN ARIAS

MILAGRO, MARZO DEL 2015

ECUADOR



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Sra. Clara Danett Macías Rosero, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría - CPA y que acepto tutoriar la estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 6 días del mes de Octubre del 2014

Ing. Oscar Guzmán Arias

TUTOR



DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La autora de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está debidamente referenciado en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 25 días del mes de Marzo del 2015

Clara Danett Macías Rosero

CI: 0928683929



CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención de título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría - CPA otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Este trabajo de esfuerzo y dedicación se lo dedico a Dios, nuestro padre celestial, por darme la vida, guiar mis pasos e iluminar mi mente y permitir obtener estos conocimientos que ahora me conducen a una vida profesional y porque sin su bendición no habría sido posible desarrollar este proyecto y mucho menos estaría escribiendo estas palabras que ahora me llenan de orgullo y alberga mi corazón de emoción y alegría.

Con todo el amor del mundo a la mujer más importante de mi vida mi madre Clara Rosero “la mamá más mala del mundo”, ella mi guerrera, mi luchadora y la principal persona en apoyarme durante toda mi vida, también dedico este esfuerzo al primer hombre que amé, mi padre Rolando Macías, ellos mis bases iniciales y principales para guiarme por el camino del bien y el éxito.

A las bendiciones más bellas y los seres más sinceros que ahora son mi vida, mis hijos mi príncipe John y mi rey Moisés Suárez Macías, por ser la inspiración más grande que me motiva a ser mejor por ellos y para ellos.

A mi esposo Edgar Suárez por formar parte de mi vida y ser mi compañero incondicional durante muchos años y toda esta etapa de superación académica , por su amor y constante paciencia, por su apoyo incansable y absoluta confianza ya que sin sus virtudes que lo destacan no hubiera podido culminar este proyecto.

A los que siempre han presente con sus apoyos y regaños cuando he querido abandonar la carrera mis amores sinceros, mis hermanos Holmer, Jonathan y Romario Macías, a mis pedacitos de hombres mis sobrinos Jared, Jeremy y mi bebé que aunque no te conozco aún pero desde la pancita de tu mamá empecé a amarte Jaycol.

Y a todas las personas que forman parte de mi vida y me dieron su incondicional apoyo, a mis abuelitos que están en el cielo cuidándome siempre, a mis tíos, primos, suegros, cuñadas, amigos y familia política.

AGRADECIMIENTO

A Dios que es el principal protector y guiador, gracias por darme la fuerza, constancia y la sabiduría que necesito para culminar este proyecto y aceptar lo que me asignas a tu voluntad.

Agradezco infinitamente a mis padres por su apoyo incondicional, por los esfuerzos que hicieron para educarme y que jamás me cansaré de agradecerles, por no abandonarme y siempre apoyarme, gracias a ustedes estoy encaminada a lograr lo que siempre quise ser una exitosa Ingeniera CPA, los amo padres y agradezco a la vida que aún están a mi lado.

A mis preciosos hijos que desde muy pequeñitos tuve que dejarlos y sacrificar el tiempo que tenía para ustedes, dedicar el momento que era de ustedes y cambiarlos por unos cuadernos o una computadora, fines de semanas que no se los pude dedicar por todo este largo tiempo de estudio y aunque por mi mente pasaba tirar la toalla el amor que siento por ustedes pudo más y siempre mantuve ser profesional por ustedes y vivir para ustedes.

A mi esposo que siempre me apoyó en todo lo que necesité aunque no teníamos solvencia económica siempre hiciste lo posible para darme lo necesario, por todas las veces que me reprendiste para que no decayera y no dejará en vano mis esfuerzos y sacrificios, te agradezco por acompañarme en todo este proceso universitario y porque sé que te sientes orgulloso de mi y que estoy a punto de lograr obtener mi título. Porque sé que nuestros años juntos serán infinitos y cumpliremos todo lo que tenemos planeados, gracias esposo amo que seas mi cómplice en esta dicha que siento.

Agradezco a mis hermanos por sus regañadas y apoyo incondicional, este proyecto también es para ustedes porque que el orgullo que sienten al escuchar que seré toda una ingeniera.

Siempre le estaré agradecida a mi tutor Ing. Oscar Guzmán por el tiempo que dedicó a guiarme en mi tesis y por los conocimientos que compartidos, a todos los docentes que fueron parte de este aprendizaje, a todos mis compañeros y amigos.

Y a todas las personas y familiares que de una u otra manera fueron parte de esta etapa universitaria.

Eternamente agradecida. GRACIAS!!!!



CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero

Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de derechos del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel cuyo tema fue **REDUCCIÓN DE LOS COSTOS OCULTOS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5 DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 25 de Marzo del 2015

Clara Danett Macías Rosero

CI: 0928683929

INDICE GENERAL

INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO 1.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Problematización	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	5
1.1.3 Formulación del problema.....	5
1.1.4 Sistematización del problema	5
1.1.5 Determinación del tema	6
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo general.....	6
1.2.2 Objetivos específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	7
1.3.1 Justificación de la investigación	7
CAPITULO II.....	9
MARCO REFERENCIAL	9
2.1 MARCO TEÓRICO.....	9
2.1.1 Antecedentes Históricos	9
2.1.2 Antecedentes Referenciales	10
2.1.3 Fundamentación	12
2.2 MARCO LEGAL	20
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	23
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
2.4.1 Hipótesis General	29
2.4.2 Hipótesis Particulares	29
2.4.3 Declaración de las Variables.....	30
2.4.4 Operacionalización de Las Variables	32
CAPITULO III.....	35
MARCO METODOLÓGICO	35
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1.1 EL TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	35
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	36
3.2.1 Características de la población	36
3.2.2 Delimitación de la población.....	36

3.2.3 Tipo de muestra	37
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	37
3.3.1 Métodos teóricos.....	37
3.3.2 Métodos empíricos.....	38
3.3.3 Técnicas e instrumentos	38
3.4 EL TRATAMIENTO ESTÁTICO DE LA INFORMACIÓN	39
CAPITULO IV	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	40
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.....	40
4.3 RESULTADOS	63
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	65
CAPITULO V	68
PROPUESTA.....	69
5.1 TEMA	69
5.2 JUSTIFICACIÓN	69
5.3 FUNDAMENTACIÓN.....	70
5.4 OBJETIVOS	73
5.4.1 Objetivo General de la propuesta.....	73
5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta	73
5.5 UBICACIÓN	74
5.6 FACTIBILIDAD	75
5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA	79
5.7.1 Actividades	80
5.7.2 Recursos, Análisis Financieros	81
5.7.3 Impacto.....	82
5.7.4 Cronograma.....	84
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	86
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFIA.....	89
LINKOGRAFÍAS	90
ANEXOS.....	91

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Operacionalización de las Variables	32
Cuadro 2: Nivel de frecuencia de los funcionarios de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación que reciben los servicios del personal de bodega.	41
Cuadro 3: Nivel de aceptación ante el servicio que brinda el personal de bodega de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	42
Cuadro 4: Nivel de disponibilidad del personal de bodega de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	43
Cuadro 5: Nivel de control en los movimientos del inventario	44
Cuadro 6: Nivel satisfacción ante el control del inventario	45
Cuadro 7: Nivel de importancia de realizar una auditoría externa	46
Cuadro 8: Nivel de eficacia ante la implementación de métodos para mejorar los registros en el inventario.	47
Cuadro 9: Nivel de conocimiento si existe o no una bodega donde almacenan los suministros de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	48
Cuadro 10: Nivel de conocimiento si existe o no una bodega donde almacenan los suministros de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	49
Cuadro 11: Nivel de tipo de auditoría que se realiza en La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	50
Cuadro 12: Nivel de dotación de información necesaria para desarrollar las funciones del cargo laboral.	51
Cuadro 13: Nivel de importancia para la reducción de los costos ocultos.	52
Cuadro 14: Nivel de importancia ante la socialización de funciones a desempeñar.	53
Cuadro 15: Nivel de conformidad con las funciones designadas para su cargo.	54
Cuadro 16: Nivel de conocimiento de la estructura organizacional de la empresa el departamento.	55
Cuadro 17: Nivel de efectividad de la comunicación interna en el área laboral.	56
Cuadro 18: Nivel de información y observación ante la realización de las funciones.	57
Cuadro 19: Nivel de desconocimiento de riesgo laboral.	58
Cuadro 20: Nivel de desconocimiento sobre el manejo y control de inventarios.	59

Cuadro 21: Nivel de conocimiento sobre el manejo y control de bienes.	60
Cuadro 22: Nivel estadístico de rotación del inventario.	61
Cuadro 23: Nivel de rotación de inventario y la relación con el periodo de compra.	62
Cuadro 24: Verificación de hipótesis	65
Cuadro 25: Costo de aportación general para la investigación.	82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	74
Figura 2: Flujo del Proceso de la Unidad de Control de Bienes.	77
Figura 3: Estructura Organizacional de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	78

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gestión del control de inventarios	14
Gráfico 2: Nivel de frecuencia de los funcionarios de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación que reciben los servicios del personal de bodega.	41
Gráfico 3: Nivel de aceptación ante el servicio que brinda el personal de bodega de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	42
Gráfico 4: Nivel de disponibilidad del personal de bodega de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	43
Gráfico 5: Nivel de control en los movimientos del inventario	44
Gráfico 6: Nivel satisfacción ante el control del inventario	45
Gráfico 7: Nivel de importancia de realizar una auditoría externa	46
Gráfico 8: Nivel de eficacia ante la implementación de métodos para mejorar los registros en el inventario.	47
Gráfico 9: Nivel de conocimiento si existe o no una bodega donde almacenan los suministros de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	48
Gráfico 10: Nivel de conocimiento si existe o no una bodega donde almacenan los suministros de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	49
Gráfico 11: Nivel de tipo de auditoría que se realiza en La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	50
Gráfico 12: Nivel de dotación de información necesaria para desarrollar las funciones del cargo laboral.	51
Gráfico 13: Nivel de importancia para la reducción de los costos ocultos.	52
Gráfico 14: Nivel de importancia ante la socialización de funciones a desempeñar.	53
Gráfico 15: Nivel de conformidad con las funciones designadas para su cargo.	54
Gráfico 16: Nivel de conocimiento de la estructura organizacional de la empresa el departamento.	55
Gráfico 17: Nivel de efectividad de la comunicación interna en el área laboral.	56
Gráfico 18: Nivel de información y observación ante la realización de las funciones.	57
Gráfico 19: Nivel de desconocimiento de riesgo laboral.	58
Gráfico 20: Nivel de desconocimiento sobre el manejo y control de inventarios.	59
Gráfico 21: Nivel de conocimiento sobre el manejo y control de bienes.	60
Gráfico 22: Nivel estadístico de rotación del inventario.	61
Gráfico 23: Nivel de rotación de inventario y la relación con el periodo de compra.	62

RESUMEN

El presente proyecto tiene objetivo realizar un detalle de los problemas que suceden de mala gestión del manejo de inventario de la Coordinación Zonal 5 del ministerio de Educación con el objetivo de identificar los costos ocultos que se presentan en la respectiva área, para realizar el presente trabajo se emplearon técnicas y herramientas de investigación tales como: la observación, encuesta y la entrevista; estudio de campo, documental, descriptiva, aplicada y explicativa.

Para ahondar en el tema del problema se ha distribuido en cinco (V) capítulos que completan el tema, mismo que se desarrollan de la siguiente manera: capítulo uno (I) exposición del problema, desarrollo y objetivos; capítulo dos (II) marco referencial, antecedentes históricos, marco teórico, leyes, trabajos similares y fundamentación; capítulo (III) marco metodológico aquí se desarrolla y se describen los tipo de investigación a emplear, característica de la población, procesamiento estadístico de la información; capítulo (IV) análisis e interpretación de los resultados, resultados de encuestas, verificación de hipótesis; capítulo (V) desarrollo de la propuesta y finalmente conclusiones y recomendaciones.

La necesidad de crear un diagnóstico para el problema caso de estudio nace porque la Unidad de Control de Bienes de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación está teniendo problema al desconocer los costos ocultos que se generan y el objetivo es darles a conocer cuáles son esos costos ocultos y como mejorar creando técnicas y nuevos modelos de gestión para evitar que estos costos ocultos se sigan generando y sin embargo sigan en total desconocimientos en el departamento administrativo y en la institución.

Las recomendaciones están dirigidas a los directivos y funcionarios que directa o indirectamente son responsables de la Unidad de Control de Bienes.

Palabras Claves: Inventario, Costos, Costos ocultos, Gastos, Control, Bienes.

ABSTRACT

The objective of this project is to perform a detail of the problems that happen mismanagement of inventory management of Zonal Coordination 5 of the Ministry of Education with the aim of identifying the hidden costs that arise in the respective area, to make this work techniques and research tools such as were used: observation, survey and interview; field study, documentary, descriptive and explanatory applied.

To delve into the topic of the problem has been distributed in five (V) chapters that complete the theme, same as mature as follows: chapter one (I) problem statement, development and objectives; Chapter Two (II) benchmark, historical, theoretical framework, laws, similar works and foundations; chapter (III) methodological framework developed here and the type of research are described using characteristic of the population, statistical information processing; chapter (IV) analysis and interpretation of results, survey results, hypothesis testing; chapter (V) proposal development and finally conclusions and recommendations.

The need to establish a diagnosis for the case study problem arises because the Property Control Unit of Zonal Coordination 5 of the Ministry of Education is having problem by ignoring the hidden costs that are generated and the aim is to let them know what those hidden costs and to improve techniques and creating new management models to avoid these hidden costs are still generated and yet remain in complete unknowns in the administrative department and the institution.

The recommendations are aimed at managers and officials who are directly or indirectly responsible for the Property Control Unit.

Keywords: Inventory, costs, hidden costs, expenses, Control, Real

INTRODUCCION

La Coordinación Zonal Número 5 del Ministerio de Educación es una institución pública dedicada a gestionar las tareas administrativas relacionadas con la educación, procedimientos y protocolos a seguir de los centros educativos, docentes, estudiantes y usuarios.

Para las empresas lograr y mantener un excelente nivel de eficacia es uno de los principales propósitos por ello es necesario trabajar en medios altamente motivadores de tal modo que el personal sea motivado y se identifique con la entidad, es por eso que los funcionarios deben ser considerados como activos importantes de la empresa para poder obtener mejores índices de eficacia.

Toda organización cualquiera que sea su naturaleza trata de minimizar sus costos y que su presupuesto sea rentable, identificar los costos ocultos normalmente se determinan por efecto de la acción de registros diarios de acuerdo con su naturaleza, los cuales son considerados documentos contables y conocidos como los estados financieros, pero existen algunos costos en la producción y gestión empresarial que no se pueden identificar, pero sin embargo afectan significativamente a la organización estos son los costos a los cuales se los denominaron como costos ocultos los cuales no son posibles de ser considerados como parte de los estados financieros, pero cabe señalar que el análisis de los costos ocultos nos ayuda tomar decisiones y determinar posibles soluciones.

En este proyecto de investigación se muestra el porqué de un diagnóstico para reducción de costos ocultos en el manejo de inventarios de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación ya que a través de la técnica de la observación se pudo notar que existen varias anomalías que no están funcionando adecuadamente y que no están acorde con el buen desempeño del ente público y que está causando inconvenientes al

momento de realizar las actividades laborales. La investigación es conveniente porque la Unidad de Control de Bienes de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación está teniendo problema al desconocer los costos ocultos que se generan desde el momento que se empiezan a desperdiciar el tiempo, los recursos y el esfuerzo.

Las técnicas que se utilizaran para realizar la investigación serán la encuesta y la entrevista para, para efectuar la encuesta se llevará a cabo un cuestionario que estará compuesto de preguntas de tipo cerradas y para llevar a cabo la entrevista se la realizará de forma verbal a los funcionarios que interactúan con el área de bienes.

Todo esto se lo realizará con el objetivo de comprobar las hipótesis.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

San Francisco de Milagro es una ciudad de la Provincia del Guayas de la República del Ecuador, está situada en el Suroeste del país con una cantidad de 166.634 habitantes, en la actualidad Milagro es la segunda ciudad más importante de la provincia del Guayas, siendo considerada como Capital Administrativa de la Región Número 5; el motivo por el que fue elegida es por ser céntrica y una de las más progresistas del país por su crecimiento en la producción de piña y la producción e industrialización de la caña de azúcar, es considerada como una de las reservas de riquezas agrícolas del Ecuador; dentro de la ciudad se encuentra situada la Coordinación Zonal Número 5 del Ministerio de Educación que se encuentra en funcionamiento desde exactamente dos años con siete meses.

La Coordinación Zonal Número 5 del Ministerio de Educación es una institución pública dedicada a gestionar las tareas administrativas relacionadas con la educación, procedimientos y protocolos a seguir de los centros educativos, docentes, estudiantes y usuarios, se observa que existen varias anomalías que no están funcionando

adecuadamente y que no están acorde con el buen desempeño del ente público y que está causando inconvenientes al momento de realizar las actividades laborales, específicamente en la Unidad de Control de Bienes donde se administran los bienes y suministros para el personal de la mencionada Coordinación en el que no se evidencia coordinación en las actividades de bodega y no se definen claramente las actividades a realizar.

A más de ello la falta de comunicación entre el Jefe Zonal Administrativo y el Guardalmacén es escasa lo que provoca que no se entiendan en los procedimientos y no se lleven con normalidad las actividades de bodega, una buena comunicación entre las personas es exigencia para mantener la excelencia en el entendimiento. Es asombrosa la cantidad de costos ocultos que se generan al diario en la entidad debido a que no se efectúan correctamente las funciones del responsable de bodega, no lleva un adecuado despacho de insumos, el Guardalmacén incumple varias de sus funciones, y como consecuencia todo esto ocasiona que se generen costos tras mantener desconocimiento y descoordinación, ya que se desperdicia tiempo, recursos y esfuerzos.

Para las empresas lograr un excelente nivel de eficacia es necesario trabajar en medios altamente motivadores de tal modo que el personal sea motivado y se identifique con la entidad, es por eso que los funcionarios deben ser considerados como activos importantes de la empresa para poder obtener mejores índices de eficacia.

Con este proyecto de investigación lo que se trata es aplicar todas las correcciones antes mencionadas para lograr la reducción de los costos ocultos en el manejo de inventarios, aumentar la productividad de las funciones que en el departamento de bienes se llevan a cabo y así poder llegar a la obtención de buenos resultados.

1.1.2 Delimitación del problema

El diagnóstico para la reducción de los costos ocultos en el manejo de inventario se desarrolla en el Ecuador, en la Provincia del Guayas, en el Cantón San Francisco de Milagro específicamente en La Unidad de Control de Bienes de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

El sector en el cual se realizara la investigación será netamente el de Inventario, la investigación se basará durante la gestión realizada en el periodo Enero 2013 - Diciembre 2013.

1.1.3 Formulación del problema

¿Cómo influye la mala gestión de las actividades de bodega en el impacto de los costos operativos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?

1.1.4 Sistematización del problema

¿De qué manera afecta la mala comunicación en la descoordinación en las actividades de la bodega de insumos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?

¿Cómo afecta la inasistencia del responsable de bodega en el control y despacho de la bodega de insumos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?

¿En qué interfiere la carencia de los conocimientos básicos de identificación y reconocimiento del proceso de manejo de bienes?

¿Cómo afecta la inadecuada rotación del inventario en la bodega de insumos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?

¿Cómo afecta la falta de gestión de aprovisionamiento de los insumos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?

1.1.5 Determinación del tema

Diagnóstico para la “Reducción de los costos ocultos en el manejo de inventarios y su impacto de los costos operativos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación” mediante herramientas de investigación y un cuestionario de control interno en el área requerida a fin de mejorar la gestión que se realiza en el departamento.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Desarrollar un diagnóstico para la reducción de los costos ocultos en el manejo de inventarios y su impacto de los costos operativos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación mediante herramientas de investigación y un cuestionario de control interno en el área requerida a fin de mejorar la gestión que se realiza en el departamento.

1.2.2 Objetivos específicos

Analizar las causas de la falta de comunicación entre el Guardalmacén y el departamento de compras públicas para mejorar las funciones a realizar.

Explicar el porqué de la inasistencia del responsable del Guardalmacén para mejorar las actividades del departamento de bienes.

Establecer las causas que impide obtener conocimientos en el manejo de bienes.

Analizar posibles soluciones para mejorar los registros en los kardex y evitar las pérdidas y deterioros de los insumos.

Identificar cuáles son las causas que impiden mantener un nivel de stock óptimo de insumos; para evitar los gastos en que se incurre en cada proceso de adquisición.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

En este proyecto de investigación se muestra el por que de un diagnóstico para reducción de costos ocultos en el manejo de inventarios de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación ya que a través de la técnica de la observación se pudo notar que existen varias anomalías que no están funcionando adecuadamente y que no están acorde con el buen desempeño del ente público y que está causando inconvenientes al momento de realizar las actividades laborales. La investigación es conveniente porque la Unidad de Control de Bienes de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación está teniendo problema al desconocer los costos ocultos que se generan desde el momento que se empiezan a desperdiciar el tiempo, los recursos y el esfuerzo.

La finalidad de este proyecto es realizar un diagnóstico para reducción de costos ocultos en el manejo de inventarios de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación, determinar las causas de que es lo que ha ocurrido en el departamento de la Unidad de Control de Bienes para que suscite el problema antes mencionado y de qué manera va a modificarse de acuerdo con la investigación que se llevará a cabo para evitar que estos costos ocultos se sigan generando y sin embargo sigan en total desconocimientos en el departamento administrativo y en la institución.

Este diagnóstico se lo realizará por medio de encuestas dirigidas al personal que integra el departamento Administrativo-Financiero, al Guardalmacén que es el

responsable de la Unidad de Control de Bienes y por ende del control del inventario, otro método a utilizar será el de la observación; estos datos se lo analizará para determinar cuáles son las causas y sus efectos hasta determinar cuál es el problema principal.

Por lo tanto, es preciso que se investigue y se determine cuáles son los costos ocultos que causa gasto en la institución, de tal modo que conociendo las causas podemos ayudar a que estos costos se reduzcan y sea más rentable el presupuesto que designa el Estado Ecuatoriano a la institución.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Toda organización cualquiera que sea su naturaleza trata de minimizar sus costos y que su presupuesto sea rentable, identificar los costos ocultos normalmente se determinan por efecto de la acción de registros diarios de acuerdo con su naturaleza, los cuales son considerados documentos contables y conocidos como los estados financieros, pero existen algunos costos en la producción y gestión empresarial que no se pueden identificar, pero sin embargo afectan significativamente a la organización estos son los costos a cuales se los denominaron como costos ocultos los cuales no son posibles de ser considerados como parte de los estados financieros, pero cabe señalar que el análisis de los costos ocultos nos ayuda tomar decisiones y determinar posibles soluciones.

El costo es conocido como el valor de un bien o servicio, este aspecto es reconocido y se puede determinar calculando los elementos que intervienen en su estructura, pero hay un costo que no es identificable y que se conoce como los costos ocultos el mismo que se basa en dos fundamentos uno es de carácter social y el otro de carácter económico.

El fundamento social está basado en el potencial humano considerado como los colaboradores que si no se les otorga el adecuado sitio de trabajo para su desempeño conducirán a los costos ocultos, por ello es importante que se analice en razones que sea posible de llegar a un entendimiento, de tal modo en que se reconozca su participación en la identificación y determinación de ellos, este criterio induce a que la empresa debe efectuar algunas acciones que sean de beneficio para el colaborador y a familia dentro de la responsabilidad social empresarial como un importante grupo de interés.

El fundamento económico se determina por el monto de dinero que no se involucra en la determinación de los costos y que se puede considerar como una pérdida invisible que no se ve pero se siente y que será cada vez más perjudicial para la empresa en la medida que esta se vaya incrementando y no se tome medidas necesarias para identificarlos. La minimización de los costos por los fundamentos señalados determinará una mayor rentabilidad el cual se debe redistribuir equitativamente con sus grupos de interés y fundamentalmente con sus colaboradores acentuando un mejor clima laboral de entendimientos y colaboración.¹

Todas las deficiencias en las toma de decisiones administrativas y operativas llevan a utilizar inadecuadamente los recursos disponibles. Aunque el efecto de los costos ocultos se manifiestan globalmente en los estados financieros, desafortunadamente es difícil ubicarlos de manera precisa en alguna parte de la operación; cuando los controles no son los adecuados simplemente las utilidades disminuyen.²

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Según el estudio realizado por **María Dolores Moreira Rosado, estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador**, nos dice que para evitar los costos ocultos es necesario un adecuado control de inventarios que incluya el ordenamiento de las existencias que se encuentran en la bodega para obtener informaciones precisas y

¹ Arturo Pazos Díaz: Gestión de los Costos Ocultos de Las Organizaciones Empresariales, 2010 Perú.

² López, Armando Franco: Administración de la Empresa, 2004

que sea útil para evitar hacer adquisiciones en exceso pero que tampoco resulte faltante según sea el tiempo estimado de consumo, ya que así se conocerá a ciencia cierta la fluidez de las existencias, así mismo nos expresa que es importante el control de inventarios porque así podremos evitar las mermas y desperdicios.

Analizando la gestión de compras se deduce que es importante alcanzar el éxito al lograr reducir costos y esto se logrará si se hace una minuciosa selección de proveedores teniendo en cuenta que se puede lograr obtener productos y servicios de buena calidad a bajo costo.

También señala que los funcionarios deben estar en constante capacitación para que tengan en claro los procedimientos a desarrollar y cómo deben actuar ante las funciones designadas para que puedan obtener resultados favorables y sirva de beneficio para la empresa, así mismo que se mantenga un manual de procedimientos en constante actualización para un mejor desempeño de funciones.³

Según el estudio realizado por **Carlos Yong Cruz**, estudiante de la **Escuela Superior Politécnica del Litoral**, manifiesta la existencia de procesos y políticas que se usan en el manejo de inventarios suelen generar altos costos al realizar malos procedimientos de mantenimientos de stock, al comprar suministros en altos volúmenes innecesarios, aprovisionamiento de bienes que se realizan sin seguir procedimientos económicos, esto crea un riesgos que todos los materiales mantenidos en bodegas sufran problemas de calidad por el tiempo que se almacena.

Además considera importante realizar el debido estudio actual de la organización a analizar para conocer las causas que ocasionan los altos costos sin generar nada positivo para la organización, el estudio sugiere un análisis del espacio o bodega donde se almacenan los bienes, análisis de niveles de inventarios y stocks, medidas de

³**Moreira Rosado, María.** “Reducción de los Costos Ocultos en la Administración de Alimentos y Bebidas del Hotel Howard Johnson de la Ciudad de Guayaquil a través de una Propuesta de Mejoramiento Continuo de Procesos”. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, 2011.

aprovisionamiento, mejorar las políticas de inventarios e implementar la clasificación de inventarios ABC. ⁴

La investigación realizada por **Edgar Rene Rodas González, estudiante de la Escuela Politécnica del Ejército**, señala que todos los funcionarios encargados del buen custodio de los bienes deberían tener capacitaciones para obtener los conocimientos relacionados con las actividades de administración, custodia, uso, mantenimiento, salvaguarda, registro y control de los bienes de la institución para de esta manera dar fiel cumplimiento en lo que dispone la normatividad y leyes a la que debe regirse los bienes de las instituciones públicas.

Por tal motivo se deduce que la utilización y conservación de los bienes es fundamental en cualquier institución ya que estos forman parte de los fondos y recursos del Estado, además logrando un adecuado manejo de inventario se podría obtener beneficios y recursos económicos de la venta de bienes improductivos y los fondos podrían emplearse en programas educativos, de salud, en infraestructuras y muchas más actividades.⁵

2.1.3 Fundamentación

Administración de los inventarios

Consiste en proporcionar datos de los inventarios cuando sean requeridos para supervisar las operaciones que se están efectuando, costos y manejos.

Administrar inventario implica minimizar la inversión, puesto que al hacer esta actividad se podría optimizar los recursos que no se utilizan para emplearlos en otros proyectos y que de igual modo resulten de beneficio para la empresa.

⁴ **Carlos Yong Cruz**. “Análisis Para El Uso Eficiente y Revisión De Políticas En Una Bodega De Materia Primas, Para La Reducción De Los Niveles De Inventario”. Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2006.

⁵ **Edgar Rene Rodas González**, “Manual De Administración Para El Control De Los Bienes Y Activos Fijos En El Sector Público Ecuatoriano” Escuela Politécnica del Ejército, 2007.

Por otro lado hay que asegurarse de que la empresa cuente con existencias suficientes para que cuando la demanda sea alta puede abastecer necesidades y las operaciones sean exitosas.

En el medio financiero deben analizarse los costos para poder determinar situaciones como el tamaño óptimo de pedido correspondiente a cada insumo o bien, los niveles óptimos de inventarios, estos aspectos tienen carácter financiero porque se efectúa una relación directamente entre los costos, cantidades adquiridas y mantenidas.

Esto señala que la administración de inventarios se relaciona con medidas financieras y la interacción entre departamentos.

Control de Costos Ocultos

El objetivo principal de este control es medir el ahorro que se puede realizar utilizando medios diferentes a los que puedan tener cada proceso, se busca la reducción ante la necesidad de gastos que son innecesarios para realizar una actividad, este proceso o control se lo debe adoptar como innovación efectiva para disminuir costos de los presupuestos públicos.

Gestión del Control de Inventarios

Es la capacidad de hacer una revisión de las existencias y adoptar una idea de cuál es la situación real, mantener bienes en cantidades exorbitantes pueden costar mucho dinero a la organización, mientras que una cantidad inadecuada de las existencias puede ocasionar demoras y atrasos en procesos por no contar con el material necesario.

Mantener el control sirve para conocer la historia de las existencias en el momento que fueron adquiridas, historial que sirve de control para el departamento de compras y para los que hacen las veces de control de calidad, informes de transacciones, etc., además son datos que son vitales para los controles de auditorías.

Gráfico 1: Gestión del control de inventarios



Fuente de información: <http://www.vaticgroup.com>

Aprovisionamiento de los Bienes

El aprovisionamiento es la acción de guardar bienes y servicios para el momento que surja la necesidad. En las instituciones esta labor debe ser efectuada por el área de compras ya que esta es la que se encarga de los procedimientos de adquisición mismas que son destinadas para el consumo interno de la institución.

El aprovisionamiento debe ser considerado una actividad importante y necesaria ya que optimiza tiempo, costos de compras, transporte y necesidades.

Procedimientos de Control

Como medio de regulación sirve para controlar el desempeño de tareas y orientar a las tomas de decisiones. También sirve para detectar cualquier desvío que estén fuera de los patrones normales y regulaciones que establezca la organización.

Como función de restrictiva sirve para hacer seguimientos a los funcionarios cuyas actividades se encuentran dentro de los resultados deseados y evitar cualquier desvío, este es el caso cuando se realiza un control de frecuencia al personal para evitar posibles abusos laborales.

Importancia del control

Es importante porque ayuda en la mejora de planes y a cumplir objetivos tales como:

Crear mejor calidad

Enfrentar cambios

Direcciona y produce los ciclos rápidamente

Agrega valor a las actividades

Delega y facilita el trabajo en equipo

Almacenamiento de Bienes

Implica tener un adecuado lugar donde guardar los diferentes tipos de bienes y que son manejados mediante políticas para la administración de bienes y los mantiene físicamente controlados e inventariados. Al empezar la gestión de almacenaje se debe definir de manera coordinada la estrategia y modelo de almacenamiento.

Principios de Almacenaje

Antes de empezar a almacenar debe tener en cuenta los siguientes principios o reglas generales de almacenaje:

- El almacén debe ser considerado el lugar más importante de la empresa, en consecuencia su planificación deberá estar coordinada con las políticas generales que establezcan la empresa o leyes a que esta se rige.
- Siempre deberán tener conocimiento de las cantidades almacenadas para mantener los niveles de stock de existencias deseados.
- La disponibilidad del almacén deberá ser preferiblemente un espacio propio tanto así que exija menos recursos para su funcionamiento y se minimicen los costos.
- El espacio debe ser utilizado al máximo.
- Considerar los riesgos, buenas condiciones ambientales y proveer seguridad.

- Tener en cuenta que un almacén debe poseer características en cuanto a su estructura de tal modo que pueda adaptarse a las necesidades según vaya evolucionando el tiempo.

Identificación de los Costos Ocultos

Los costos ocultos son gastos innecesarios que incurre una empresa y que resulta algo difícil poder detectarlos ya que forman parte de las operaciones que se realizan en la empresa.

A Continuación presento una lista en la que se puede identificar diversos tipos de costos ocultos:

- 1. Costo por obsolescencia:** cuando no se presta atención a las existencias o no se modernizan en los procesos, resultando de esto el deterioro de las existencias y pérdidas de los mismos.

Para que esto mejore la solución sería diseñar un programa que lo mantenga en constante alertas sobre los cambios y estado de las existencias, mejorar las cualidades del modo de ejecutar procesos.

- 2. Costo por logística:** trata del mal uso del tiempo y recursos al realizar la entrega de bienes o una mala planeación de la ruta que se debe seguir, esto ocasiona un consumo extra de combustible por lo tanto hay que solventar porque estos hechos estuvieron fuera de lo planeado.

Para evitar esto lo más normal sería hacer una planeación logística de las entregas de los bienes y como serán repartidas según sea la ruta, así se ahorrará tiempo y recursos.

- 3. Costo por reposición:** cuando se hacen remodelaciones de infraestructura y por buscar ahorros en el presupuesto se compran equipos de características básicas que en el transcurso de la obra rápidamente se averían o se hacen obsoletos, al repararlos o adquirir unos nuevos ya se hacen presentes los costos y una errónea inversión.

La recomendación es que al empezar cambios o remodelaciones se adquieran equipos de última tecnología ya que estos cumplen con la totalidad del trabajo sin tener que hacer una nueva inversión.

4. **Costos de comunicación:** para establecer buena comunicación con los colaboradores de la empresa no quiere decir que a todos tengan que comprarles una laptop, un celular o tener cuentas en internet, esto son costos innecesarios siempre y cuando al funcionario no le sea útil tener esos medios de comunicación.

La solución está en hacer una evaluación de los empleados que realmente necesitan tener las facilidades que implica la movilidad y equipos tecnológicos de comunicación, a las vez que servirá para saber cuán capaces son para desenvolverse en sus funciones.

5. **Costo por falta de planeación de producción:** son pérdidas que resulta por excesos o falta de producción en las empresas, esto causa problema porque cuando hay en exceso no puede salir todo el producto y cuando hay falta no se pueden abastecer las necesidades.

Para evitar estos costos deberá de suceder una buena planeación la cual debe estar con las necesidades que tenga la empresa y no de lo que estimamos o de los resultados que se esperan lograr.

6. **Costo por energía eléctrica:** este costo es uno de lo que más se pueden visualizar pero no se lo detecta, algunos de los hechos serían falsas llamadas a los teléfonos laborales, focos que consumen energía en exceso, luces encendidas en las oficinas en las horas que no es necesario, computadoras encendidas cuando el personal sale a comer, estos detalles hacen generar mayor consumo de energía eléctrica.

Para prevenir estos hechos se puede empezar por crear un programa que concientice la cultura del ahorro energético y su buen uso e implementar luminarias que sean de menor consumo de energía.

7. Costo por rotación de personal: al buscar nuevo empleado implica que se debe capacitar en el cargo a desempeñar, aquí ya empieza a necesitar de inversión financiera, a perder tiempo y producción que pudo haber hecho el empleado en despido, además que se tiene el riesgo de que se revele información de trabajo en otras empresas.

Se recomienda estimular a los funcionarios y hacerles sentir la valiosa labor que cumple en la empresa

8. Costo por papelería: este es el costo oculto más común y aunque parezca insignificante es el que representa más gasto, pues resulta algo difícil controlar y crear la cultura de reutilizar, esto se da porque muchas veces el papel es el suministro que se compra en grandes cantidades y no medimos el uso porque solo.

Se recomienda un monitoreo en el consumo de este producto y comprar solo cantidades necesarias.

Control interno

Este se efectúa para tratar en lo mayor posible que se cumplan los objetivos en la entidad, los altos mandos o líderes establecen este control mediante la planeación, la organización, la dirección y ejecución de las tareas de tal modo que den la seguridad que los objetivos se van a lograr.

El control interno en una entidad se direcciona en el cuidado y seguridad de los bienes y activos fijos, así como también ayuda con el cumplimiento de políticas y normas que regulan el desempeño de las actividades del personal que integra en la organización.

Unos de los problemas más habituales para aplicar el control interno sería:

- Libertades que se auto conceden los empleados en abandonar sus puestos sin justificación alguna.
- Incumplimiento de objetivos departamentales; como periodo de plazo que se da para cumplir cierta actividad, responsabilidad del cargo, etc.

- Llegar antes de la hora de entrada; esto provoca consumo de energía eléctrica; y en las empresas que no se reconocen horas extras; salir después de la hora fijada de fin de las labores también ocasiona consumo de energía eléctrica.

Clases de controles internos

1. Control interno administrativo.- Este se encarga de supervisar la eficiencia en las operaciones que sean establecidas por la entidad y se relaciona con el proceso de la toma de decisiones.

2. Control interno contable.- Vela por la custodia y seguridad de los bienes patrimoniales de la entidad y salvaguardar datos y registros contables; de tal modo que permite detectar errores e irregularidades con el fin de que la entidad tome decisiones precisas y exactas.

Control interno sobre inventarios

Controlar el inventario es importante ya que en este se integra parte del patrimonio de una organización, a continuación se destaca varios elementos importantes para el control de inventarios:

- Constatación física del inventario por lo menos una vez al año.
- Mantenimiento eficiente en procesos de compras, recepción y distribución.
- Adecuado almacenamiento de inventario, para protegerlo de posibles daños o pérdidas.
- Solamente personal con acceso contables y que sea autorizado podrá acceder a los registros de inventarios.
- Mantener registros de inventarios permanentemente.
- Comprar el inventario en cantidades necesarias y con valores económicos.
- Mantener en el inventario en cantidades suficientes según sea su uso para evitar posible déficit.

- Evitar tener el inventario almacenado demasiado tiempo para evitar el deterioro o caducidad del producto.

2.2 MARCO LEGAL

En nuestro país es obligación que cada institución se rige a leyes y disposiciones reglamentarias para el correcto funcionamiento y control.

Como es el caso de estudio de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación se rige a la **Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado** en su capítulo **Reglamento General de Bienes del Sector Público**.

“Art. 3.- Del procedimiento y cuidado.- Es obligación de la máxima autoridad de cada entidad u organismo, el orientar y dirigir la correcta conservación y cuidado de los bienes públicos que han sido adquiridos o asignados para uso y que se hallen en poder de la entidad a cualquier título: depósito, custodia, préstamo de uso u otros semejantes, de acuerdo con este reglamento y las demás disposiciones que dicte la Contraloría General y el propio organismo o entidad. Con este fin nombrará un Custodio - Guardalmacén de Bienes, de acuerdo a la estructura organizativa y disponibilidades presupuestarias de la institución, que será responsable de su recepción, registro y custodia.

La conservación, buen uso y mantenimiento de los bienes, será de responsabilidad directa del servidor que los ha recibido para el desempeño de sus funciones y labores oficiales.”⁶

En el **Art 3** del **Reglamento General del Control de Bienes del Sector Público** indica **El procedimiento y cuidado** señalando que es obligación de la máxima autoridad de cada organización orientar hacia la correcta conservación y cuidado de los bienes públicos , con este fin nombrará **un Custodio (Guardalmacén)**, mismo que será responsable del registro, recepción y control de los bienes.

⁶ Reglamento General de Bienes del Sector Público, Capítulo I del Ámbito de Aplicación y de los Sujetos.

Para el correcto funcionamiento de este artículo, cada ente dispondrá a la función administrativa que se haga cumplir las normas sin alterar las normativas vigentes, de este reglamento se deberá cumplir con lo siguiente:

- A. Mantener un registro en el que conste la historia de cada bien, su destinación y su uso;
- B. El Guardalmacén deberá entregar los bienes donde quedarán bajo responsabilidad de cada jefe de cada unidad administrativa;
- C. El jefe de cada unidad administrativa deberá asignar y entregar a cada funcionario del área, mediante un formulario de entrega recepción. El daño del bien o pérdida por negligencia será de responsabilidad del funcionario que lo tienen a su cargo, cuando realicen acciones de mantenimiento o reparación por petición propia del usuario, salvo que se conozca a la persona causante de la afectación del bien.

El Guardalmacén deberá tener un registro propio de la contabilidad de la entidad, debe tener información de los bienes y mantener un inventario actualizado además de mantener actualizada la hoja de vida útil de cada bien o tipo de bien, con sus respectivos movimientos, transferencias, valor residual y baja.

Además en el registro de la hoja de la vida útil del bien se anotará su ingreso y toda información necesaria como daños, reparaciones, ubicación del bien y sus egresos.

El guardalmacén entregará copia del inventario de bienes a su cargo a cada jefe de unidad, además entregará a cada funcionario o custodio del bien copia de las características y condiciones del bien entregado para su uso y para el cumplimiento de sus labores inherentes a su cargo.

“Art. 5.- Empleo de los bienes.- Los bienes de las entidades y organismos del sector público sólo se empleará para los fines propios del servicio público. Es

prohibido el uso de dichos bienes para fines políticos, electorales, doctrinarios o religiosos o para actividades particulares y/o extrañas al servicio público.”⁷

Art 5. El empleo de los bienes.- los bienes deberán ser usados únicamente para funciones que sean de beneficios propios del sector público, queda prohibido el uso de los bienes para fines políticos, electorales, doctrinarios o religiosos o para actividades ajenas a las que se desarrollan en el sector público.

“Art. 11.- Uso y conservación de bienes.- Una vez adquirido el bien el Guardalmacén de Bienes o quien haga sus veces, previa comunicación al Jefe de la unidad a la cual se destina el bien lo entregará al servidor que lo va a mantener bajo su custodia, mediante la respectiva acta de entrega recepción, quien velará por la buena conservación de los muebles y bienes confiados a su guarda, administración o utilización, conforme las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes”.⁸

Art 11. Uso y conservación de bienes.- una vez que se realiza la adquisición de los bienes el Guardalmacén deberá comunicar al jefe de la unidad a la cual se destina el bien lo entregará al funcionario que lo va a mantener bajo su custodia, uso y cuidado bajo una acta de entrega recepción, conforme lo indica las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes.

“Art. 12.- Obligatoriedad de inventarios.- El Guardalmacén de Bienes o quien haga sus veces, al menos una vez al año, en el último trimestre, procederá a efectuar la toma de inventario, a fin de actualizarlo y tener la información correcta, conocer cualquier novedad relacionada con ellos, su ubicación, estado de conservación y cualquier afectación que sufra, cruzará esta información con la que aparezca en las hojas de vida útil o historial de los bienes y presentará un informe sucinto a la máxima autoridad de la entidad, en la primera quincena de cada año. El incumplimiento de esta obligación será sancionado por la máxima autoridad de

⁷ Reglamento General de Bienes del Sector Público, Capítulo II De Los Bienes.

⁸ Reglamento General de Bienes del Sector Público, Capítulo III De Las Adquisiciones.

conformidad a las normas administrativas pertinentes y lo dispuesto en la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, pero se podrá otorgar un plazo máximo de treinta días para que cumpla con esa obligación.

De igual manera en la Fuerza Pública se dará aplicación a lo dispuesto en este artículo, para lo cual los ministros de Gobierno y de Defensa emitirán las disposiciones administrativas correspondientes, las cuales deberán contar con la aprobación previa del Contralor General del Estado.”⁹

Art. 12.- Obligatoriedad de inventarios.- el Guardalmacén deberá efectuar la toma de inventario al menos una vez al año, en el último trimestre, con el fin de actualizarlo y mantener información correcta y conocer la novedad de cada bien, su ubicación, estado de conservación y cualquier daño que sufra, además que deberá cruzar esta información con las hojas de vida útil y presentar un informe ante la máxima autoridad de la organización, en la primera quincena de cada año.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Inventario.- Lista ordenada de bienes y demás cosas con valores que pertenecen a una persona, institución o empresa.

Métodos de Inventario.- Tenemos que los principales métodos de valuación de los inventarios son los siguientes:

a) Costo identificado.- este método ayuda a que los importes sean exactos porque las unidades en existencia es posible que se identifiquen a determinadas adquisiciones.

b) Costo promedio.- se determina dividiendo el importe acumulado entre el número de productos adquiridos o producidos, es decir el costo total disponible para la venta se

⁹ Reglamento General de Bienes del Sector Público, Capítulo III De Las Adquisiciones.

divide por el total de unidades disponibles para la venta, el promedio resultante de la operación sirve para valorizar el inventario final.

c) Método primero en entrar primero en salir “FIFO”.- se basa en que los primeros artículos que ingresaron sean los primeros artículos en salir, se considera que este inventario es importante porque ayuda a la concordancia a la salida de los productos según los tiempos y la tendencia en los precios, puesto que el inventario está valorizado con precios más recientes en el mercado.

d) Método último en entrar primero en salir “LIFO”.- este método nace porque se da la actividad que los últimos bienes entrado a la bodega son los mismos primeros en salir, unos de los beneficios que ofrece este método serán los siguientes:

- Reconocimiento de los costos más recientes de los artículos vendidos, puesto que el inventario se ajustará a los valores más reciente en el mercado.
- La valuación del inventario final se la realizará al costo más viejo generando un costo menor distinto al que resultaría aplicando otro método de valuación.

Costos.- Hace referencia al importe o cifra que representa un producto o servicio de acuerdo a la inversión tanto material, de mano de obra, de capacitación y de tiempo que se haya necesitado para desarrollar el bien o servicio, el término es característico de las ciencias económica ya que es el punto a partir del cual parte cualquier tipo de intercambio o relación económica entre dos partes.

Tipos de Costeo

1. **Sistema de costeo por órdenes específicas.-** este sistema necesita una orden numerada de los bienes a producir para conocer con exactitud la materia prima de cada bien y los gastos que estos generan; a continuación se detallan cuáles son las ventajas y desventajas de ese tipo de costeo:

Ventajas:

- Se conoce exactamente todo el detalle el costo de producción de cada artículo.

- Se puede hacer estimaciones futuras tomando en base los costos de producción anteriores.
- Se puede conocer cuáles son los casos de pérdidas y cuáles de utilidad.
- Se conoce la producción es proceso sin necesidad de estimarla.

Desventajas:

- Su costo de aplicación es muy alto debido que se requiere de muchos esfuerzos y recursos para conocer todos los datos de forma detallada.
- Se necesita de mayor tiempo para conocer los costos.
- El costo total no se lo obtiene hasta que el proceso de la orden de producción termine.

2. Sistema de costos por procesos.- el uso de este sistema se da mayormente en las empresas que producen en grandes cantidades y manejan varios procesos para llegar a la transformación de la materia prima.

3. Sistema de costos por departamento.- su proceso de actuación es similar al de costeo por proceso con la única diferencia que el sistema depende de los departamentos por los cuales debe de pasar el producto.

Sistemas de Costos

1. Según la forma de producir.- según la forma de cómo se produce o se elabora un producto, los costos pueden ser:

a) Costos por órdenes.- es utilizado en las empresas que se desarrollan bajo pedido y se conoce el destinatario de los bienes o servicio que por lo general es este quien impone las características del producto; los costos son acumulados por lotes de pedidos.

b) Costos por procesos.- se aplica en las empresas que están en constante producción y en grandes cantidades y los costos se acumulan por departamentos según vaya pasando su transformación.

c) Costos por ensamble.- como su nombre lo dice usado en empresas que se dedican armando un producto con piezas que lo conforman pero sin realizarse transformación alguna.

2. Según la fecha de cálculo.- según la época en que se calculan o fueron determinados:

a) Costos históricos.- también conocido como costo real, en este costo primero se produce el bien o se prestan los servicios y luego se calculan los costos al final del período.

b) Costos predeterminado.- primero se determina el costo y se realiza la producción es decir pronostica costos aproximados.

3. Según método de costo.- según sea la metodología que utilice la empresa para valorizar un producto o un servicio.

a) Costo real.- en este se calcula los tres elementos del costo materiales, mano de obra y costo indirecto de fabricación y se registran en valor real tanto en débito como en el crédito, pero surge la desventaja que para conocer el costo de un producto hay que esperar el cierre del ejercicio.

b) Costo normal.- los costos de materiales y mano de obra se registran de real y los costos indirectos de fabricación se lo registra con base al presupuesto de la empresa, al finalizar la producción se hace la comparación de los costos indirectos de fabricación cargado al producto y los costos que realmente incurren en la producción para determinar la variación lo cual se cancela con el costo de venta, la desventaja del costo normal es que si los presupuestos no se establecieron con la seriedad que requiere, los costos del producto resultan mal calculados.

c) Costo estándar.- se registran los costos de materiales, costo de mano de obra y costos indirectos de fabricación basados en valores que sirvan de modelo para la producción y en base a los presupuestos.

4. Según tratamientos de los costos indirectos.- valoración dependiendo al tratamiento que se le dé a los costos fijos dentro del proceso de producción:

a) Costo por absorción.- los costos variables y fijos forman parte del costo del producto y del servicio.

b) Costo directo.- únicamente los costos variables forman parte del costo del producto y los costos fijos se llevan como gasto de fabricación del periodo es decir afecta al ejercicio.

c) Costo basado en las actividades.- recursos indirectos de fabricación y actividades que se consumen en la elaboración de un producto teniendo en cuenta los costos para distribuirlos.

Métodos de Costeo

1. Método directo.- distribuye el costo de los departamentos de servicios entre los departamentos de producción calculando con la proporción que le corresponda a cada departamento.

2. Método estadístico.- costos asociados con cierto tipo de actividades brindado a grupo de usuarios asociado a las actividades, establecimientos, este método se basa en diferir los costos.

3. Método ABC (Costo Basado en Actividades).- este método mide el costo y el desempeño de las actividades, se fundamenta en el uso de los recursos además sirve para la toma de decisiones estratégicas operacionales.

Los objetivos de este costo son:

- Medir los costos de los recursos que se utilizan al desarrollar las actividades en una entidad o en un negocio.
- Aplicar su definición en las actividades gerencial.
- Ser una medida de desempeño que permita mejorar los procesos y eliminar el desperdicio en las actividades operativas.
- Proporcionar las herramientas necesarias para la planeación del negocio, determinar utilidades y controlar los costos y reducirlos.

4. Método Lineal.- en la producción de cualquier tipo de bien en cualquier empresa intervienen dos tipos de costos, mismos que son los costos fijos y los costos variables, los costos fijos siempre serán iguales sin importar las cantidades producidas o valor del servicio y los costos variables si dependen del nivel y cantidad de producción.

Gastos.- Decrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumento del valor de los pasivos, siempre que no tengan su origen en distribuciones, monetarias o no, a los socios o propietarios, en su condición de tales.

Control.- El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización, usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar decisiones cuando sea necesario.

Bienes.- Conjunto de propiedades tangibles o intangibles u objetos que pertenecen a una persona, o a la vez son artículos y mobiliarios que pertenecen y forman parte de una empresa.

Ingreso.- Patrimonios que entran en poder de una persona o de una entidad. También se refiere a cualquier partida u operación que afecte a los resultados de una empresa aumentando o disminuyendo sus utilidades.

Egreso.- Patrimonio que sale de una entidad a favor de una persona o beneficiario para ser utilizado en funciones inherentes al cargo. Otro significado referido es a la salida de dinero de las arcas de una empresa.

Costos Ocultos.- Son costos que no son evidentes o no son fácil de identificar en la contabilidad financiera, además miden los costos generados por fenómenos tales como el ausentismo y los defectos de calidad.

Costos Operativos.- Son gastos que surgen en las actividades diarias de una empresa, representa el costo de hacer negocios, los salarios, la electricidad, la renta, etc todas las actividades implicadas al negocio.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

El desarrollo de un diagnóstico reducirá los costos ocultos y mejorará el control de los recursos en el manejo de inventario de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- El desarrollo de un diagnóstico mejorará la comunicación para definir claramente las funciones a realizar.
- El desarrollo de un diagnóstico explicará la inasistencia de los responsables de bodega para mejorar las actividades del departamento de bienes.
- El desarrollo de un diagnóstico fomentará medidas y estrategias para obtener conocimientos en el manejo de bienes y lograr un correcto inventario.

- El desarrollo de un diagnóstico ayudará a promover nuevos métodos de intervención para mejorar los registros y evitar las pérdidas y deterioros de los insumos.
- El desarrollo de un diagnóstico divulgará medidas preventivas para lograr mantener un nivel de stock óptimo y evitar los gastos en que se incurre en cada proceso de adquisición.

2.4.3 Declaración de las Variables

Hipótesis General

Variable Independiente: Mala gestión en actividades de bodega.

Variable Dependiente: La bodega de insumos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

Hipótesis Particulares

Hipótesis Particular N°1

Variable Independiente: Mala comunicación entre el Jefe Administrativo y el Guardalmacén.

Variable Dependiente: Descoordinación de actividades.

Hipótesis Particulares

Hipótesis Particular N°2

Variable Independiente: Inasistencia del responsable de la bodega de Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

Variable Dependiente: No hay control en el despacho de insumos

Hipótesis Particulares

Hipótesis Particular N°3

Variable Independiente: Carencia de conocimientos básicos de identificación reconocimiento del proceso de manejo de bienes.

Variable Dependiente: No existe adecuado inventario.

Hipótesis Particulares

Hipótesis Particular N°4

Variable Independiente: Falta de control cronológico del inventario de insumos.

Variable Dependiente: Inadecuada rotación de inventario.

Hipótesis Particulares

Hipótesis Particular N°5

Variable Independiente: Falta de gestión de aprovisionamiento de insumos.

Variable Dependiente: Genera gastos al realizar varios procesos de adquisición.

2.4.4 Operacionalización de Las Variables

Cuadro 1: Operacionalización de las Variables

HIPÓTESIS	VARIABLES		CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
GENERAL	V.I	Mala gestión en actividades de bodega.	Recepción, almacenamiento, distribución y mantención de los bienes y suministros.	Queja de usuarios.	Buzón de quejas. Encuestas.
	V.D	La bodega de insumos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	Almacén para mantener el stock o inventario en resguardo y cuidado.		
PARTICULAR 1	V.I	Mala comunicación entre el Jefe Administrativo y el Guardalmacén.	Facilitar y mejorar las relaciones entre las personas, estar atento a lo que se quiere desarrollar.	Mala comunicación	Socialización de manuales de funciones. Entrevista.
	V.D	Descoordinación de actividades.	Coincidir y actuar coordinada en las actividades a realizar, tener bien definido las labores.		
PARTICULAR 2	V.I	Inasistencia del responsable de la bodega de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	Constituye una desorganización en programaciones realizadas el cual se ve afectado en el desempeño porque lo realizará un reemplazante.	Incumplimiento de actividades.	Manual de funciones. Entrevista.

	V.D	No hay control en el despacho de insumos.	Se excede en los despachos y cantidades y no se registran al momento lo que causa que se descordine la hoja de vida o el kardex.	Hoja de Nota de pedido.	Kardex
PARTICULAR 3	V.I	Carencia de conocimientos básicos de identificación reconocimiento del proceso de manejo de bienes.	Identificación y reconocimiento del proceso de manejo de bienes.	Conocimiento básico.	Perfil del cargo. Entrevista.
	V.D	No existe adecuado inventario.	Implica tomar mejores decisiones, mayor control, reducción de costos y beneficio de gestionarlos correctamente.		
PARTICULAR 4	V.I	Falta de control cronológico del inventario de insumos.	Control ordenado de fechas, secuencias numéricas y alfabéticas.	Rotación de Inventario.	Kardex
	V.D	Inadecuada rotación de inventario.	Cantidad de veces que el inventario debe ser reemplazado durante un determinado periodo.		
PARTICULAR 5	V.I	Falta de gestión de aprovisionamiento de insumos.	Calcular las necesidades, compra o adquisición, obtención, almacenamiento, despacho o distribución, control de stocks, reutilización de	Nivel de cumplimiento o en el despacho	Encuesta.

			recursos, proveer a una empresa de todo material necesario.		
	V.D	Genera gastos al realizar varios procesos de adquisición.	Erogación para adquirir bienes y servicios.	Duración de inventarios	Entrevista.

Elaborado por: Clara Macías Rosero.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 EL TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Los tipos de investigación a realizarse para el presente estudio son los siguientes:

Investigación Documental.- Se analizará y se tomará información de páginas de internet, libros, artículos relacionados con Los Costos, Costos Ocultos y Manejo de Inventarios.

Investigación de Campo.- Se la realizará mediante encuestas a todos los funcionarios que integran la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación para recolectar datos que nos sean necesarios para poder llevar a cabo la investigación.

Investigación Descriptiva.- Se realizará esta investigación para recolectar datos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación para tener claro los hechos y situaciones es decir para entender cómo se manifiesta y en que está afectando las situaciones que se realizan erróneamente.

La investigación descriptiva busca tener en claro características, perfiles más relevantes de personas, grupo de trabajo o cualquier objeto que se someta a un análisis y ayude a la mejora del estudio.

Investigación Aplicada.- Esta la utilizaremos durante todo el proceso y desarrollo del proyecto ya que aquí se pondrán en práctica los conocimientos adquiridos durante toda la etapa de aprendizaje cuyo objetivo principal será aportar en beneficio para la institución objeto de estudio.

Investigación Explicativa.- Se la utilizara en el momento que se den una explicación a las hipótesis para entender el problema que se trata de solucionar.

Diseño de la Investigación

Se las empleará según sean las necesidades de estudio ya sea cuantitativo o cualitativo según corresponda y se plantean las hipótesis.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población y objeto de estudio serán todos los funcionarios y empleados de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación, mismos que tienen características tales como nivel de estudios superiores.

3.2.2 Delimitación de la población

La población a la cual se le va a realizar el estudio es de tipo finita ya que se conoce el número de personas que laboran en la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación la cual está integrada por 79 funcionarios.

3.2.3 Tipo de muestra

La muestra a emplearse será de tipo no probabilística ya que debido a su nivel de preparación todos los funcionarios pueden ser objetos de estudio y ser tomados como parte de la muestra.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Los métodos teóricos que se van a utilizar será: el inductivo, deductivo, histórico, estadístico y analítico; a continuación se detalla la razón del empleo de cada método en el tema a investigar:

Método inductivo.- Partiendo de lo general a lo particular con el fin de obtener datos importantes que nos sirvan para mejorar la información obtenida en el caso de estudio y encontrar la mejora para tratar de reducir los costos ocultos en el manejo de inventario de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

Método deductivo.- Este parte con el análisis particular hacia lo general despejando causas hasta encontrar una problemática propuesta, es decir vamos a encontrar costos ocultos a través de análisis en el inventario.

Método histórico.- Porque aplicando este método revisamos hechos pasados para conocer como ha venido desarrollando las actividades empresariales y económicas, aplicando nuevas estrategias para lograr el objetivo del tema de estudio.

Método estadístico.- Porque a través de este método nos permite tabular e interpretar la información obtenida misma que servirán de respuestas a las interrogantes

planteadas en las hipótesis, esta información obtenida se dará del resultado de las encuestas y entrevistas.

Método analítico.- Para comparar resultados y sacar las conclusiones respecto al diagnóstico del caso de estudio.

3.3.2 Métodos empíricos

En el presente proyecto se usa como método empírico la observación porque a través de este método podemos conocer las situaciones por las cuales se están produciendo costos ocultos en el manejo de inventario en la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación, y una vez que logremos obtener los resultados deseados podemos aplicar recomendaciones para reducir estos costos ocultos.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

Las técnicas que se utilizarán para realizar la investigación serán la encuesta y la entrevista para, para efectuar la encuesta se llevará a cabo un cuestionario que estará compuesto de preguntas de tipo cerradas y para llevar a cabo la entrevista se la realizará de forma verbal a los funcionarios que interactúan con el área de bienes.

Todo esto se lo realizará con el objetivo de comprobar las hipótesis.

Para mejorar los resultados usaremos instrumentos de apoyo como se detalla a continuación:

Observación.- Este es el principal paso a realizar porque a través de la observación notamos los hechos que acontecen a diario hasta llegar al sitio del problema que será en la Unidad de Control de Bienes de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

Encuesta.- Esta es una práctica manera de extraer información haciendo preguntas escritas y que sea el medio más factible y fácil para la tabulación, las cuales servirán para comprobar las hipótesis.

Esta encuesta la aplicaremos a todos los funcionarios de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

Entrevista.- Consiste en evaluar a los funcionarios que nos proporcionen información necesaria esto se llevará a cabo con el apoyo de personas que conozcan del tema que es caso de estudio.

Marco Lógico.- Utilizado para tener una visión más clara de todos los problemas y subproblemas a seguir del tema a investigar, además de seguir un orden en todo a desarrollar desde que empieza el contenido de este proyecto.

Criterios de expertos.- Para validar toda la información recaba tendremos el apoyo de una persona experta en el desarrollo de este proyecto.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTÁTICO DE LA INFORMACIÓN

La herramienta que se utilizará para procesar toda la información recopilada será el programa EXCEL 2010, en una hoja de cálculo en la cual permitirá tabular dicha información que se ha obtenido mediante técnicas e instrumentos de apoyos, además que se reflejará en gráficos que demuestran los resultados en porcentajes.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Aplicación de la encuesta y la entrevista

La información que se describe en el presente trabajo de investigación es verdadera, clara y específica de tal manera que la entrevistas y encuestas aplicadas a los funcionarios de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación fue de gran importancia para analizar el problema en estudio y desarrollar un diagnóstico de cómo influye la mala gestión de las actividades de bodega en el impacto de los costos operativos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

Las encuestas se direccionan en dos grupos una para los funcionarios de los departamentos financiero, administrativo y unidad de control de bienes y el otro grupo de encuestas dirigida a todos los funcionarios de la Coordinación Zonal 5 del ministerio de Educación ya que todos son usuarios de la bodega o almacén, cada hoja de las encuestas estuvieron formadas por 15 y 7 preguntas respectivamente. Estas preguntas fueron realizar cuidadosamente con el fin de recabar información necesaria, exacta y precisa sobre la problematización planteada.

Los resultados obtenidos se presentan en cuadros para cuantificar las respuestas y en gráficos para obtener el porcentaje de la respuesta de la población, mismos que son interpretados de acuerdo a la respuesta seleccionada de cada encuestado y a criterio del investigador para luego ser relacionados y comparados con las hipótesis antes planteadas.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

1.- Las encuestas realizadas a los 79 funcionarios de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación dieron como resultado la siguiente información detallada a continuación:

ENCUESTA N°1

1. ¿Con qué frecuencia recibe los bines y suministros del personal de Bodega?

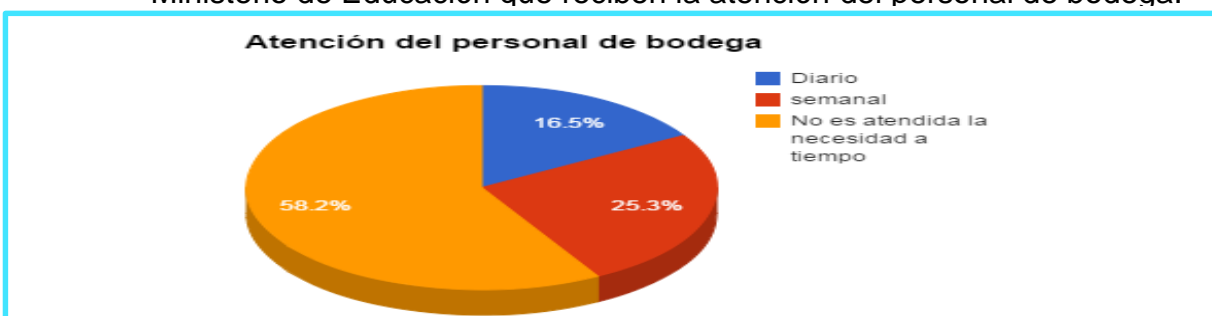
Cuadro 2: Nivel de frecuencia de los funcionarios de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación que reciben la atención del personal de bodega.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Diario	13	16,5
Semanal	20	25,3
No es atendida la necesidad a tiempo	46	58,2
TOTAL GENERAL	79	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 2: Nivel de frecuencia de los funcionarios de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación que reciben la atención del personal de bodega.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 58,2% de los funcionarios encuestados dijeron que sus pedidos o servicios requeridos al guardalmacén no son atendido con la brevedad necesaria, por lo que esto causa que al necesitar materiales o suministros y no tener estos cuando son necesarios ocasiona bajo desempeño en los diferentes procesos de trabajo ya que estos no pueden ser realizados a cabalidad o no son culminados en a tiempo en su totalidad.

2. ¿Está satisfecho con la atención que brinda el personal de bodega?

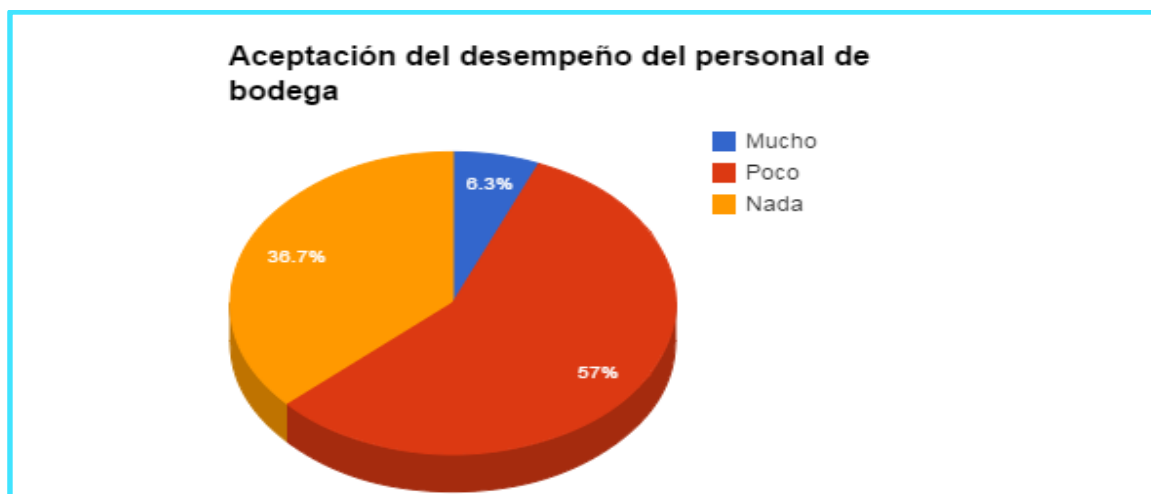
Cuadro 3: Nivel de aceptación ante la atención que brinda el personal de bodega de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Mucho	5	6
Poco	45	57
Nada	29	37
TOTAL GENERAL	79	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 3: Nivel de aceptación ante la atención que brinda el personal de bodega de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Como lo demuestra el gráfico el 57% de los usuarios de la bodega de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación no están conforme y el 36,7 no están nada conforme con la manera de desarrollar las funciones de bodega por parte del personal competente, los que nos hace notar que existen falencias y descoordinación en las actividades que se desarrollan en la unidad de control de bienes.

3. ¿Cuándo solicita bienes y suministros al personal de bodega, éste se encuentra siempre disponible?

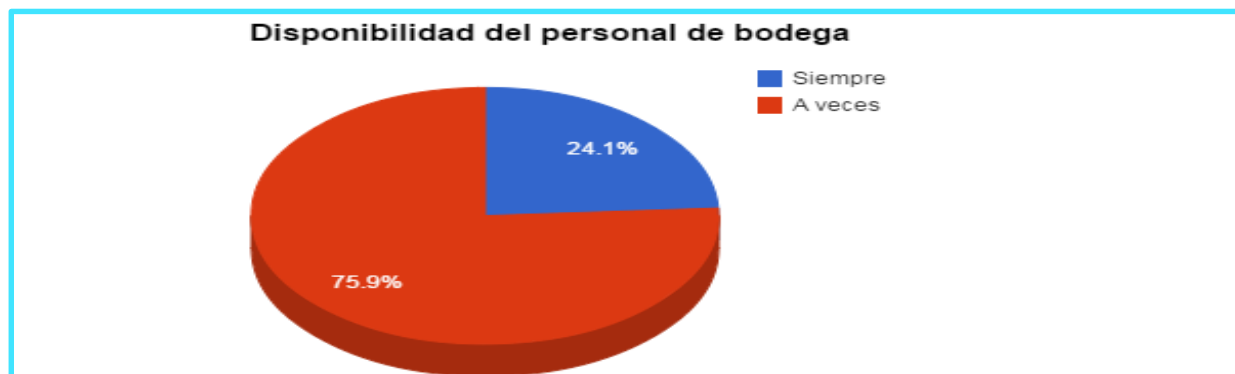
Cuadro 4: Nivel de disponibilidad del personal de bodega de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Siempre	19	24,1
A veces	60	75,9
Nunca	0	0
TOTAL GENERAL	79	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 4: Nivel de disponibilidad del personal de bodega de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Como bien nos demuestra el gráfico el 75,9 % de los funcionarios encuestados se manifestaron y nos dejaron notar que cuando solicitan un servicio al guardalmacén éste la mayoría del tiempo no está disponible, ya sea porque se va de comisión o por que se encuentra efectuando otras actividades, esto de alguna manera afecta al desenvolvimiento de sus funciones.

4. ¿Realizan periódicamente control sobre los movimientos de los bienes y suministros de la bodega (inventarios)?

Cuadro 5: Nivel de control en los movimientos del inventario

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Siempre	7	8,9
A veces	72	91,1
Nunca	0	0
TOTAL GENERAL	79	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 5: Nivel de control en los movimientos del inventario



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos se puede interpretar que el 91,1 % de los funcionarios encuestados consideran que el nivel de control en los movimientos que se realizan en el inventario es bajo por lo que se señalan que a veces se les realiza el control de los bienes que son requeridos o de los bienes que están bajo custodia del funcionario.

5. ¿El método de control de inventarios usado actualmente cumple con las expectativas esperadas?

Cuadro 6: Nivel satisfacción ante el control del inventario

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Mucho	10	12,7
Poco	49	62
Nada	20	25,3
TOTAL GENERAL	79	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 6: Nivel satisfacción ante el control del inventario



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

De la información obtenida a través de la encuesta se puede observar que el 62% de los usuarios encuestados muestran que están poco conforme con el método de control del inventario ya que la manera de control es realizado manualmente en una hoja de cálculo de Excel por lo que no poseen un sistema formal de inventario, lo que ocasiona que la institución no tenga un conocimiento consolidado de la valoración del estado.

6. ¿Cree que es necesario realizar inventarios físicos periódicos por parte de una auditoría externa?

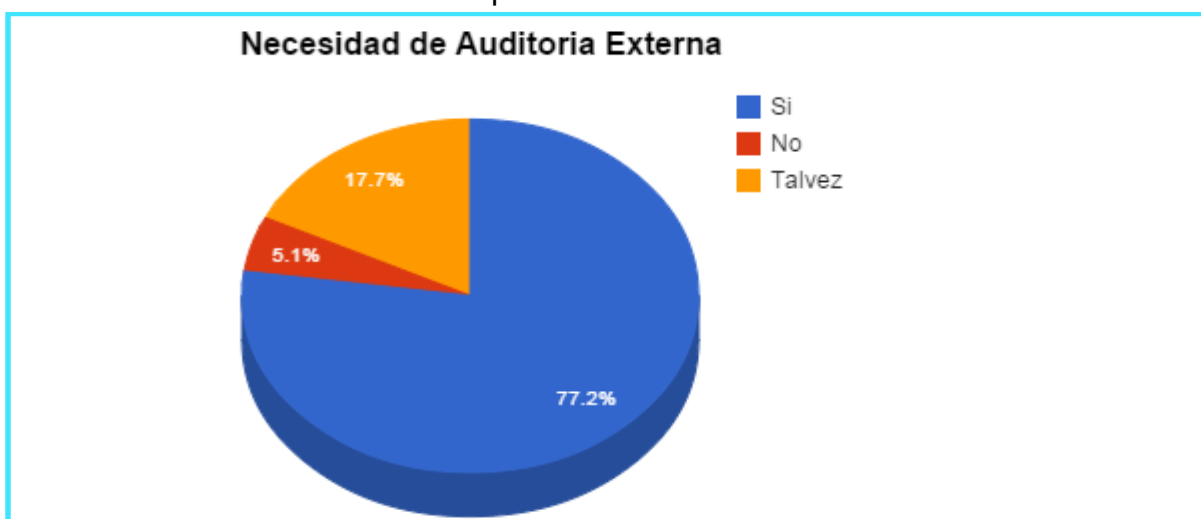
Cuadro 7: Nivel de importancia de realizar una auditoría externa

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	61	77,2
No	4	5,1
Talvez	14	17,7
TOTAL GENERAL	79	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 7: Nivel de importancia de realizar una auditoría externa



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

El 77,2 % de los usuarios encuestados respondieron que si es necesario que se realice una auditoría externa para que se verifiquen controles y se establezcan observaciones sobre la manera actual de controlar el inventario y sugieran se adopte un sistema para mayor control de los bienes y suministros.

7. ¿Cree usted que realizando un diagnóstico ayudará a promover nuevos métodos para mejorar los registros en el inventario y evitar las pérdidas y deterioros de insumos?

Cuadro 8: Nivel de eficacia ante la implementación de métodos para mejorar los registros en el inventario.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	71	89,9
No	1	1,2
Talvez	7	8,9
TOTAL GENERAL	79	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 8: Nivel de eficacia ante la implementación de métodos para mejorar los registros en el inventario.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Gran parte de los resultados obtenidos en la encuesta demuestra que el 89,9% de los usuarios encuestados están de acuerdo y consideran que realizando este proyecto y emitiendo un diagnóstico ayudará a mejorar el manejo del inventario y a reducir las causas por las que se produce los costos ocultos.

ENCUESTA N°2

2.- Encuesta realizada a los funcionarios del departamento financiero, departamento administrativo y unidad de control de bienes de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación dieron como resultado la siguiente información detallada a continuación:

1. ¿Tienen una bodega donde almacenan los suministros de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?

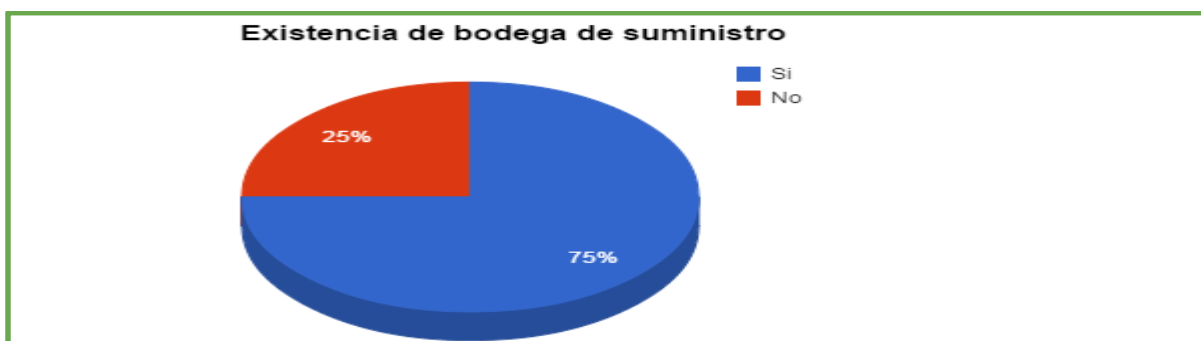
Cuadro 9: Nivel de conocimiento si existe o no una bodega donde almacenan los suministros de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	9	75
No	3	25
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 9: Nivel de conocimiento si existe o no una bodega donde almacenan los suministros de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico el 75% de los funcionarios encuestados tienen el conocimiento que si existe una bodega donde se almacenan los suministros y bienes de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación y el 25% que respondió que No tienen una bodega de almacenamiento de suministros es porque consideran que la bodega no tiene la estructura adecuada.

2. ¿Se realiza un control periódico de los inventarios en La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?

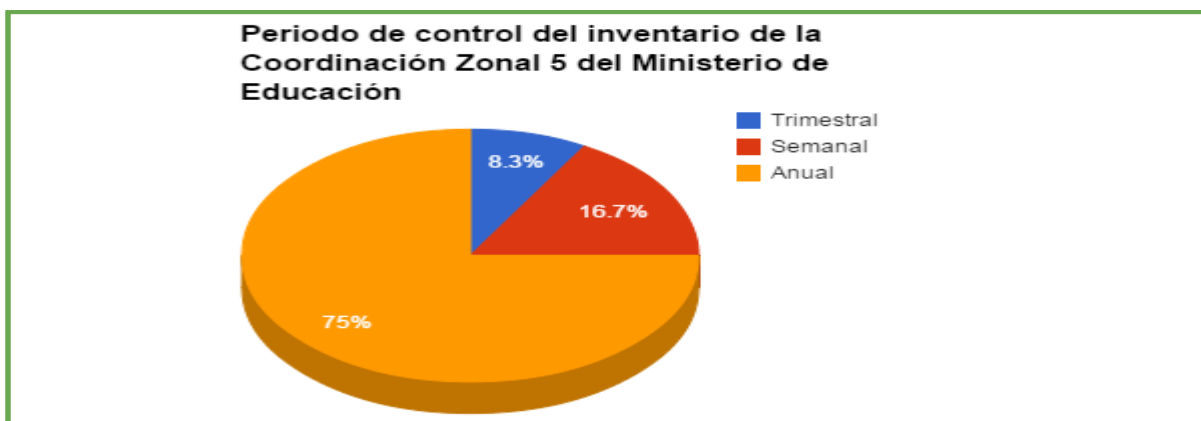
Cuadro 10: Nivel de conocimiento si existe o no una bodega donde almacenan los suministros de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Mensual	0	0
Trimestral	1	8,3
Semestral	2	16,7
Anual	9	75
Nunca	0	0
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 10: Nivel de conocimiento si existe o no una bodega donde almacenan los suministros de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

El 75% de los funcionarios encuestados respondieron que el control periódico del inventario se lo realiza anual, por lo que se considera que debería de haber mayor control en el inventario ya que como lo señala en pregunta anterior no existe un sistema de control fiable.

3. En referencia a la respuesta anterior; ¿El control se lo realiza interno o externo?

Cuadro 11: Nivel de tipo de auditoría que se realiza en La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Interno	12	100
Externo	0	0
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 11: Nivel de tipo de auditoría que se realiza en La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico la totalidad de los funcionarios el 100% respondieron que el control es realizado interno y como lo demuestra en preguntas anteriores los funcionarios creen que es necesario que se realice un control externo para conocer las falencias no solo en el departamento de bienes sino en las áreas básicas como lo es la financiera y la administrativa.

4. ¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

Cuadro 12: Nivel de dotación de información necesaria para desarrollar las funciones del cargo laboral.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	2	16,7
Poco	9	75
Nada	1	8,3
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 12: Nivel de dotación de información necesaria para desarrollar las funciones del cargo laboral.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Los datos del gráfico determinan que los funcionarios encuestados no tienen la información necesaria para desarrollar sus funciones encomendadas a sus cargos y que trabajan empíricamente con algo de experiencia que tienen ya que esto representa un 75% de la poca información que reciben mientras tanto el 8,3% señala que no recibe información alguna y sólo el 16,7% si conoce la información necesaria para cumplir con sus funciones.

5. ¿Cree que realizando un diagnóstico va a ayudar a reducir los costos ocultos y mejorar el manejo de inventario de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?

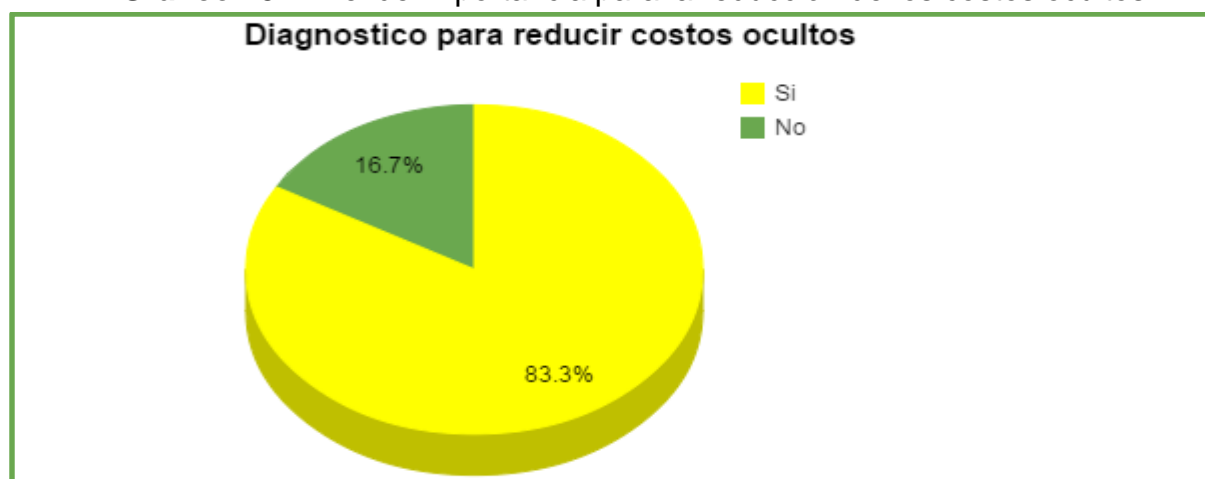
Cuadro 13: Nivel de importancia para la reducción de los costos ocultos.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	10	83,3
No	2	16,7
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 13: Nivel de importancia para la reducción de los costos ocultos.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Realizada la encuesta al graficar los resultados demuestra que el 83,3% de los funcionarios encuestados creen que realizando el diagnóstico Si va a ayudar a reducir los costos ocultos y mejorara el manejo de inventario de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación, ya que se considera que esto es de gran aportación para mantener el presupuesto que otorga el estado y será más beneficioso para realizar más inversiones y obras.

6. ¿Al iniciar sus funciones se le establecieron las funciones a desempeñar?

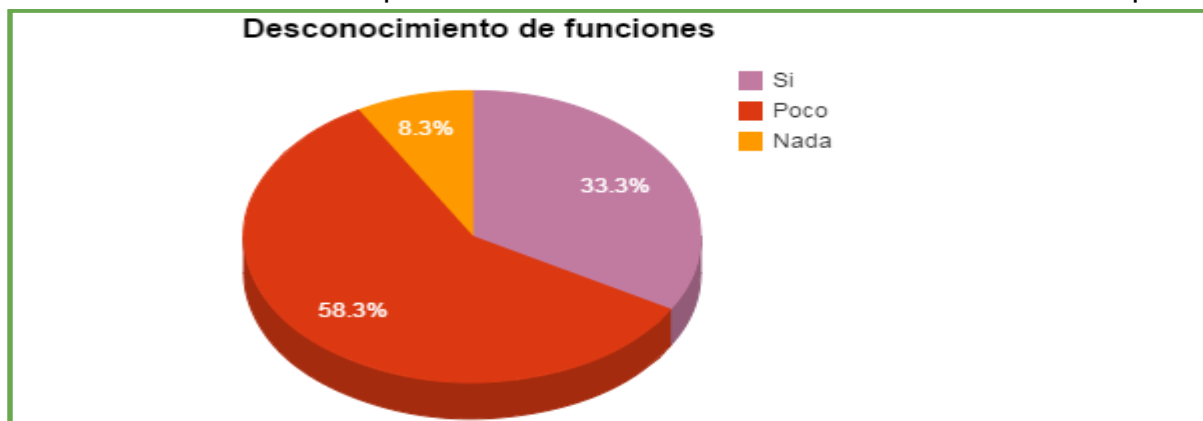
Cuadro 14: Nivel de importancia ante la socialización de funciones a desempeñar.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	4	33,3
Poco	7	58,3
Nada	1	8,4
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 14: Nivel de importancia ante la socialización de funciones a desempeñar.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos mediante las encuestas el 58,3% de los funcionarios indican que cuando iniciaron sus funciones laborales no se le establecieron las actividades a desarrollar ni se les socializo ningún manual de funciones por lo que sus actividades no se logran cumplir con la veracidad necesaria, esto hace que se desperdicien recursos como tiempo y destrezas profesionales, mientras que el 33,3% si fueron socializadas sus funciones por lo que si conocen a cabalidad su cargo y un 8,3% indica que no se les establecieron funciones.

7. ¿Cree usted que las funciones y responsabilidades están bien definidas para su cargo?

Cuadro 15: Nivel de conformidad con las funciones designadas para su cargo.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	5	41,7
No	7	58,3
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 15: Nivel de conformidad con las funciones designadas para su cargo.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Según el resultado de esta encuesta se logró obtener que 58,3% de los funcionarios encuestados no están conforme con las funciones que se le han designado para su cargo, pues consideran que hay funciones que no viene al caso con el cargo ni con el nivel profesional que poseen, mientras que el 41,7% si están de acuerdo con sus funciones encomendadas, dejando notar que esto causa desacuerdo en la manera de desarrollar las funciones.

8. ¿Conoce la estructura organizacional de la empresa el departamento?

Cuadro 16: Nivel de conocimiento de la estructura organizacional de la empresa el departamento.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	4	33,3
No	8	66,7
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 16: Nivel de conocimiento de la estructura organizacional de la empresa el departamento.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

De la información obtenida se puede notar que existe un 66,7% de desconocimiento de la estructura organizacional de la empresa y que de alguna manera afecta a la empresa y tan solo un 33,3% conocen el organigrama de la empresa, situación que deja notar la necesidad de sociabilizar del organigrama y de tal modo que ayude a hacer frente ante cualquier incertidumbre laboral.

9. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?

Cuadro 17: Nivel de efectividad de la comunicación interna en el área laboral.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Clara	4	33,4
Media	7	58,3
Nula	1	8,3
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 17: Nivel de efectividad de la comunicación interna en el área laboral.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los datos aportados se obtiene que un 58,3% de los funcionarios encuestados opinan que la comunicación que se desarrolla dentro del ambiente laboral es media por lo que no hay coordinación en la actividades a desarrollarse y el 8,3% se manifiesta que la comunicación es nula debido a que hay desacuerdos y conflictos de por medio, esto causa que las actividades no fluyan correctamente y los funcionarios actúen bajo su propio criterio.

10. ¿Recibe información y observaciones de cómo realiza su trabajo?

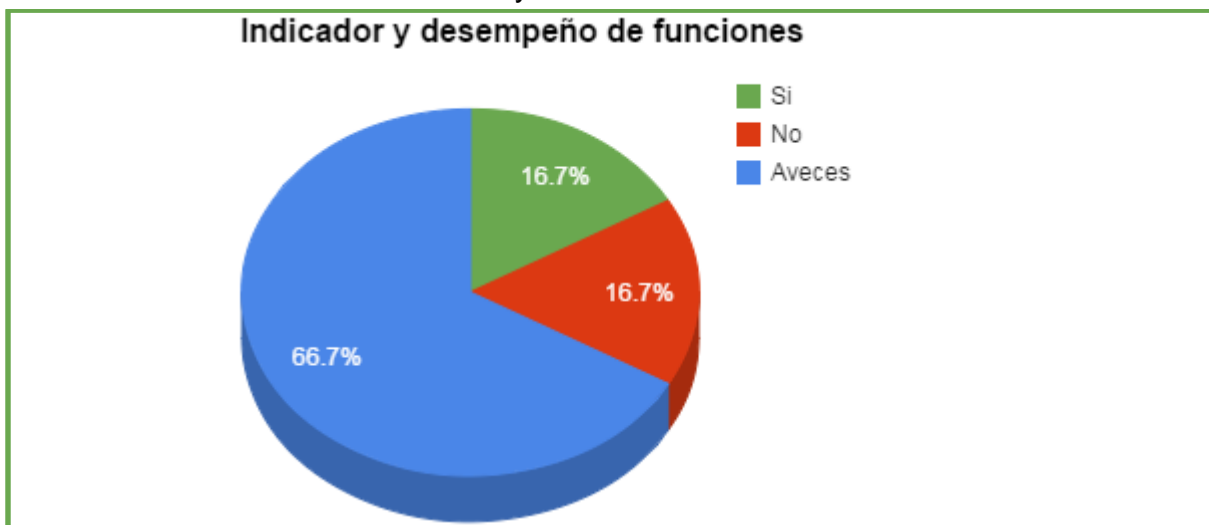
Cuadro 18: Nivel de información y observación ante la realización de las funciones.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	2	16,7
No	2	16,7
A Veces	8	66,7
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 18: Nivel de información y observación ante la realización de las funciones.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Las respuestas gráficas demuestran que el 66,7% de los funcionarios encuestados solamente a veces son observados y reciben información de cómo ejecutan su trabajo por lo que se da positivamente la pregunta anterior que la comunicación no fluye de manera correcta y el 16,7% no recibió observación alguna, mientras que el 16,7% sí recibe información.

11. ¿Conoce los riesgos asociados a su cargo?

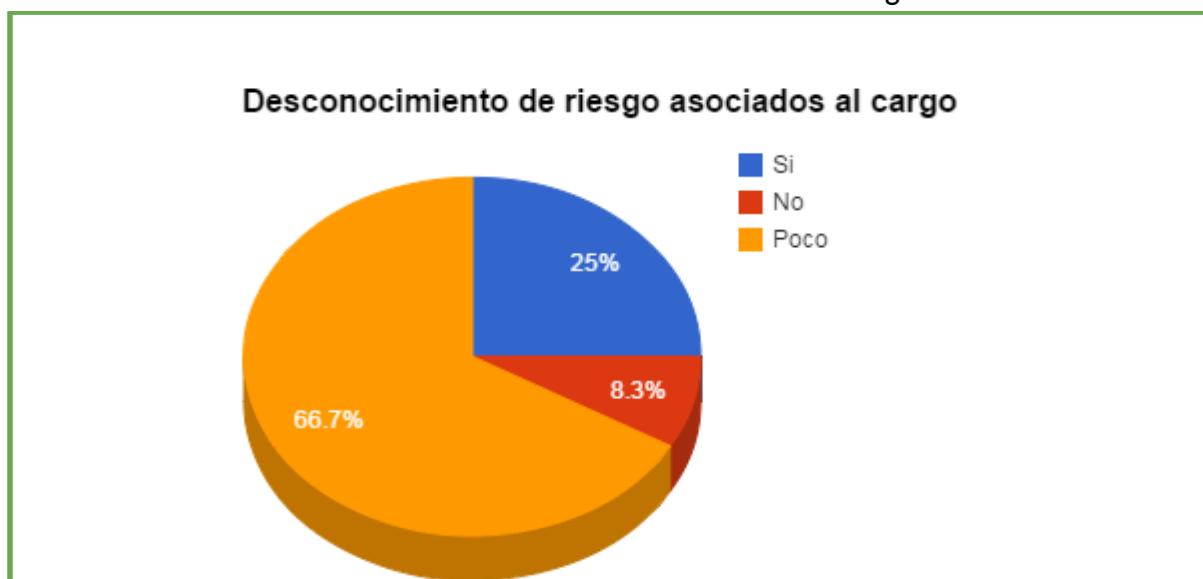
Cuadro 19: Nivel de desconocimiento de riesgo laboral.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	3	25
No	1	8,3
Poco	8	66,7
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 19: Nivel de desconocimiento de riesgo laboral.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Gran parte de la información resultante de la encuesta el 66,7% manifestaron que poseen poco conocimiento en lo que se refiere a los riesgos asociados ante el cargo de desempeñan por lo que consideran que es importante obtener los conocimientos necesarios y medidas preventivas para un correcto desempeño del cargo que poseen.

12. ¿Recibe capacitación sobre el manejo y control de inventarios?

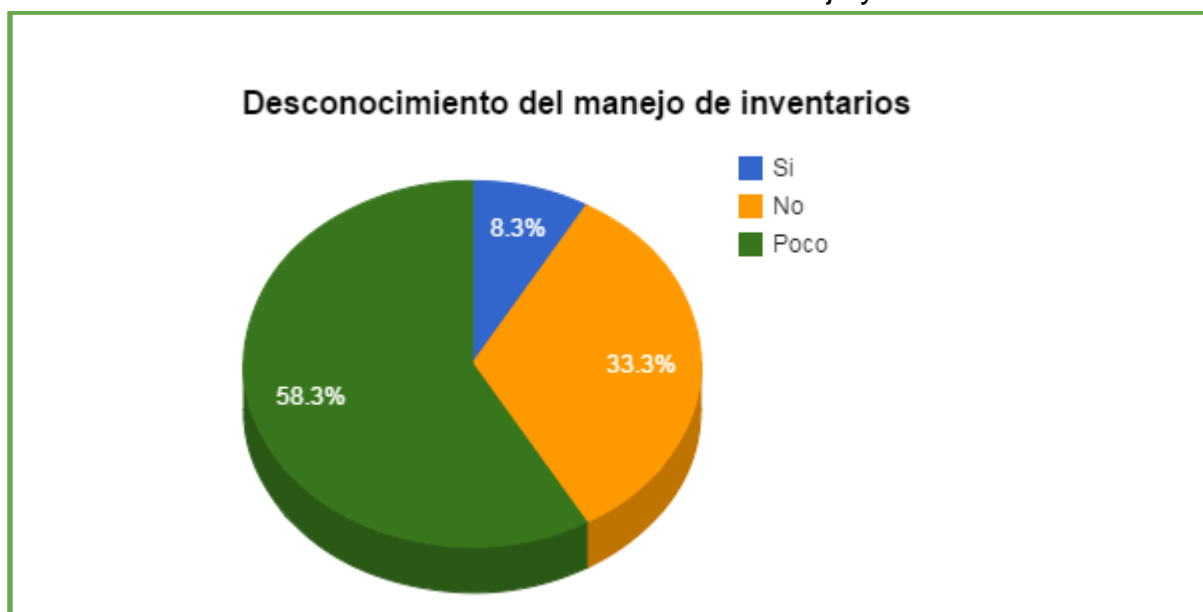
Cuadro 20: Nivel de desconocimiento sobre el manejo y control de inventarios.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	1	8,3
No	4	33,3
Poco	7	58,3
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 20: Nivel de desconocimiento sobre el manejo y control de inventarios.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

De la encuesta realizada y de los datos obtenidos se puede observar que el 58,3% de los funcionarios reciben poca capacitación sobre el control y manejo de bienes por lo que se considera y se afirma que no existe un debido control en el inventario, además que hay que notar que el 33,3% no recibe capacitación alguna y tan solo el 8,3% está capacitado para el control de los bienes.

13. ¿Cree usted que realizando un diagnóstico ayudará a fomentar medidas y estrategias para obtener o mejorar sus conocimientos en el manejo de bienes?

Cuadro 21: Nivel de conocimiento sobre el manejo y control de bienes.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	12	100
No	0	0
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 21: Nivel de conocimiento sobre el manejo y control de bienes.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el gráfico el 100% de la totalidad de los funcionarios encuestados están de acuerdo que al realizar un diagnóstico que determine las causas por el cual se impide que obtengan los conocimientos necesario, consideran que este sí ayudará a fomentar medidas y estrategias para obtener y mejorar los conocimientos en el manejo de bienes y correcto funcionamiento del inventario.

14. ¿Utiliza algún programa estadístico para conocer la rotación del inventario?

Cuadro 22: Nivel estadístico de rotación del inventario.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	0	0
No	12	100
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 22: Nivel estadístico de rotación del inventario.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados el 100% de los funcionarios encuestados coinciden en que no existe ningún programa estadístico para conocer la rotación del inventario y solo se manejan bajo registro manual en una hoja de Excel por lo que adicional se manifestó que el valor que se le da al inventario es un valor estimado ya que existe la carencia de un programa estadístico, por lo que no pueden conocer datos exactos del stock del inventario.

15. ¿La rotación del inventario se encuentra sincronizada con los periodos de compra?

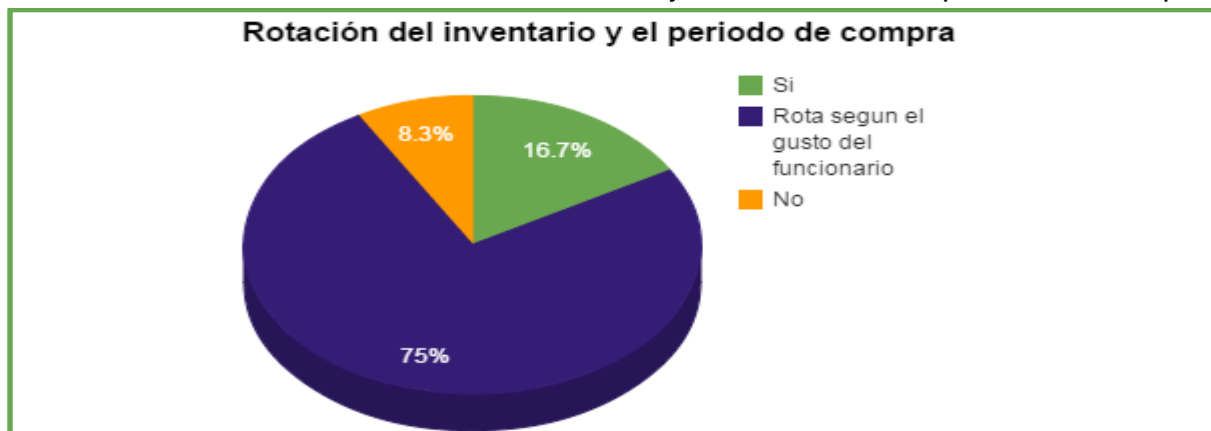
Cuadro 23: Nivel de rotación de inventario y la relación con el periodo de compra.

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Si	2	16,7
Rota según el gusto del funcionario	9	75
No	1	8,3
TOTAL GENERAL	12	100%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

Gráfico 23: Nivel de rotación de inventario y la relación con el periodo de compra.



Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero

INTERPRETACIÓN:

Como ya se ha demostrado en preguntas anteriores no hay control en la rotación del inventario y así se demuestra en el gráfico que el 75% de los funcionarios encuestados opinan que el inventario fluye según los gustos y necesidades, lo que se interpretaría que si existe falencia en la gestión de aprovisionamiento del inventario.

4.3 RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los funcionarios de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación se ha logrado acoger información importante como determinar que existen falencias en el manejo y el control del inventario, además de conocer que si existe una bodega donde almacenan los bienes pero se considera que no está adecuada en su estructura, otro punto a señalar es que se dedujo que no se lleva un registro y control adecuado de los bienes y suministros y que los funcionarios que son responsable del manejo, control, supervisión y administración no reciben capacitación ni tienen bien definidas sus funciones, de tal manera el desarrollo de un diagnóstico reduciría los costos ocultos y mejoraría el control de los recursos en el manejo de inventario.

Además se pudo evidenciar que la comunicación interna no fluye adecuadamente y esto resulta por el desconocimiento de funciones ya que al iniciar las labores no se establecen los roles a cumplir, también se obtuvo que la mayoría de los funcionarios encuestados no están de acuerdo con las funciones que se le definen.

Otro problema que genera la mala comunicación interna es que no se ha socializado la estructura organizacional, esto de alguna manera interfiere en que no haya un control en los procesos, analizando las causas ayudará a mejorar la comunicación para definir claramente las funciones a realizar.

También se pudo conocer que se produce una descoordinación de actividades entre los funcionarios y la unidad de control de bienes ya que el personal de bodega la mayor parte del horario laboral se encuentra ausente debido al cargo de Guardalmacén una de sus funciones es visitar las provincias que corresponden a la Coordinación , esto causa disconformidad con el servicio que efectúa la unidad de bienes por lo que los servicios no se dan con frecuencia, analizando estos problemas ayudará a evitar la inasistencia del personal de bodega para mejorar las actividades del departamento de bienes.

Otro de los resultados que se obtuvo es que no se recibe información necesaria ni observación acerca del trabajo que se realiza dentro de las funciones competentes, también se conoció que los funcionarios encargados directa o indirectamente del área de bienes no poseen conocimientos sobre el manejo y control del inventario además los usuarios no conocen los riesgos asociados a sus cargos, de tal manera que se llega a la conclusión que es necesario realizar un diagnóstico que ayudará a fomentar medidas y estrategias para obtener o mejorar sus conocimientos en el manejo de bienes.

Debido a la falencia que se determinaron en los registros de inventarios se da a conocer serie de problemas tales como; que solo a veces se realizan controles sobre los movimientos de los suministros de la bodega, el método de control que se usa cumple poco las expectativas debido a que los controles se lo realizan manualmente en una hoja de cálculo de Excel, los funcionarios señalan que están de acuerdo con la necesidad de solicitar auditoría externa. Analizando los problemas se afirma que realizando un diagnóstico ayudará a promover nuevos métodos para mejorar los registros en el inventario y evitar las pérdidas y deterioros de insumos.

A Través de este estudio se determinó que no existe control alguno sobre la rotación del inventario y el periodo de compra ya que no existe un programa estadístico que ayude a este control y seguimiento, siendo así que es aceptable la necesidad de adoptar medidas preventivas para lograr mantener un nivel de stock óptimo y evitar los gastos en que se incurre en cada proceso de adquisición.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 24: Verificación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL	VERIFICACIÓN
<p>El desarrollo de un diagnóstico reducirá los costos ocultos y mejorará el control de los recursos en el manejo de inventario de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.</p>	<p>Al analizar las variables y relacionándolas con las preguntas 1, 2, 3, 4 y 5 de la encuesta dirigida al área administrativa financiera y unidad de control de bienes con las que se obtuvo que la hipótesis es positiva puesto que existe un 83,3% de funcionarios que creen que realizando un diagnóstico ayudaría a reducir los costos ocultos y mejoraría el manejo del inventario, por lo tanto si sería factible aplicar dicho diagnóstico para mejorar la situación en la representación de los costos.</p>
HIPÓTESIS PARTICULAR I	VERIFICACIÓN
<p>El desarrollo de un diagnóstico mejorará la comunicación para definir claramente las funciones a realizar.</p>	<p>Según los datos obtenidos de las preguntas 6, 7, 8, y 9 de la encuesta dirigida al área administrativa financiera y unidad de control de bienes se puede notar que la hipótesis es válida, pues el 58,3% de los funcionarios opinan que la comunicación interna dentro del área de trabajo se desarrolla a un nivel medio, además que se manifestaron que sus funciones no se establecen con claridad.</p>
HIPÓTESIS PARTICULAR II	VERIFICACIÓN
<p>El desarrollo de un diagnóstico explicará la inasistencia del responsable de bodega para mejorar las actividades del departamento de</p>	<p>Según los datos obtenidos de las preguntas 1, 2 y 3 de la encuesta dirigida a los funcionarios de la Coordinación Zonal 5 del</p>

bienes.	Ministerio de Educación se puede entender que es positiva ya que el 75,9% de los encuestados se manifestaron que cuando se solicita suministros y bienes al personal de bodega, este solo a veces suele estar disponible, por tal motivo es necesario explicar los motivos de la inasistencia de los responsables de bodega para que las actividades fluyan correctamente.
HIPÓTESIS PARTICULAR III	VERIFICACIÓN
El desarrollo de un diagnóstico fomentará medidas y estrategias para obtener conocimientos en el manejo de bienes y lograr un correcto inventario.	Podemos determinar que los indicadores de la hipótesis contenido en las preguntas 10, 11, 12 y 13 de la encuesta dirigida al área administrativa financiera y unidad de control de bienes, reflejan que el 100% de los encuestados están de acuerdo que realizando un diagnóstico será de vital ayuda para obtener y mejorar los conocimientos en el manejo de bienes.
HIPÓTESIS PARTICULAR IV	VERIFICACIÓN
El desarrollo de un diagnóstico ayudará a promover nuevos métodos de intervención para mejorar los registros y evitar las pérdidas y deterioros de los insumos.	De acuerdo a la información obtenida en las preguntas 4, 5, 6 y 7 de la encuesta dirigida a los funcionarios de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación se nota que la hipótesis es positiva ya que el 91,1% de los encuestados dijeron que solamente a veces se efectúa el control sobre los movimientos de los suministros de la bodega por lo que el 89,9% de los encuestados están de acuerdo que se realice un diagnóstico para que aporte

	en la implementación de nuevos métodos en registros de inventarios y evitar que los bienes se pierdan y se deterioren.
HIPÓTESIS PARTICULAR V	VERIFICACIÓN
El desarrollo de un diagnóstico divulgará medidas preventivas para lograr mantener un nivel de stock óptimo y evitar los gastos en cada proceso de adquisición.	Según los datos obtenidos de las preguntas 14 y 15 de la encuesta dirigida a los funcionarios de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación se puede entender que es positiva ya que el 100% de los encuestados se manifestaron que no existe programa alguno que sirva para conocer la rotación del inventario y el 75% de los encuestados señalan que hay problemas en la rotación ya que este no está enlazada al periodo de compra sino que los bienes fluyen según sea el gusto y necesidad del funcionario, por lo tanto se considera válido aplicar un diagnóstico para analizar medidas preventivas para lograr mantener un nivel de stock óptimo y evitar los gastos en cada proceso de adquisición.

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Clara Macías Rosero.

RESUMEN DEL PROCESO DE INVESTIGACION DEL CAPITULO I AL CAPITULO IV DEL CASO DE ESTUDIO.

La necesidad de crear un diagnóstico para el problema caso de estudio nace porque la Unidad de Control de Bienes de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación está teniendo problema al desconocer los costos ocultos que se generan y el objetivo es darles a conocer cuáles son esos costos ocultos y como mejorar creando técnicas y nuevos modelos de gestión para evitar que estos costos ocultos se sigan generando y sin embargo sigan en total desconocimientos en el departamento administrativo y en la institución.

En el medio financiero deben analizarse los costos para poder determinar situaciones como el tamaño óptimo de pedido correspondiente a cada insumo o bien, los niveles óptimos de inventarios, estos aspectos tienen carácter financiero porque se efectúa una relación directamente entre los costos, cantidades adquiridas y mantenidas.

Esto señala que la administración de inventarios se relaciona con medidas financieras y la interacción entre departamentos.

Las técnicas que se utilizaron para realizar la investigación son la encuesta y la entrevista para, para efectuar la encuesta se llevó a cabo un cuestionario que está compuesto de preguntas de tipo cerradas y la entrevista se la realizó de forma verbal a los funcionarios que interactúan con el área de bienes.

Todo esto se lo realizó con el objetivo de comprobar las hipótesis.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los funcionarios de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación se ha logrado acoger información importante como determinar que existen falencias en el manejo y el control del inventario, además de conocer que si existe una bodega donde almacenan los bienes pero se considera que no está adecuada en su estructura, otro punto a señalar es que se dedujo que no se lleva un registro y control adecuado de los bienes y suministros y que los funcionarios que son responsable del manejo, control, supervisión y administración no reciben capacitación ni tienen bien definidas sus funciones.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Identificación de los Costos Ocultos en el manejo de Inventario de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

5.2 JUSTIFICACIÓN

Luego de haber realizado el debido trabajo de campo se evidenció que es necesario desarrollar un diagnóstico para la reducción de los costos ocultos en el manejo de Inventario, para que se dé un adecuado control a las actividades que se efectúan en la bodega de suministros. Teniendo en cuenta que una de las actividades principales de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación es abastecer de bienes y suministros a todas las instituciones educativas que están dentro de las Provincias de Guayas, Santa Elena, Los Ríos, Bolívar y Galápagos que son las que dependen de la institución antes mencionada, por lo que se mantiene la necesidad de analizar estos costos ocultos que resulten de las actividades inherentes a la bodega.

La necesidad de crear un diagnóstico para el problema caso de estudio nace porque la Unidad de Control de Bienes de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación está teniendo problema al desconocer los costos ocultos que se generan y el objetivo

es darles a conocer cuáles son éstos y como mejorar creando técnicas y nuevos modelos de gestión para evitar que estos costos ocultos se sigan generando y sin embargo sigan en total desconocimientos en el departamento administrativo y en la institución.

Este diagnóstico se lo realizó mediante encuestas que fueron dirigidas al personal que labora en la institución objeto de estudio y se lograron obtener datos necesarios que permitieron determinar que las causas por las que nace el problema es que el personal responsable de bodega no está capacitado ni conoce las responsabilidades y riesgos al ser los responsables del manejo y control del inventario, los funcionarios que directa e indirectamente son responsables no mantienen una comunicación adecuada y esto causa que no se coordinen los procesos, el inventario no está organizado ni está coordinado con los procesos de adquisición además de no contar con un programa que permita conocer el nivel y la rotación de los suministros, a todo estos problemas lo denominamos como Costos Ocultos ya que de una u otra manera ocasiona pérdidas de tiempo, recursos y genera más gastos y se desaprovecha el presupuesto que se destina a la organización.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

Toda organización cualquiera que sea su naturaleza trata de minimizar sus costos y que su presupuesto sea rentable, identificar los costos ocultos normalmente se determinan por efecto de la acción de registros diarios de acuerdo con su naturaleza, los cuales son considerados documentos contables y conocidos como los estados financieros, pero existen algunos costos en la producción y gestión empresarial que no se pueden identificar, pero sin embargo afectan significativamente a la organización estos son los costos a cuales se los denominaron como costos ocultos los cuales no son posibles de ser considerados como parte de los estados financieros, pero cabe señalar que el análisis de los costos para identificar los ocultos nos ayuda tomar decisiones y determinar posibles soluciones, ya que los gastos innecesarios pueden poner en problemas a la organización.

Los Costos Ocultos siempre están presente en toda organización pero no son evidentes a primera vista, son gastos innecesarios que hacen las organizaciones y no se dan cuenta que existen porque están fuera en las actividades que realiza la organización o en aquellas actividades que consideran eficiente, los costos ocultos pueden estar presente en diversas actividades y entre ellas destacamos las siguientes:

- Costo por reposición.
- Costo por obsolescencia.
- Costo por logística.
- Costo por comunicación.
- Costo por mal servicio.
- Costo por falta de planeación.
- Costo por mal uso de la energía eléctrica.
- Costo por rotación de personal.
- Costo por papelería.
- Costo por retrabajo o reproceso.

Para la solución al problema se aplica el término “**Reducir**” que extendiendo la palabra su significado es: “Disminuir, aminorar, simplificar; se lo puede emplear en reducir un objetivo para no disminuir el interés en la calidad, la eficiencia y la eficacia, además de constituir una medida de desempeño para proyectos a futuro y si lo aplicamos en el campo contable para futura transformación en cuanto a costos y beneficios.”

Y se define “**Diagnóstico**” como: “Se puede definir al diagnóstico como un proceso analítico que permite conocer la situación real de cualquier tipo de objeto caso de estudio para descubrir problemas u oportunidades, con el fin de aplicar correctivos a los problemas y aprovechar las ventajas que este ofrece”.

En el diagnóstico se observan y se mejoran los sistemas de actividades y hasta se puede mejorar la comunicación interna y externa de una organización, el objetivo del

diagnóstico es perfeccionar procesos, implementar nuevas estrategias de mejoramiento y funcionamiento de la comunicación organizacional.

Para poder llevar a cabo un exitoso diagnóstico es necesario cumplir con algunos requisitos y condiciones:

- Antes de iniciar con el proceso del diagnóstico es necesario contar con el compromiso de cambio y de ofrecer toda la información necesaria por parte de la organización a estudiar., es decir que estar dispuesto a aplicar los cambios sugeridos.
- Dar información correcta para no entorpecer el proceso de diagnóstico.
- Aplicar formas confidenciales para recolectar información y los procesos a aplicar.
- Adecuado diseño para procesar la información.
- Almacenamiento apropiado para los datos.
- Analizar e interpretar la información, de manera que no influya intereses de familiares, personales o económicos de por medio.

¿Por qué es necesario realizar un diagnóstico?

Para conocer el motivo principal del diagnóstico en la reducción de costos ocultos se presentan las ventajas del caso de estudio:

- Es necesario porque se conocerá los costos ocultos que surgen de la mala gestión en el manejo de inventario.
- Para realizar una adecuada gestión de entrega de los bienes que se efectúan entre los responsables de bodega y las instituciones educativas y distritos que funcionan bajo el régimen estatal.
- Para mejorar los procedimientos de manejo y control del inventario.
- Identificar los diversos tipos de costos ocultos y aplicar el debido control.
- Implementar un estricto plan de atención, control y seguimiento del personal de bodega y funcionarios vinculado a este cargo, con el propósito de que los

problemas sean corregidos desde el nivel jerárquico más alto hasta la última persona responsable.

- Desarrollar una cultura de concienciación y reducción de todo lo innecesario que genera costo.
- Para mejorar eficiencia, ser eficaces y lo primordial que se prevalezca del buen manejo el presupuesto que designa el Estado a través del Ministerio de Finanzas del Ecuador.

¿Por qué es importante reducir Los Costos Ocultos?

Porque se relaciona con los gastos y con información muy útil para los controles financieros y administrativos internos al momento de tomar decisiones, además de que con esta información se puede mejorar las operaciones diarias, expresándose de una forma clara en la contabilidad y el control de los costos siendo esto fundamental para la organización.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Realizar un diagnóstico para identificar los costos ocultos en el manejo de Inventario de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

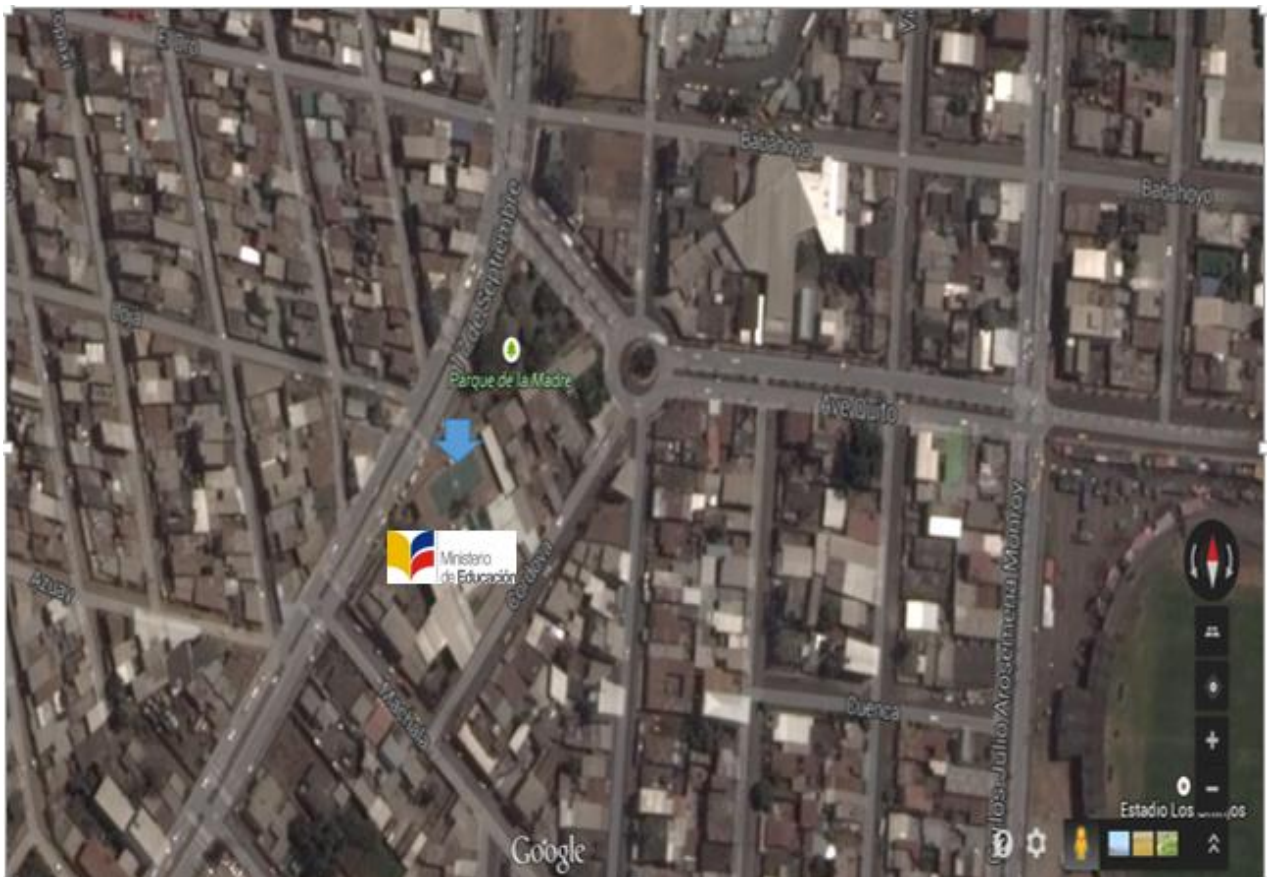
- Diseñar una metodología para implementar un sistema de costos eficiente, mismo que se basara en el método de costeo ABC ya que este método mide el costo y el desempeño de las actividades, se fundamenta en el uso de los recursos además sirve para la toma de decisiones estratégicas operacionales.
- Establecer controles internos sobre los materiales que conforman el inventario; llenando formularios, registros e informes a quienes correspondan.

- Capacitar en el manejo y control del inventario al personal encargado de forma directa e indirecta.
- Mejorar estrategias como buzón de comunicaciones, foros y reuniones la comunicación entre las personas directamente relacionadas a las actividades y control del departamento de Control de Bienes y el personal de bodega.
- Realizar el seguimiento semestral a la propuesta planteada para la solución del problema en el caso de estudio.

5.5 UBICACIÓN

La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación se encuentra ubicada en la Av. 17 de Septiembre y Av. Quito y Córdova (antigua escuela Dr. Eugenio Espejo, Milagro).

Figura 1: Ubicación Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.



Fuente: Google maps- ubicación satelital.

Elaborado por: Clara Macías Rosero

5.6 FACTIBILIDAD

Factibilidad Administrativa

Para el mejoramiento del control en los costos e identificar los ocultos empezaremos haciendo un análisis FODA de la Unidad de Control de Bienes:

Fortalezas.- entre varias se destacan: es la principal abastecedora de insumos y bienes dentro la organización, conoce las necesidades de los departamentos, tiene el personal necesario para desarrollar las actividades.

Oportunidades.- posibilidades de mejorar en tecnología, reforzar la capacitación partiendo de las necesidades del personal de bienes, solicitar apoyo a planta central (MINEDUC), acceder a cursos de capacitación, creación de estrategias para mejoramiento y mantenimiento de los bienes, control en los manejos internos de los documentos.

Debilidades.- falta de planificación, falta de medidas de control, descripción de las funciones poco claras, personal poco capacitado, infraestructura de bodega mal estructurada.

Amenazas.- la unidad debe cumplir con las entregas de bienes a todas las instituciones que forman parte de la Zona 5 y para lograr esto deben mantener un estricto control de inventarios y su carencia lo pone en riesgo ante una sanción de La Contraloría General del Estado.

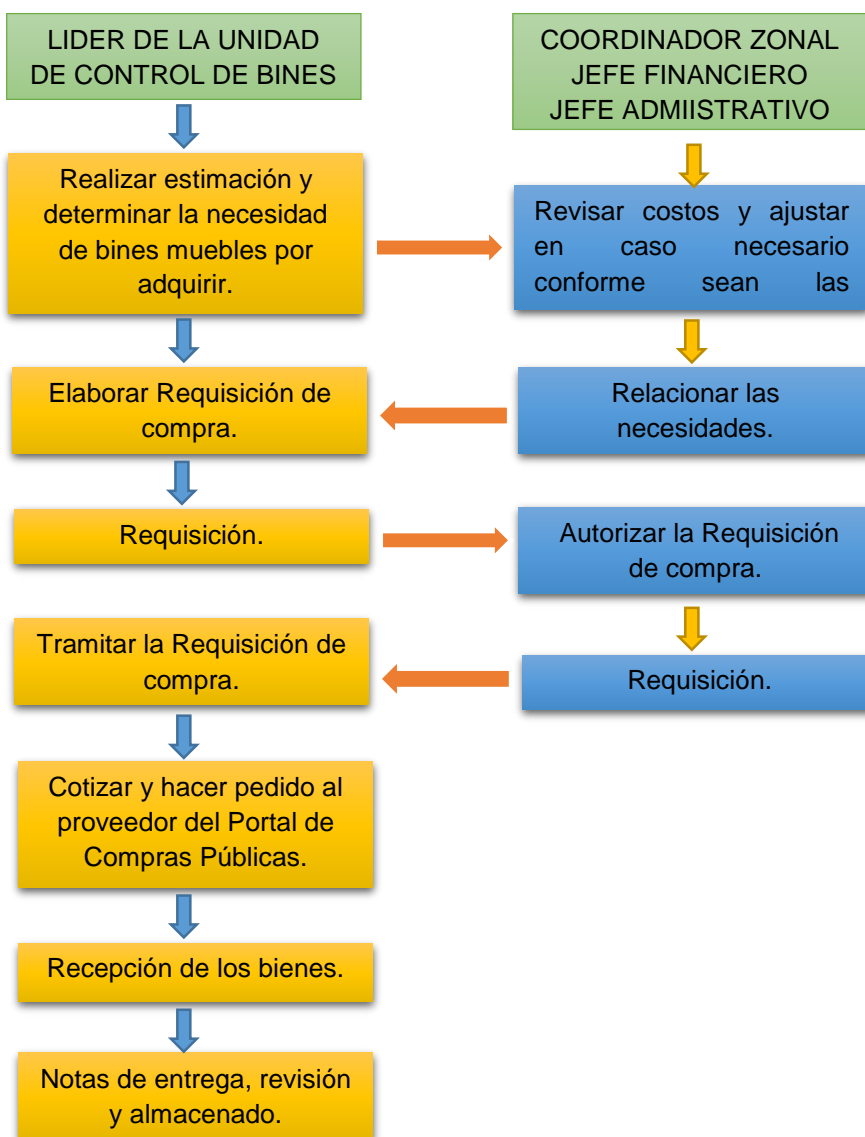
Matriz del Análisis FO-FA-DO-DA

Realizar un diagnóstico para identificar los costos ocultos en el manejo de Inventario de La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Oportunidad de cambio y mejoramiento de control.	Sanciones de la Contraloría General del Estado ante gestiones inadecuadas.
	Posibilidades de superación tecnológica para el control.	Adaptación al cambio.
	Controles en el manejo interno de la documentación.	Disminución de actividades por adaptaciones a los cambios.
	Reforzar los conocimientos partiendo de las capacitaciones.	Inasistencia a las capacitaciones por cumplimiento de roles.
Creación de estrategias para el mantenimiento de los bienes.	Adaptación a nuevas políticas.	
FORTALEZAS	FO	FA
Control y seguimiento de las actividades de bodega.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño exitoso de las actividades a ejecutarse. • Ofrecer excelente atención a los usuarios de bodega. • Oportunidades para mejorar la Unidad de Control de Bienes y para beneficio de la organización. • Conocimiento total en el medio a desenvolverse. • Aplicación de excelentes procedimientos de mantenimientos de bienes sin gastar más de lo necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener los conocimientos necesarios para evitar sanciones. • Ejecutar procedimientos eficaces con el objetivo a la aceptación del cambio. • Laborar con excelentes niveles de controles y sistema que generen confianza a los funcionarios.
Conocer las necesidades de los departamentos.		
Mejorar los procesos de planificación, capacitación y comunicación.		
Personal necesario para desarrollar las actividades.		
Ahorro de recursos; tiempo y dinero.		
DEBILIDADES	DO	DA
Inseguridad ante los cambios.	<ul style="list-style-type: none"> • Enfocándonos en la tecnología, se iniciara un sistema de control basado en los costos del inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos de todos los cambios de políticas relacionados al medio laboral a desenvolverse con el fin de ejecutar mejor las actividades y cumplir con las expectativas planteadas.
Falta de planificación.		
Funciones no están claramente definidas.		
Personal con insuficiencia de conocimientos del tema bienes.		
Infraestructura de bodega en malas condiciones de almacenaje.		

Elaborado por: Clara Macías Rosero.

A continuación mediante un flujo de actividades se destalla las funciones y procesos que se ejecutan en la Unidad de Control de Bienes:

Figura 2: Flujo del Proceso de la Unidad de Control de Bienes.

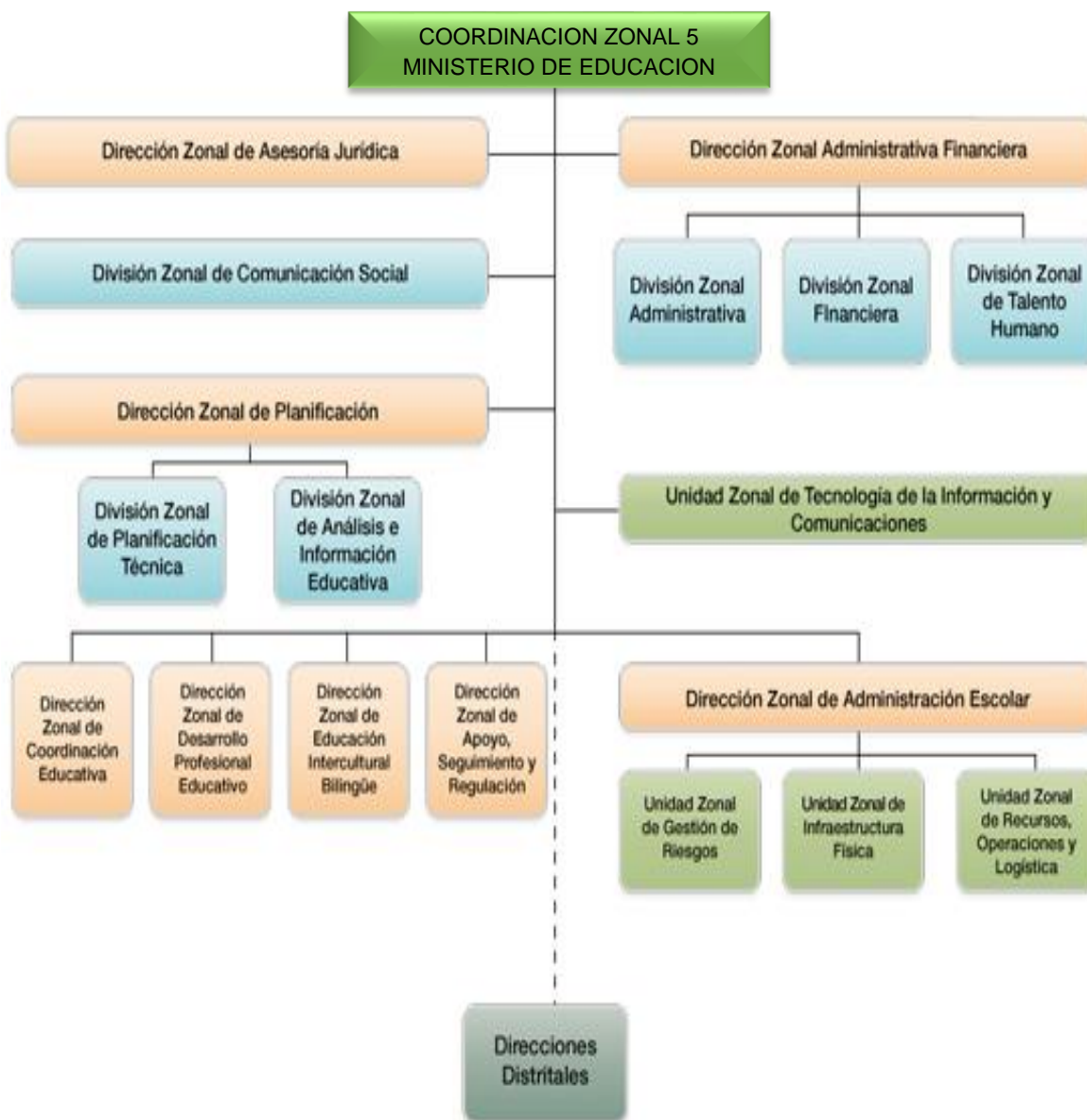


Fuente: Estudio de Mercado.

Elaborado por: Clara Macías Rosero.

Detalle de la estructura organizacional de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación:

Figura 3: Estructura Organizacional de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.



Fuente: Dep. RRHH de La Coordinación Zonal 5.

Elaborado por: Clara Macías Rosero.

Factibilidad Legal

Cabe mencionar que no existe ninguna ley o reglamento que prohíba la implementación de un sistema que beneficie en el control de los costos.

Factibilidad Presupuestaria

El presupuesto que se va a necesitar para la implementación de un sistema de costeo se lo va a realizar en base a las necesidades del financiamiento de cada proceso de la Unidad de control de bienes respectivamente.

Factibilidad Técnica

Detalle de los materiales, lugar, equipos que serán necesarios para el diagnóstico en implementación del sistema de costos:

- Capacitación.
- Programación.
- Adquisición de software.
- Equipos técnicos (computador y sus componentes).
- Requerimientos físicos de equipos y sus instalaciones.
- Desarrollo de archivos.
- Complementación, nuevos suministros.
- Como Lugar principal donde se evalúa el inventario.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

La propuesta consiste en identificar los costos ocultos que surgen de la mala gestión de administración y control del inventario de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación, considerando la participación como talento humano a estudiantes de la

Universidad Estatal de Milagro ya que se considera que tienen los conocimientos necesarios para desarrollar dicho proyecto y colaborar con la mejora de la Unidad de Bines de la organización.

Para poder ejecutar el presente proyecto se ha establecido un itinerario para recolectar datos que involucren desde lo más simple del problema hasta conseguir datos que sean de beneficio para el desarrollo del análisis de la situación que ha dado surgimiento hacia la propuesta del presente trabajo.

5.7.1 Actividades

La actividad comienza desde la presentación y aprobación de la propuesta en la facultad de la carrera Administrativa y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI, aprobación y aceptación de la Coordinadora Zonal de Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación y la aprobación de Panta central del Ministerio de Educación , para luego solicitar la colaboración de un grupo selectivo de estudiantes de la carrera de Sistemas de la UNEMI para emplear sus conocimientos tecnológicos en cuanto a programas e instalaciones y por ende la participación de estudiantes de La carrera Administrativa y Comercial.

El aporte de los estudiantes de sistemas de la UNEMI serían los encargados de diseñar los planes para la implementación del sistema de costeo para poder llevar a cabo la identificación de los costos ocultos y tratar de que estos no se produzcan, considerando que se necesitaran de contenidos contables y administrativos para el diseño del sistema tendremos la ayuda de estudiantes de la carrera a fin.

Este proyecto se lo realizará en tres etapas; misma que duraran ocho meses:

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACION
ETAPA I	
En esta etapa los estudiantes de la carrera Administrativa y Comerciales de la UNEMI observaran y recogerán los datos que sean necesarios para conocer cuáles son las necesidades del departamento de Bienes en cuanto al control del Inventario se refiere para así realizar la debida selección y analizar como emplearlas en el sistemas.	2 meses
ETAPA II	
La segunda etapa se la llevará a cabo usando el intelecto de los estudiantes con conocimientos en sistemas ya que en esta se desarrollará el diseño del sistema de costeo y si es necesario la instalación de paquetes informáticos que ayuden para el proceso tomando en cuenta los datos de la etapa anterior.	4 meses
ETAPA III	
En la tercera y última etapa corresponderá a la ejecución de la propuesta, se ingresaran los datos y se comenzará a trabajar con el sistema para ir evaluando su evolución y si cumple o no las expectativas y necesidades de los responsables de la Unidad de Control de Bienes.	2 meses

Elaborado por: Clara Macías Rosero.

5.7.2 Recursos, Análisis Financieros

El presente trabajo está basado en el talento humano que es el principal componente para la realización de todo proyecto al que se desarrollará gracias a los conocimientos y destrezas del personal encargado.

Con la finalidad de desarrollar una buena propuesta práctica y confiable se contara con la colaboración del personal tecnológico y sistemas TICS de la Coordinación Zonal 5

del Ministerio de Educación, ellos serán los encargados de hacer el seguimiento y guiar las actividades que realizarán los estudiantes de la UNEMI.

El material y guías a necesitar se las conseguirán en páginas de internet y si el caso amerita de textos impresos que sirvan de apoyo al desarrollo de la propuesta se los conseguirá en la biblioteca de la UNEMI Dr. Paul Ponce Rivadeneira, previa solicitud al responsable de la biblioteca.

A continuación se detalla los costos generales para realizar la investigación preliminar:

Cuadro 25: Costo de aportación general para la propuesta.

RUBROS UTILIZADOS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Internet	1	\$ 22,40	\$ 22,40
Resma de hojas A4 bond de 75gr	1	\$ 5,00	\$ 5,00
Empastes del informe final (3 copias)	3	\$ 12,00	\$ 36,00
Encuestas impresas (copias)	91	\$ 0,05	\$ 4,55
Refrigerio tres semanas recolección de datos	15	\$ 5,00	\$ 75,00
Refrigerio una semana de aplicación de encuestas	5	\$ 5,00	\$ 25,00
Dispositivo para guardar la información (pendrive)	1	\$ 8,00	\$ 8,00
Movilización x día para la investigación (combustible)	45	\$ 2,00	\$ 90,00
Impresión del informe (tintas)	2	\$ 25,00	\$ 50,00
Llamadas telefónicas (tarjetas)	3	\$ 3,00	\$ 15,00
Asesoría para implementar el Sistema de Costos	\$10,00	\$ 10,00
SUMA TOTAL			\$ 340,95
Financiamiento: Autora de la Investigación			

Elaborado por: Clara Macías Rosero.

Mediante el análisis realizado se identificaron costos ocultos que se generan de la mala gestión en la administración del inventario, se producen exceso de gastos en procesos

de transportación, gastos de mantenimientos en bienes que se deterioran por el inadecuado almacenamiento de los bienes, suministros deteriorados por que no se da una correcta distribución, etc.

Considerando que al identificar los costos y manejando un adecuado control en los costos y gastos se ahorrara presupuesto mismo que será empleado para mejorar las infraestructura de la bodega donde se almacenan los suministros y los bienes.

Además se pretende aplicar parte del dinero ahorrado en capacitaciones de los funcionarios para que tengan el conocimiento más extenso del cargo que desempeñan, esto ayudara mejorar las actividades tanto en el departamento de Control de Bienes como en la organización.

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE COSTOS BASADO EN EL METODO DE COSTEO ABC.

Los costos en las instituciones públicas se miden a través de la eficiencia, eficacia y economía basándose en las actividades que se desarrollan para cumplir un servicio, a diferencia de cómo se miden los costos en las instituciones privadas.

Cuando se habla de medir a través de la economía decimos que se mide el gasto que se efectúa para desarrollar ciertas actividades y el ahorro que se puede lograr evaluando cada actividad.

Una de las actividades a evaluar es el **Consumo de energía eléctrica cuando el personal está laborando:**

Este control hace posible conocer el costo real de las acciones productivas fundamentándose en que las acciones requeridas sean cumplidas a tiempo y no lleguen al exceso de horas ya que esto consume más tiempo, más recursos originando más costos y se produce el gasto innecesario o bien conocido **Costos Ocultos.**

Es decir medición de acciones por desarrollar con las acciones antes desarrolladas.

5.7.3 Impacto

En la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación se ha observado las malas gestiones que se vienen efectuando a través del incorrecto manejo de inventario por lo que mediante los procesos, técnicas y herramientas de investigación se identificaron que surgen costos ocultos por la mala gestión.

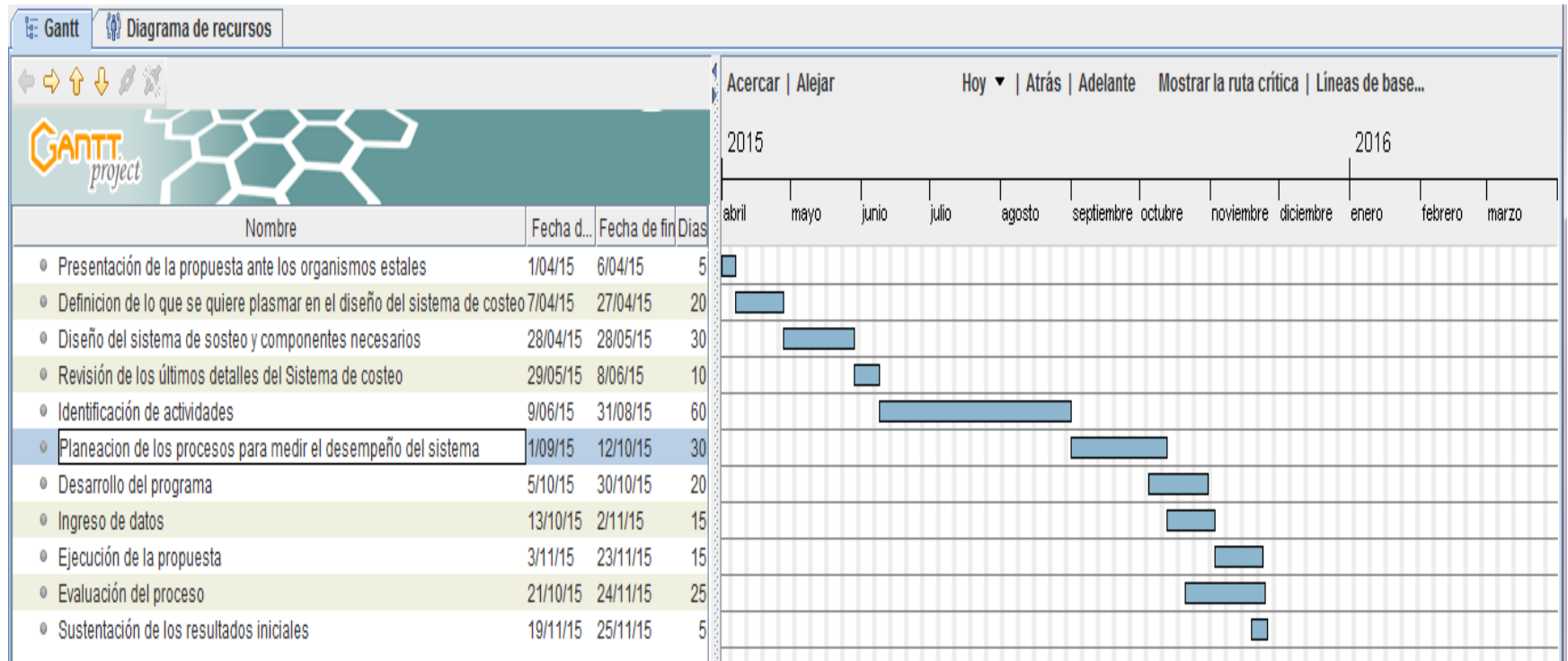
Con la ejecución de la presente propuesta contribuirá al manejo, control y seguimiento sobre las actividades correspondientes al inventario, así como proponer un mejoramiento en los procesos planificación, comunicación y capacitación además de generar beneficio para la organización ya que al controlar los costos y reducir los ocultos se genera más rentabilidad al presupuesto que designa el Estado Ecuatoriano mediante el Ministerio de finanzas.

Cabe indicar que al ejecutar la propuesta se obtendrán beneficios tales como: ahorrar tiempo, recursos y dinero, se podrá evaluar los procesos que se ejecutan en cada actividad, se puede seguir renovando con sistemas de mejora continua, identificar los costos ocultos y establecer nuevas actividades que sean de beneficio para la organización y eliminar gastos y actividades que no son de beneficio para organización y que disminuye rentabilidad.

5.7.4 Cronograma

Para la ejecución del proyecto se pone en consideración la siguiente matriz cronológica:

CRONOGRAMA



Elaborado por: Clara Macías Rosero.

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Se consiguieron lineamientos importantes que sirvieron para evaluar las propuesta, mismos que se tallan a continuación:

- Se realizó encuestas y entrevistas dirigidas a los funcionarios y empleados de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación para obtener datos importantes, conocer los problemas que fluían en la organización relacionando con el departamento de la Unidad de Control de Bienes y para determinar el nivel de aceptación del presente proyecto.
- Para poder establecer la propuesta se determinaron cuáles eran los problemas motivos del caso de estudio.
- Contar con talento humano calificado, que sean eficientes y eficaces al momento de desarrollar el análisis y diagnóstico de los costos ocultos y el diseño e implementación de un sistema de costeo, este talento humano deberán ser estudiantes de la UNEMI que estén cursando los últimos semestres.
- Motivar a los funcionarios encargados del control y manejo del inventario con el fin de gestionar mejor las actividades que se efectúan en la Unidad de Control de Bines para el beneficio común entre la organización y el funcionario.
- Realizar frecuentemente la evaluación sobre la operatividad del sistema de costeo, si satisface las necesidades y si cumple las expectativas.
- Verificar la eficacia de la implementación en periodos posteriores, para evaluar el desempeño del sistema y si tiene aceptación favorable la propuesta.

CONCLUSIONES

La Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación en calidad de organismo gestor de la educación se enfrenta a diario a constantes cambios ya que tiene que cumplir con lo que en ámbito educacional trate, infraestructura, amueblamiento, etc., por ello nace la necesidad de gestionar controles en lo que a bienes respecta.

En la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación se ha observado las malas gestiones que se vienen efectuando a través del incorrecto manejo de inventario por lo que mediante los procesos, técnicas y herramientas de investigación se identificaron que surgen costos ocultos por la mala gestión.

La falta de capacitación y de formación en los funcionarios y empleados genera un alto desconocimiento en las obligaciones y actividades a desempeñar, fomentado así las irregularidades en los controles de los costos que se generan al manipular el inventario y se pierdan los esquemas en la Unidad de Control de Bienes esto hace que se generen costos ocultos.

En el presente trabajo observa y trata de mejorar los sistemas de actividades y hasta se puede mejorar la comunicación interna y externa de la organización, el objetivo del diagnóstico es perfeccionar los procesos, implementar nuevas estrategias de mejoramiento y funcionamiento de la comunicación organizacional.

Con este proyecto de investigación lo que se trata es aplicar todas las correcciones antes mencionadas para lograr la reducción de los costos ocultos en el manejo de inventarios, aumentar la productividad de las funciones que en el departamento de bienes se llevan a cabo y así poder llegar a la obtención de buenos resultados.

RECOMENDACIONES

- Mejorar la comunicación para definir claramente las funciones a realizar entre el Guardalmacén y el departamento administrativo para evitar la descoordinación de actividades.
- Coordinar las actividades para así poder explicar la inasistencia de los responsables de bodega para mejorar las actividades del departamento de bienes.
- Ofertar capacitación continua para obtener conocimientos en el manejo y control de bienes y lograr un correcto inventario además de fomentar medidas y estrategias para evitar que los problemas que fueron caso del estudio reincidan.
- Comprometerse incondicionalmente a cumplir con los objetivos y metas propuestas en el presente trabajo de investigación.
- Los funcionarios deben estar en constante capacitación para que tengan en claro los procedimientos a desarrollar y cómo deben actuar ante las funciones designadas para que puedan obtener resultados favorables y sirva de beneficio para la empresa, así mismo que se mantenga un manual de procedimientos en constante actualización para un mejor desempeño de funciones.
- Considerando que al identificar los costos y manejando un adecuado control en los costos y gastos se ahorrara presupuesto mismo que será empleado para mejorar las infraestructura de la bodega donde se almacenan los suministros y los bienes.

BIBLIOGRAFIA

Rayburn, L. Gayle. (1999), Contabilidad y Administración de Costos

López, Armando Franco (2004), Administración de la Empresa

Moven, Dr. Hansen y Maryanne M. (2007), Administración de Costos, Contabilidad y Control.

James A. Cashin, Ralph S. Polimeni (1997) Contabilidad de costos Editorial Mc Gran Hill. Segunda edición - Colombia.

W.B. Lawrence (1998) Contabilidad de costos - quinta edición, tomo I, México.

W.B. Lawrence (1998) Contabilidad de costos - quinta edición, tomo II, México.

Molina Calvache, Antonio. (2002). Contabilidad de Costos, tercera edición. Ecuador.

Hornngren Charles, Foster George y Datar SrinKant. (2002), Contabilidad de Costos, décima edición.

Podmoguinnye, Marcelo G. (2005). El Costeo basado en actividades, primera edición.

Vázquez, Juan Carlos. (2002). Costos y Presupuestos, segunda edición.

Hicks, D.T. Marcombo Boixareu. (1997). El Sistema de Costos Basado en Actividades (ABC), primera edición.

LINKOGRAFÍAS

http://www.contraloria.gob.ec/normatividad_vigente.asp

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10999/1/26833_1.pdf

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11224/1/26964_1.pdf

<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/135>

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1216/1/82T00114.pdf>

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11227/1/26060_1.pdf

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9940/1/41670_1.pdf

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11041/1/27132_1.pdf

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/11922/3/TESIS%20FINAL%20IMPRIMIR.pdf>

www.revistaiic.org/articulos/numesp/articulo1_esp.pdf

<https://zazenco.wordpress.com/2013/02/18/metodologia-para-calculiar-costos-en-el-sector-publico-sistema-de-costeo-abc/>

http://www.economia.com.mx/la_importancia_de_reducir_costos_en_las_empresas.htm

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1
Diseño del Proyecto

CUADRO DE SINTOMAS		
SINTOMAS	CAUSAS	PRONOSTICO
Existe descoordinación en las actividades de la bodega.	Falta de comunicación entre el jefe administrativo y el guardalmacén.	No están claramente definidas las funciones que debe realizar.
No existe control en el despacho de los insumos.	Nunca está el responsable de la bodega.	Funcionamiento deficiente en el departamento de control de bienes.
Incumplimiento de funciones por parte del Guardalmacén.	Lo ponen a realizar otras actividades.	Dificultad para alcanzar los objetivos del cargo.
Carencia de conocimientos básicos de identificación y reconocimiento del proceso de manejo de bienes.	No tiene claro la administración de los bienes.	No existe un adecuado inventario.
Inadecuada rotación de inventario reflejada en los kardex.	El Guardalmacén no tiene un debido control cronológico del inventario de insumos.	Pérdidas y deterioro de insumos en el almacén.
Falta de gestión en el aprovisionamiento de los insumos por parte del Guardalmacén.	No mantiene un nivel óptimo en stock de insumos.	Genera gastos tras realizar la gestión de adquisición.

MATRIZ DEL PROBLEMA				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTES	DEPENDIENTES
¿Cómo influye la mala gestión de las actividades de bodega en el impacto de los costos operativos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?	Desarrollar un diagnóstico para la reducción de los costos ocultos en el manejo de inventarios y su impacto de los costos operativos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación mediante herramientas de investigación y un cuestionario de control interno en el área requerida a fin de mejorar la gestión que se realiza en el departamento.	El desarrollo de un diagnóstico reducirá los costos ocultos y mejorará el control de los recursos en el manejo de inventario de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.	Mala gestión en actividades de bodega.	La bodega de insumos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.
SUBPROBLEMAS	ESPECIFICOS	ESPECIFICAS		
¿De qué manera afecta la mala comunicación en la descoordinación en las actividades de la bodega de insumos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?	Analizar las causas de la falta de comunicación entre el Guardalmacén y el departamento de compras públicas para mejorar las funciones a realizar.	El desarrollo de un diagnóstico mejorará la comunicación para definir claramente las funciones a realizar.	Mala comunicación.	Descoordinación de actividades.
¿Cómo afecta la inasistencia del responsable de bodega en el control y despacho de la bodega de insumos	Explicar el porqué de la inasistencia del responsable de bodega para mejorar las actividades del departamento de bienes.	El desarrollo de un diagnóstico explicará la inasistencia de los responsables de bodega para mejorar	Inasistencia del responsable de bodega.	No hay control en el despacho de insumos.

de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?		las actividades del departamento de bienes.		
¿En qué interfiere la carencia de los conocimientos básicos de identificación y reconocimiento del proceso de manejo de bienes?	Establecer las causas que impide obtener conocimientos en el manejo de bienes.	El desarrollo de un diagnóstico fomentará medidas y estrategias para obtener conocimientos en el manejo de bienes y lograr un correcto inventario.	Carencia de conocimientos básicos.	No existe adecuado inventario.
¿Cómo afecta la inadecuada rotación del inventario en la bodega de insumos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?	Analizar posibles soluciones para mejorar los registros en los kardex y evitar las pérdidas y deterioros de los insumos.	El desarrollo de un diagnóstico ayudará a promover nuevos métodos de intervención para mejorar los registros y evitar las pérdidas y deterioros de los insumos.	Falta de control cronológico.	Inadecuada rotación de inventario.
¿Cómo afecta la falta de gestión de aprovisionamiento de los insumos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?	Identificar cuáles son las causas que impiden mantener un nivel de stock óptimo de insumos; para evitar los gastos en que se incurre en cada proceso de adquisición.	El desarrollo de un diagnóstico divulgará medidas preventivas para lograr mantener un nivel de stock óptimo y evitar los gastos en que se incurre en cada proceso de adquisición.	Falta de gestión de aprovisionamiento de insumos	Genera gastos.



ANEXO 2

**UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA – C.P.A
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL AREA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y CONTROL DE BIENES DE LA COORDINACION ZONAL 5 DEL MINISTERIO DE EDUCACION**



OBJETIVO: Desarrollar un diagnóstico para la reducción de los costos ocultos en el manejo de inventarios y su impacto de los costos operativos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

INSTRUCCIONES: Lea con atención cada enunciado y señale la opción que considere adecuada (Esta encuesta es únicamente para conocimiento del estudiante realizante de la encuesta, se garantiza total confidencialidad).

<p>1. ¿Tienen una bodega donde almacenan los suministros de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>2. ¿Se Realiza Un Control Periódico De Los Inventarios En La Coordinación Zonal 5 Del Ministerio De Educación?</p> <p>Mensual <input type="checkbox"/></p> <p>Trimestral <input type="checkbox"/></p> <p>Semestral <input type="checkbox"/></p> <p>Anual <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>3. En referencia a la repuesta anterior; ¿El control se lo realiza interno o externo?</p> <p>Interno <input type="checkbox"/></p> <p>Externo <input type="checkbox"/></p>	<p>4. ¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>Poco <input type="checkbox"/></p> <p>Nada <input type="checkbox"/></p>
<p>5. ¿Cree que realizando un diagnostico nos va a ayudar a reducir los costos ocultos y mejorar el manejo de inventario de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>6. ¿Al iniciar sus funciones se le establecieron las funciones a desempeñar?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>Poco <input type="checkbox"/></p> <p>Nada <input type="checkbox"/></p>
<p>7. ¿Cree usted que las funciones y responsabilidades están bien definidas para su cargo?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>8. ¿Conoce la estructura organizacional de la empresa el departamento?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>

<p>9. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?</p> <p>Claro <input type="checkbox"/></p> <p>Medio <input type="checkbox"/></p> <p>Nulo <input type="checkbox"/></p>	<p>10. ¿Recibe información y observaciones de como realiza su trabajo?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p>
<p>11. ¿Conoce los riesgos asociados a su cargo?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>Poco <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>12. ¿Recibe capacitación sobre el manejo y control de inventarios?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>Poco <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>13. ¿Cree usted que realizando un diagnostico ayudara a fomentar medidas y estrategias para obtener o mejorar sus conocimientos en el manejo de bienes?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>14. ¿Utiliza algún programa estadístico para conocer la rotación del inventario?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>15. ¿La rotación del inventario se encuentra sincronizada con los periodos de compra?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>Rota según el gusto del funcionario <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	

GRACIAS POR SU COLABORACION



UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA – C.P.A
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COORDINACION ZONAL 5 DEL MINISTERIO DE EDUCACION



OBJETIVO: Desarrollar un diagnóstico para la reducción de los costos ocultos en el manejo de inventarios y su impacto de los costos operativos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

INSTRUCCIONES: Lea con atención cada enunciado y señale la opción que considere adecuada (Esta encuesta es únicamente para conocimiento del estudiante realizante de la encuesta, se garantiza total confidencialidad).

1. ¿Con que frecuencia recibe servicios del personal de Bodega? Diario <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> No es atendida la necesidad a tiempo <input type="checkbox"/>	2. ¿Está satisfecho con el servicio que brinda el personal de bodega? Mucho <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Nada <input type="checkbox"/>
3. ¿Cuándo solicita un servicio del personal de bodega, éste se encuentra siempre disponible? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	4. ¿Realizan periódicamente control sobre los movimientos de los suministros de la bodega (inventarios)? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
5. ¿El método de control de inventarios usado actualmente cumple con las expectativas esperadas? Mucho <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Nada <input type="checkbox"/>	6. ¿Cree que es necesario realizar Inventarios Físicos Periódicos por parte de una auditora externa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Talvez <input type="checkbox"/>
7. ¿Cree usted que realizando un diagnostico ayudara a promover nuevos métodos para mejorar los registros en el inventario y evitar las perdidas y deterioros de insumos? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Talvez <input type="checkbox"/>	

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 3



**UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA –
C.P.A
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GUARDALMACEN DE LA COORDINACION
ZONAL 5 DEL MINISTERIO DE EDUCACION**



COOPERACION: Su ayuda es clave para nosotros, le garantizamos que la información proporcionada será de absoluta confidencialidad.

OBJETIVO: Desarrollar un diagnóstico para la reducción de los costos ocultos en el manejo de inventarios y su impacto de los costos operativos de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Educación.

INSTRUCCIONES: Contestar estas preguntas lo más precisas y con la sinceridad que le sea posible.

NOMBRE: Bernardo Arboleda Lino

CARGO: Guardalmacén

INSTITUCION: Zonal 5 MINEDUC

CIUDAD: Milagro

NIVEL DE ESTUDIO: Bachiller

PREGUNTAS:

1.- ¿Conoce la estructura organizacional de la empresa y como se posiciona el departamento de Control de Bienes dentro de la empresa?

La estructura de toda la organización no la conozco pero si conozco que mi departamento debe de interactuar con el departamento administrativo y financiero y la posición que tiene es importante ya que en esta área se encuentra todo los bienes de la institución.

2.- ¿Considera usted que los datos en cuanto a ingresos, egresos, traspaso de bienes se los puede conocer en el momento deseado y con exactitud?

No ya que al momento no existe un sistema que ayude al control de estos datos, solamente se lleva un registro manual en Excel y muchas veces por diversas actividades se impide que se efectúe control y registro a diario.

3.- ¿Piensa usted que con la implementación de un sistema de costeo ayudara al control del inventario y mejoraría la situación actual?

Sí, ya que al implementar un sistema de costeo ayudara a la optimización de recursos y mejorara el control del inventario de esta organización.

4.- ¿Cree usted que con la implementación de este sistema de costos ayudaría detectar los gastos innecesarios y lograr el ahorro, si considera positivo la propuesta estos mismos ahorros en qué podrían ser utilizados?

No cabe duda que sí creo que este sistema ayudaría a la consecución del ahorro y pienso que estos mismos podrían ser utilizados en el mejoramiento de la infraestructura del almacén donde reposan los bienes ya que considero que no tiene las características necesarias ni el ambiente adecuado.

5.- ¿Considera que los funcionarios y empleados que laboran en la organización estén de acuerdo que la implementación del sistema de costeo sería de beneficio para la misma?

Sí, ya que el personal debe estar dispuesto a recibir propuestas mediante observaciones que ayuden al mejoramiento del problema y comprender que en base a estas propuestas se tomarían mejores decisiones.

ANEXO 4

REGISTRO DE CONTROL, EVALUACION, Y APROBACION DE DISEÑO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

TITULO DEL PROYECTO

.....

AUTOR (ES)

.....

.....

1. TEMA

	Sí	No
• El título es concretó y claro	----	----
• Es de interés para el mejoramiento de la calidad educativa	----	----
• Desarrollo tecnológico	----	----
• Es factible realizar la investigación	----	----
• El tema puede aceptarse	----	----

OBSERVACIONES SOBRE EL TEMA:

.....

.....

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

	Sí	No
• En el planteamiento se identifica claramente la situación actual	----	----
• (síntomas, causas)		
• La pregunta de investigación está bien planteada	----	----
• (Formulación y Sistematización)	----	----
• Pronóstico y Control del Pronóstico correctamente elaborado	----	----

OBSERVACIONES AL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

.....

OBJETIVOS:	Sí	No
• Son claros y están bien planteados	----	----
• El objetivo general es consistente con la formulación	----	----
• Los objetivos específicos son consistentes con la sistematización del problema	----	----

OBSERVACIONES SOBRE LOS OBJETIVOS

.....

JUSTIFICACION	Sí	No
• <input type="checkbox"/> La justificación de la investigación tiene importancia, viabilidad y es posible que económicamente se realice	----	----

1. MARCO REFERENCIAL

• Expresa antecedente de la investigación	----	----
• La fundamentación tiene relación con el problema, el tema y las variables	----	----
• Las definiciones de términos están fundamentadas	----	----
• Coherencia y estructuración lógica del marco teórico	----	----

HIPOTESIS Y VARIABLES	Sí	No
• El trabajo exige hipótesis	----	----
• Tiene relación con el problema, el tema y el marco teórico	----	----
• Están bien formuladas	----	----

2. MARCO METODOLÓGICO	Sí	No
• Determina como realizará la investigación	----	----
• Contiene la población sujeto a estudio	----	----
• Determina la muestra de estudio	----	----
• Expresa los métodos de investigación	----	----
• Muestra los instrumentos y técnicas de investigación	----	----

OBJETIVOS:	Sí	No
• Son claros y están bien planteados	----	----
• El objetivo general es consistente con la formulación	----	----
• Los objetivos específicos son consistentes con la Sistematización del problema	----	----

OBSERVACIONES SOBRE LOS OBJETIVOS

.....

JUSTIFICACION	Sí	No
• La justificación de la investigación tiene importancia, Viabilidad y es posible que económicamente se realice	----	----

1. MARCO REFERENCIAL

• Expresa antecedente de la investigación	----	----
• La fundamentación tiene relación con el problema, el Tema y las variables	----	----
• Las definiciones de términos están fundamentadas	----	----
• Coherencia y estructuración lógica del marco teórico	----	----

HIPOTESIS Y VARIABLES	Sí	No
• El trabajo exige hipótesis	----	----
• Tiene relación con el problema, el tema y el marco teórico	----	----
• Están bien formuladas	----	----

2. MARCO METODOLÓGICO	Sí	No
• Determina como realizará la investigación	----	----
• Contiene la población sujeto a estudio	----	----
• Determina la muestra de estudio	----	----
• Expresa los métodos de investigación	----	----
• Muestra los instrumentos y técnicas de investigación	----	----

3. MARCO ADMINISTRATIVO	Sí	No
• Determina claramente los recursos humanos	----	----
• Hacer constar medios de trabajo	----	----
• Presenta el cronograma de trabajo	----	----

EL PRESUPUESTO	Sí	No
• Los gastos por servicios personales han sido calculados de acuerdo con las necesidades del recurso humano.	----	----
• Los gastos generales son los previstos para la investigación propuesta	----	----

EL CRONOGRAMA	Sí	No
• Emplea el diagrama de Gantt adecuadamente	----	----
• Las etapas de la investigación presentadas siguen un proceso lógico	----	----

BIBLIOGRAFÍA	Sí	No
• Es suficiente	----	----
• Esta correctamente elaborada	----	----
• Actualizada	----	----

EL PROYECTO EN SU CONTENIDO Y METODOLOGÍA

Se aprueba Se rechaza

TUTOR:

FECHA:

Firefox | Consejo Mundial de Boxeo rindió ho... | D13702019 - Tesis para la obtencion d... | D13719446 - Tesis CPA Clara Macias ...

https://secure.orkund.com/view/13731452-895781-456095#qLbKLvayjibQMdXiq0FAA==

URKUND

Document [Tesis CPA Clara Macias Rosero.pdf](#) (D13719446)
Submitted 2015-03-24 16:27 (-05:00)
Submitted by danettsita10@gmail.com
Receiver hecheverriav.unemi@analysis.orkund.com
Message Tesis Clara Macias Rosero [Show full message](#)
 4% of this approx. 26 pages long document consists of text present in 2 sources.

List of sources

Rank	Path/Filename
1417641736_147	AVANCE%252B4%252B%2525281%252529.docx
	Carlos Inga TESISDEGRADO.docx

Alternative sources
Sources not used

0 Warnings | Reset | Export | Share

ÍNDICE GENERAL INTRODUCCION 7
 CAPÍTULO I 105 EL PROBLEMA

57% Active

DEL PROBLEMA 105 1.1.1 Problemización
 105 1.1.2 Delimitación del problema
 106 1.1.3 Formulación del problema
 107 1.1.4 Sistematización del problema
 107 1.1.5 Determinación del tema
 107 1.2 OBJETIVOS
 108 1.2.1 Objetivo general
 108 1.2.2 Objetivos específicos
 108 1.3 JUSTIFICACIÓN
 109 1.3.1

Justificación de la investigación 109 CAPÍTULO II

Error! Marcador no definido. MARCO REFERENCIAL ;Error! Marcador no definido. 2.1 MARCO TEÓRICO ;Error! Marcador no definido. 2.1.1 Antecedentes Históricos ;Error! Marcador no definido. 2.1.2 Antecedentes Referenciales ;Error! Marcador no definido. 2.1.3 Fundamentación ;Error! Marcador no definido. 2.2 MARCO LEGAL

Urkund's archive: UNIVERSIDAD GUAYAQUIL / Carlos Inga TESISDEGRADO.docx **57%**
 DEL PROBLEMA 8 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA 9 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 9 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA 10 OBJETIVOS 13 OBJETIVO GENERAL 13 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 13 JUSTIFICACIÓN

ES | 11:26 | 25/03/2015

