



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA –CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“ANÁLISIS PARA DETERMINAR CÓMO AFECTA EN EL ALMACENAJE DE
LOS MATERIALES DE BODEGA, EL NO CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INGRESOS Y
EGRESOS DE LOS ÍTEMS DE LA BODEGA GENERAL DE CNEL DEL CANTÓN
MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS”**

AUTORA:

STEFANNY TATIANA BANDA CRUZ

ASESORA:

CPA. JAZMÍN ELSA SÁNCHEZ ASTUDILLO, MAE.

MILAGRO, ABRIL 2014

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)

En mi calidad de tutor de Proyecto de investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Por la presente que he analizado el Proyecto de Grado con el título “Análisis Para El Desarrollo De Un Manual De Políticas Y Procedimientos En Bodega General De CNEL Del Cantón Milagro”, presentado por la Srta. Stefanny Tatiana Banda Cruz como requisito previo a optar por el Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría - CPA y que acepto tutorar a la estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Milagro, a los 02 días de abril del 2014.

Stefanny Tatiana Banda Cruz

C.I. 0929392488

Tutor:

CPA. Jazmín Elsa Sánchez Astudillo, MAE.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente 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, Abril 2014

Stefanny Tatiana Banda Cruz

C.I. 0929392488

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del 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

Primero a mi Creador, por su infinito amor y apoyo espiritual gracias padre amado.

A mis padres por ser mi inspiración, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento a cada instante, sus palabras de aliento sirvieron de mucho para culminar este proyecto, gracias por darme ánimos y fuerzas para seguir adelante y ser fuente de luz a mi vida, ustedes se convirtieron en pilares fundamentales para mi formación profesional, Madre querida espero no haberte defraudado y ser motivo de tu orgullo, le pido a Dios que nos colme de mucha bendiciones y salud, para que siempre permanezcamos juntos.

Stefanny Tatiana Banda Cruz

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecer al Todopoderoso por regalarme la vida, la fuerza, la salud deseada, por iluminar mi vida y por sus bendiciones derramadas, Gracias Dios porque me has permitido mantenerme de pie a pesar de todas las dificultades que se me presentaron durante este largo camino, gracias a ti estoy por culminar un escalón más en mis estudios que ha sido de gran sacrificio y esmero.

Un agradecimiento especial a mis padres ya que han sido guía, instrumento y ejemplo a seguir, siempre estuvieron pendientes a mis necesidades y cansancio, gracias por su apoyo invaluable, gracias por inculcarme sus sabios consejos ya que me enseñaron a ver el lado positivo a la vida y nunca dar un paso atrás, enfrentar a la vida con valor, coraje y nunca rendirse, a tomar el camino largo y a luchar por mis metas.

Mi más grande gratitud y agradecimiento a todo el personal académico de mi facultad, sus esfuerzos, su dedicación sus orientaciones su paciencia su motivación y conocimientos compartidos ayudaron a mi desarrollo personal y afianzaron mi formación como estudiante universitario.

De manera muy especial a mi Tutora ing. Jazmín Sánchez por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección, gracias por su apoyo y confianza incondicional en mi trabajo, por aportar con sus conocimientos, dedicación, comprensión y colaboración para la realización de mi proyecto que enmarca un escalón hacia el futuro.

Al Ing. Ricardo Vélez por su atención prestada durante el levantamiento de información mis más sinceros agradecimiento.

Muchas gracias a todos.

Stefanny Tatiana Banda Cruz

CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR

MSc. Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo realizado como requisito previo a la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel cuyo tema fue **“Análisis para determinar cómo afecta en el almacenaje de los materiales de bodega, el no cumplimiento del manual de políticas y procedimientos para el control de ingresos y egresos de los ítems de la Bodega General de CNEL del Cantón Milagro provincia del Guayas”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, del 2014

Stefanny Banda Cruz
C.I. 0929392488

INDICE GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	i
ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE CUADROS.....	x
INDICE DE FIGURAS	xi
INDICE DE GRAFICOS	xi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCION	xiii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Problematización.....	1
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.1.3. Determinación del Tema	5
1.2. OBJETIVOS	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3. Justificación de la Investigación	5
CAPITULO II.....	7
MARCO REFERENCIAL	7
2.1 MARCO TEORICO	7
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	8

2.2 MARCO LEGAL	24
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	27
2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES.....	33
2.4.1 Hipótesis General	33
2.4.2 Hipótesis Particulares	34
2.4.3 Declaración de variables	34
2.4.4 Operacionalización de Variables.....	36
CAPÍTULO III.....	39
MARCO METODOLÓGICO	39
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	39
3.2. LA POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	45
3.4. PROCEDIMIENTOS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	47
CAPÍTULO IV	49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	49
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL	49
4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVALUACION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.....	59
4.3. RESULTADOS.....	60
4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	61
CAPÍTULO V	62
PROPUESTA.....	62
5.1. TEMA	62
5.2. FUNDAMENTACIÓN	62
5.3. JUSTIFICACIÓN.....	64
5.4. OBJETIVOS.....	64
5.5. UBICACIÓN.....	64
5.6. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	65
5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	66
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero	67
5.7.3 Impacto.....	68
5.7.4 Cronograma.....	69
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	70
CONCLUSIONES.....	85

RECOMENDACIONES.....	86
BIBLIOGRAFIA.....	87
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Distribución del Personal	43
Cuadro 2 AÑOS Laborables	49
Cuadro 3 Manual de Políticas y Procedimientos.....	50
Cuadro 4 Funciones que se deben realizar dentro de cada cargo	51
Cuadro 5 Ejecución de actividades diarias.....	52
Cuadro 6 Satisface las necesidades de almacenamiento	53
Cuadro 7 Relación con su jefe inmediato	54
Cuadro 8 Procesos que intervienen en ingresos, egresos y almacenaje	55
Cuadro 9 Clima Laboral.....	56
Cuadro 10 Herramientas que faciliten la relación de las actividades.....	57
Cuadro 11 Ambiente Laboral acorde para el desempeño.....	58
Cuadro 12 Análisis Financiero.....	67

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación	65
--------------------------	----

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Años Laborables.....	49
Gráfico 2 Manual de Políticas y Procedimientos	50
Gráfico 3 Funciones que se deben realizar dentro de cada cargo.....	51
.Gráfico 4 Ejecución de actividades diarias.....	52
Gráfico 5 Satisface las necesidades de almacenamiento	53
Gráfico 6 Relación con su jefe inmediato	54
Gráfico 7 Procesos que intervienen en ingresos, egresos y almacenaje.....	55
Gráfico 8 Clima Laboral.....	56
Gráfico 9 Herramientas que faciliten la relación de las actividades.....	57
Gráfico 10 Ambiente Laboral acorde para el desempeño	58

RESUMEN

El desarrollo de este trabajo se enfocó en el Análisis para el desarrollo de un manual de políticas y procedimientos en Bodega General de CNEL del cantón Milagro, el problema que se encontró es que no existe un debido cumplimiento de las normas de control interno de inventario y no se ejecutan a cabalidad los procedimientos de dichos manuales de políticas y procedimientos, para lo cual se efectuó un estudio a fondo para analizar las causas por las cuales el área de bodega no cumple con estas normas y aplicaciones, utilizando método de la observación, encuesta y entrevistas para conocer la realidad, se puede decir que los manuales son herramientas administrativas que ayudan a optimizar los procedimientos de una empresa y así poder ejecutar las tareas con eficiencia y rapidez, de aquí parte nuestro concepto de que toda empresa o institución debe cumplir con la ejecución de estos manuales, y que de esta manera la empresa pueda mejorar los procesos de ingreso, egreso y almacenaje de materiales, suministros, insumos e otros y así obtener como resultado eficacia y eficiencia en la gestión administrativa y así disminuir la incorrecta administración de materiales que ingresan y egresan en el área y poder llevar un correcto y adecuado control interno dentro de la misma, Es importante resaltar que CNEL-Milagro posee una sola bodega de suministros y materiales para abastecer las necesidades que requieren los diferentes usuarios, por lo que su funcionamiento referente a ingreso, egresos y almacenaje se debe fundamentar teóricamente en el cumplimiento de los procesos de los mismos, de esta fundamentación parte nuestra propuesta de elaborar un plan de estrategia paraincrementar la rentabilidad y optimización de los recursos de la empresa.

Palabras Clave: Manual, Bodega, Políticas y Procedimientos.

ABSTRACT

The development of this work focused on the analysis for the development of a manual of policies and procedures in Bodega General CNEL Canton Milagro, the problem encountered is that there is no due compliance of internal control of inventory and not fully implemented such procedures manual of policies and procedures , for which a study was conducted to analyze thoroughly the causes why the storage area does not meet these standards and applications, using method of observation , survey and interviews to know reality, we can say that the manuals are administrative tools that help optimize the proceedings of a company and to perform tasks quickly and efficiently , hence part of our concept that every business or institution must meet implementation of these manuals , and so the company can improve the processes of admission, discharge and storage of materials, supplies, and other inputs and obtain as a result effectiveness and efficiency in the administration and thus reduce the improper administration of incoming and outgoing materials in the area and to take proper and adequate internal control within the same , it is noteworthy that CNEL - Miracle has one warehouse supplies and materials to meet the needs required by different users , so operation regarding income , expenses and storage should be based on theoretically compliance processes them, this part merits our proposal to develop a strategy plan to increase profitability and optimization of company resources .

Key Board: Manual, Bodega, Policies and Procedures

INTRODUCCION

Nuestras medidas de investigación se expondrán dentro del área de Bodega de la CNEL Milagro, una de las principales herramientas de análisis es el mejoramiento de los procesos, procedimientos y políticas cuyos resultados sean de gran importancia para el bienestar de la institución y la comunidad.

Se llevara a cabo el estudio y análisis de este proyecto con el propósito de determinar y obtener resultados de los procesos que se llevan a cabo en esta área.

La importancia de este tema de la bodega que en tiempos recientes posee una sola Bodega de suministros y materiales para abastecer las necesidades que requieren los diferentes usuarios, por lo que su funcionamiento referente a ingreso, egresos y almacenaje se debe fundamentar teóricamente en el cumplimiento de los procesos de los mismos, reconociendo las labores y capacitaciones dentro del personal que la labora en la misma, estos no son un elemento único, sino más bien un conjunto de elementos interrelacionados que como un objetivo común están orientados a la permanencia y crecimiento de la organización.

Ahora en esta actualidad hablar de los procesos es definir y organizar una estructura administrativa, para alcanzar satisfacción en la bodega en que se desee aplicar.

Este análisis facilitara un enfoque más directo hacia los objetivos existentes y satisfactorios en la bodega, fortaleciendo sus procedimientos que van de la mano con actividades diariamente y elaborando una guía de estrategia y políticas y así obtener mejoras continuas dentro del mismo y la cual serán ejecutadas.

Esta empresa mantiene una estable posición financiera, sin embargo, las deficiencias administrativas y operativas en el área de Bodega están afectando el clima organizacional, siendo uno de los elementos importantes para el desarrollo de toda empresa, es decir los procesos y políticas en esta área no se están cumpliendo de manera adecuada, por desconocimiento de los mismos, por lo tanto, se ha enfocado la realización de este proyecto con el propósito de cumplir con todas las normas, reglamentos, procedimientos para mejorar la rentabilidad del área y alcanzar la productividad, a través del cumplimiento de un manual de políticas y procedimientos.

Se desarrolló cinco capítulos a través de una detallada información y análisis para detectar problemas y conocer las necesidades y requerimientos de esta área para que de esta manera poder establecer soluciones.

Con respecto al Capítulo I establecimos los objetivos para proceder a determinar la elaboración de la guía de estrategias y políticas, los problemas, luego la justificación por el cual debe realizarse el manual, además el Capítulo II el marco conceptual y marco teórico que permitieron el desarrollo de la investigación. En el capítulo III se encuentra el marco metodológico, donde se han especificado los tipos y diseños de la investigación, la población y muestra, los métodos y las técnicas. La tabulación y traficación de la información se presenta en el Capítulo IV, dando paso al análisis de los resultados y a la verificación de las hipótesis.

Finalmente el Capítulo V enfocó la propuesta de diseñar una guía de políticas y estrategias para el cumplimiento de manuales de políticas y procedimientos, para el control de ingreso, egreso, almacenamiento en la Bodega General de CNEL y contribuir al buen desarrollo de esta área.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

EL sector eléctrico, es muy fundamental en el diario vivir de las empresas y los hogares por ello, Ecuador cuenta con la Corporación Eléctrica del Ecuador quien se encarga de generar y transmitir la electricidad, mientras Corporación Nacional de Electricidad distribuye la energía.

Hablar de Corporación Nacional de Electricidad “CNEL EP”, la cual fue constituida en Diciembre del 2008, al momento cuenta con 10 Unidades de negocios: Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Milagro, Guayas, Los Ríos, EL Oro, Bolívar, Santo Domingo y Sucumbíos, unidades de negocios que fueron fusionadas hace años atrás, porque, mantenían indicadores de gestión más bajos, por tal motivo su objetivo principal es revertir estos indicadores y mejorar la situación de las empresas agrupadas. Corporación Nacional de Electricidad ofrece servicio de distribución eléctrica al 30% del mercado del Ecuador.

Entre las unidades regionales que abarca CNEL tenemos a Corporación Nacional De Electricidad Milagro administrada por el Sr. Rafael Pacheco Jara quien ha tenido una trayectoria de 28 años en el sector eléctrico.

Al visitar CNEL logramos conocer la Bodega General, donde se pudo observar que no se cumple un manual de políticas y procedimientos por lo que los empleados que trabajan en esta área por desconocimiento y por ende las funciones que realizan lo hacen por inercia, la causa principal por el incumplimiento es debido a que no se les obligan, exigen a llevar a cabo

estos reglamentos debida a la falta de interés por parte de la gerencia que presume que todo va bien, cuando no se ejecuta actividades que deberán estar escritas dentro del Manual por la razón que desconocen del mismo por falta de Programas de capacitación y adiestramiento para el personal que trabaja en Bodegas; en todos los aspectos, teórico, practico, marco legal, salud ocupacional, motivación, y desarrollo personal y profesional.

Además no existe un buen control sobre el ingreso y egreso de los materiales de bodega, debido a que en forma General en este Departamento de Bodegas hace falta personal operativo y administrativo para poder desarrollar y cumplir todas las operaciones, requerimiento, y tramites que se realizan a diario en esta oficina; y claro está que por el volumen de materiales que tenemos en custodia y el tamaño de las bodegas; se hace imprescindible que se deleguen varios trabajos de control de egresos e ingresos para tener un mejor control; que para esto es necesario contar con el recurso humano necesario para llevar a cabo estas labores, de la misma manera que el área cumpla con las normas elementales de seguridad, infraestructura y tecnología sobre todo en el ingreso y salidas de materiales que se los pueda monitorear para que no se presente problemas por incorrecto despacho o por perdidas de los mismos.

Otro problema, es que, el personal que se encuentra laborando en el área no ha sido capacitado en administración de los materiales, por falta de un plan de capacitación efectivo y definido con claridad para esta Área en forma específica, y por falta de coordinación del Jefe Superior siendo de gran importancia y de mayor necesidad para los empleados para que de esta manera desempeñen con mayor eficiencia y eficacia sus labores, por cuanto se deberá prestar mucha atención a estas necesidades; por cuanto estamos hablando de que en el área de Bodega se maneja el dinero en especies o por decirlo mejor; el capital físico de la Corporación.

Unos de los inconvenientes es la falta de actualización, realimentación y validación de los formatos, procesos y requerimientos necesarios en cada operación, utilizados para el ingreso y egreso de materiales que a falta de reglamentos y procedimientos definidos y dispuestos estrictamente por Oficina Matriz no se ha llevado a cabo una debida actualización, a pesar de que en el día a día; los movimientos que se ejecutan en bodega requieren de algún cambio, mejora o eliminación; ya sea de pasos a seguir, documentos solicitados, firmas requeridas y

demás reglamentaciones que se presentan de acuerdo a cada transacción realizada, por esa razón es un problema la falta de actualización.

Según las investigaciones el área de Bodega no satisface el almacenaje de los materiales, debido a que día a día ingresan materiales, repuestos, suministros, herramientas, equipos, etc. de compras corporativas y se ven muy ajustados en cuanto a los espacios físicos disponibles, lo que ocasiona una incorrecta administración de los mismos, por falta de inversión económica en adecuar o construir bodegas modernas, que cumplan con los más altos estándares en seguridad y espacios físicos apropiados para conservación y almacenaje de todo tipo de material.

El incorrecto almacenaje afecta en el sentido de que hay materiales que por su naturaleza necesitan y requieren de un cuidado o almacenaje especial, es decir; bajo techo, en sitios planos o que no estén expuestos a temperaturas muy elevadas, etc., estas normativas están expuestas en los manuales de políticas y procedimientos, que se deben aplicar en lo físico en el momento de seleccionar el espacio físico y condiciones de custodia para los diferentes materiales, de tal manera si no se cumple con las reglamentaciones debidas podría ocasionar daños, pérdidas o bajas en el nivel de cada material.

El manual de procedimientos y políticas no ha sido expuesto e informado de parte de los encargados de elaborar estas políticas, reglamentaciones, y manuales para este caso Oficina Matriz es la encargada de promover y brindar una adecuada y efectiva difusión de estas reglamentaciones para ser cumplidas por todo el personal que colabora en bodegas.

La incorrecta administración de materiales que ingresan y egresan del área de Bodega afecta de manera general en los Estados Financieros en el sentido de que este error suele presentarse por falta de espacios físicos, por la constante recepción de materiales, esto provoca que ciertos materiales nuevos estén mezclados con materiales usados, es decir que al momento de realizar el inventario suele presentarle errores por no saber diferenciar entre materiales nuevos, usados, y en mal estado, y tienden a confundirse lo que ocasiona diferencias y valores no reales no consistentes al momento de generar el Balance Mensual o cierre de periodo contable; al no dejar bien definido vía sistemas o de forma manual, por lo que no relejaría un correcto saldo contable la cuenta de inventario, y la administración esta recibiendo información errónea respecto a los bienes que posee la empresa almacenados en su bodega.

Por ello si esta realidad no se considera, podrá causar muchos inconvenientes al área a los Estados Financieros de la compañía en general, el no controlar de manera correcta los materiales puede causar pérdidas, falencias en el control interno originando bajos rendimientos.

1.1.2 Delimitación del Problema

País: ECUADOR

Región: COSTA

Provincia: GUAYAS.

Cantón: MILAGRO

Sector: Publico

Espacio: CNEL Milagro

Área: Bodega

Tiempo: 2013-2014

Campo: Inventario

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo afecta en el almacenaje de los materiales de bodega, el incumplimiento del manual de políticas y procedimientos para el control de ingresos y egresos de los ítems de la Bodega General de CNEL del Cantón Milagro provincia del Guayas?

1.1.2 Sistematización del Problema

¿Cómo afecta en la toma de inventario, el desconocimiento de las funciones que deben realizar los empleados del área de bodega de CNEL del Cantón Milagro?

¿Cómo afecta en los Estados Financieros de CNEL, la incorrecta administración de los materiales que ingresan y egresan del área de Bodega?

¿Cómo incide la falta de actualización de formatos, en los procesos de ingresos y egresos de los materiales de bodega?

¿De qué manera afecta, la falta de espacios físicos para el almacenaje de los materiales de bodega de CNEL del Cantón Milagro?

1.1.3. Determinación del Tema

Analizar cómo afecta en el almacenaje de los materiales de bodega, el no cumplimiento del manual de políticas y procedimientos para el control de ingresos y egresos de los ítems de la Bodega General de CNEL del Cantón Milagro provincia del Guayas

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar las causas por las cuales el área de bodega incumple con el manual de políticas y procedimientos, de CNEL del Cantón Milagro, utilizando método de la observación, encuesta y entrevistas para conocer la realidad.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar porque no existe un buen control sobre el ingreso y egresos de los materiales del área.
- Definir los motivos por el cual el personal del área no ha sido capacitado para la administración de materiales.
- Determinar la incorrecta administración de los materiales que ingresan y egresan en el área.
- Conocer las razones por las cuales los formatos que se utilizan en el área no han sido actualizados, y porque no cuentan con los espacios físicos necesarios.

1.3. Justificación de la Investigación

La investigación se origina en la observación que se pudo realizar al visitar las instalaciones de la empresa e ir conociendo el funcionamiento de cada área, allí se pudo observar el incumplimiento del manual de políticas y procedimientos en el área de bodega y como consecuencia de ello se tienen algunos inconvenientes relacionados con la falta de capacitación al personal del área, desconocimiento de las funciones de cada empleado, incorrecta administración de los materiales y la falta de actualización a los formatos que se utilizan en el área.

Por lo que se tomó la decisión de usar encuestas que vayan dirigidas al personal que guarda relación con el área y a los directivos que con su criterio nos puedan ayudar a fortalecer nuestro pensar para buscar una propuesta óptima para el inconveniente.

Para ello se podría mejorar con un estudio sobre la necesidad de contar con una guía de políticas y estrategias que ayude que el empleado se haga responsable sobre las funciones que le competen y además facilite el control sobre los empleados.

De esta manera estaremos aportando al mejoramiento y desenvolvimiento de los procesos del área de bodega de CNEL del cantón Milagro.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

El 16 de enero de 2009, se constituyó la CNEL, siendo su primer Gerente General el Ing. Eduardo Barredo Heinert, luego tomaron la posta los ingenieros Patricio Villavicencio González, Bernardo Henriques Escala, Francisco Castelló León y Tito Torres Sarmiento, que se encuentra en funciones desde el 8 de septiembre de 2011.

Durante estos cuatro años de loable labor, de todos quienes hacemos la Corporación, CNEL ha mostrado, al MICSE, MEER, CONELEC, Entidades de Control y a la sociedad a la que presta sus servicios, un continuo mejoramiento de sus principales indicadores empresariales, pudiendo decirse, con razonada objetividad, que su situación y evolución financiera asegura un futuro promisorio.

No podemos olvidar datos que mostraban el estado complejo y comprometido en el que se encontraba esta institución a inicios del año 2009, como son: pérdidas de energía eléctrica superiores al 30%, niveles de recaudación algo mayor al 84% y una calidad de servicio deficiente.

A 4 años de creación, es importante reconocer los esfuerzos que hemos realizado: directivos, funcionarios y trabajadores, que apoyados por una importante gestión ministerial y de Gobierno, ha permitido que ahora en lo técnico: las pérdidas se hayan reducido al 20% y los ciudadanos perciban una mejor calidad de servicio; en lo comercial: que los niveles de recaudación superen el 98%, no se presten nuevos servicios sin la instalación previa de un sistema de medición; en lo financiero: hemos pasado de pérdidas habituales al término de los

ejercicios económicos, a obtener utilidades anuales, lo que para el Estado ecuatoriano le ha significado un gran beneficio, pues se ha duplicado el patrimonio de la Corporación.

El apoyo del Gobierno Nacional y los lineamientos del Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos así como del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, han sido fundamentales para el cambio dado, junto con una inversión cercana a los 400 millones de dólares, lo que ha permitido la construcción de 30 subestaciones, 230 km de líneas de subtransmisión, 6.000 km de redes de distribución, la instalación de más de 800.000 medidores de energía eléctrica, entre otras obras ejecutadas.

Además, hoy se está trabajando en actividades y procesos como la actualización de su Plan Estratégico, dotación de herramientas tecnológicas, contratación de servicios, implantación de un sistema de gestión de calidad, construcción prioritaria de infraestructura eléctrica crítica; generación de políticas de mayor y mejor control del gasto e inversiones, todo esto con el fin de atender los requerimientos cada vez más exigentes de nuestros clientes así como sus necesidades tradicionalmente insatisfechas, bajo un principio de servicio al cliente de elevado grado de calidez y calidad, con la participación de un Talento Humano capacitado y comprometido, por medio de la puesta en marcha de un nuevo modelo de gestión y organización; y, la visión de potenciar y empoderar la marca “CNEL” en la sociedad a la que nos debemos.

El futuro es maravilloso, trabajamos para ser la mejor empresa del país, las oportunidades están allí, vamos a tomarlas y aprovecharlas en beneficio de nuestros clientes y del crecimiento del país. Queremos ser coherentes en esta línea, al comprender el sentido de las palabras del Sr. Dr. Esteban Albornoz Vintimilla, Ministro de Electricidad y Energía Renovable, de que “El agua es a la vida, lo que la energía es al desarrollo”.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Referencia 1:

Título:

REESTRUCTURACIÓN - ACTUALIZACIÓN DE LOS CONTROLES INTERNOS DEL AREA DE BODEGA DE LA EMPRESA DIPOR S.A.

Autor:

Llerena Erazo, Estefania B

Chacón Puga, Maria J.

Fecha de publicación:

28-Nov-2013

Resumen:

El proyecto de estudio de los controles internos del área de bodega de la empresa DIPOR SA, año 2013 ubicada en el cantón Milagro y su incidencia en los faltantes de mercadería. Se investigó sobre las actividades de controles existentes, los puntos críticos y de más información importante que crea un parámetro revelador de la situación actual de la empresa. Dando origen al problema que conlleva “¿De qué manera los controles internos del área de Bodega inciden en los faltantes de mercadería? Obteniendo un resultado por medio de encuestas al personal de la empresa y entrevista al Gerente. Su propósito principal es la Reestructuración y actualización de controles internos del Área de Bodega para que brinde a la compañía una herramienta de fortalecimiento del área, diseñando el organigrama del área de bodega, mejorando las segregaciones de funciones del personal. Luego de la capacitación y entrega de los manuales correspondientes dentro de la Empresa DIPOR SA en el área de bodega, se genera el seguimiento, el cual consiste en revisiones periódicas en comprobar si están poniendo en práctica lo capacitado y si el Jefe de Bodega está cumpliendo con sus actividades dentro del área. Dentro de los beneficios obtenidos con la reestructuración del organigrama y descripción de funciones con el actual personal de bodega se pueden mencionar, que el resultado a obtener sería de, existencias de inventarios reales, personal satisfecho de su trabajo, entrega de productos sin inconvenientes al cliente, obteniendo todo estos beneficios aumentara la productividad y eficiencia de la empresa.¹

Al comprometer a los subordinados en el cumplimiento de sus actividades se lograra un buen desenvolvimiento del manual de políticas y procedimientos ya que cada uno mejorara su desempeño laboral y así la organización y área aportara a un mayor rendimiento.

Referencia 2:

Título:Reestructuración de un Control Interno de Inventario en el proceso de recepción, almacenamiento y despacho de mercadería de la compañía Río Guayas S.A.

Autor:Lozano Moreno Eva del Pilar, Moreno Hidalgo John Freddy

“El Control Interno comprende el conjunto de reglas, principios y medidas, desarrolladas dentro de una empresa que permiten salvaguardas los bienes, contar con información

¹Reestructuración - Actualización De Los Controles Internos Del Area De Bodega De La Empresa Dipor S.A.

URI: <http://hdl.handle.net/123456789/1821>

confiable y veraz, cumplir con las políticas establecidas por la administración y mejorar el desempeño en las operaciones, es decir que el control interno del inventario es el plan de organización, la asignación de funciones, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos adoptados por una empresa para proteger sus inventarios. En atención a la gran relevancia que tiene el inventario dentro de las empresas comerciales y a la necesidad de una adecuada administración para evitar faltantes, deterioro y robo de inventario, hemos visto la necesidad de que las políticas y procedimientos de la compañía Río Guayas S.A. sean actualizadas y reestructurados los controles internos en lo que se relaciona a los procesos que se manejan en una bodega, sistematización de procesos, descripción de funciones, capacitación, etc. Este cambio generará un mayor grado de confianza, tanto a la administración como al personal que maneja los procesos de recepción, almacenamiento y despacho, además permitirá que los procesos fluyan normalmente permitiendo que se de una mayor eficiencia en las diferentes áreas que se maneja dentro de una bodega. Este proyecto describe como se establecerán los criterios normativos de carácter práctico que permitirán a Río Guayas S.A. una eficiente administración y control del inventario, lo cual mejorará la productividad, ayudará a la prevención y detección de irregularidades, optimizando los procesos de almacenamiento, registro y control del inventario, logrando que la empresa pueda cumplir con los objetivos trazados por la administración.”²

Con lo escrito por los autores en líneas anteriores vemos la importancia del control interno en la organización ya que ayuda a detectar cualquier tipo de anomalía que exista en el inventario ya que esa es el área que más se ve afectada con los fraudes porque es la que mayor rotación tiene, es así que mejorara la fluctuación de lo es ingresos, egreso y almacenaje.

Referencia 3:

Título: DISEÑO DE POLITICAS Y MANUALES DE FUNCIONES PARA LA SOCIEDAD DE AGROSERVICIOS “LA CASA DEL ARROCERO” UBICADA EN EL CANTON SAN JACINTO DE YAGUA

Autor:

ARREAGA SALVATIERRA, ROSALINDA DEL PILAR

ASTUDILLO ALVARADO, DIANA VANESSA

Fecha de publicación: 9-Dec-2013

²Reestructuración de un Control Interno de Inventario en el proceso de recepción, almacenamiento y despacho de mercadería de la compañía Río Guayas S.A.

URI: <http://hdl.handle.net/123456789/631>

Resumen:

La presente investigación ha sido realizada en la Sociedad de Agroservicios “La casa del Arrocero” ubicada en el cantón San Jacinto de Yaguachi, en la cual mediante observación se pudo detectar la existencia de una serie de falencias en lo que respecta a la falta de efectividad en el óptimo desempeño del personal que labora de la compañía, dichas falencias han sido ocasionadas por la desorganización estructural dentro de la misma, lo cual trae consigo incidencias en la eficiencia y eficacia de las actividades correspondientes a realizar por cada uno del personal que integra esta Sociedad.³

Referencia 4:**Título:**

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO EN LA DISTRIBUIDORA DE PINTURAS “COMERCIAL MONTERO” EN EL AÑO 2011.

Autor: MONTERO PACHECO, RODOLFO RAMON
CALASANZ BAYAS, CARLOS DAVID

Fecha de publicación: 11-Apr-2013

Resumen:

Comercial Montero, una empresa relacionada a la venta de distribución de pinturas domésticas y automotrices, negocio que inició sus servicios en el año 2004. El objetivo de esta investigación es reestructurar los actuales costos de bodegaje y almacenaje que utiliza la distribuidora Montero, implementando sistemas de inventario para empresas comercializadoras. Dentro de la esta tesis se logrará equiparar visiblemente la metodología ejecutada para el control de inventarios de la empresa, así como las restricciones encontradas durante su elaboración. Este estudio incluye: análisis de espacio en bodegas de materiales, análisis de niveles de inventario y stock de seguridad de materiales de rápido aprovisionamiento, revisión de políticas de inventario y de clasificación ABC. Mediante este estudio se obtendrá la información necesaria para identificar oportunidades de mejoras del actual sistema de inventario. Todo esto se realizará haciendo uso de las técnicas para la Administración de Sistemas de Inventarios y un análisis costo-beneficio. Una vez obtenida toda esta información se evaluó el modelo propuesto con el modelo actualmente utilizado, encontrado así las principales conclusiones acerca de esta tesis. El sistema está encaminado a las empresas comercializadoras de pequeña y mediana capacidad, es una herramienta que

³DISEÑO DE POLITICAS Y MANUALES DE FUNCIONES PARA LA SOCIEDAD DE AGROSERVICIOS “LA CASA DEL ARROCERO” UBICADA EN EL CANTON SAN JACINTO DE YAGUACHI.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1893>

permite a los vendedores y a los encargados de logística, ingresar a la información de la empresa de manera rápida, confiable y eficaz. Posteriormente se mostrarán la propuesta de solución a los problemas asimilados en un previo estudio, para optimizar las políticas del sistema actual de inventarios, con el fin de conseguir reducción de niveles de inventario, disminución del costo y eficaz utilización de espacios; las cuales serán planteadas a la Administración de la empresa analizada para su subsecuente aplicación.⁴

Referencia 5:

Título:

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO QUE ASEGURE EL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE INVENTARIO DE MATERIALES DE UNA DE LAS BODEGAS DE LA EMPRESA LOGÍSTICA BANANERA LOGBAN S.A. EN EL CANTÓN DURÁN”

Autor:

Lage Sanunga, Elvia Elizabeth

Gualpa Correa, Jhonny Lenin

Fecha de publicación: 28-Nov-2013

Resumen:

El desarrollo de este trabajo se enfocó en el incumplimiento de las políticas y procedimientos, abastecimiento y control en el inventario de los materiales de la empresa LOGBAN, para lo cual se efectuó un estudio exhaustivo donde se determinó las causas que originaron la problemática, para lo cual se aplicó una encuesta al talento humano de la bodega de LOGBAN, donde se conoció que el personal no cumple con las políticas del área antes mencionada, esto ha provocado que se presencie un escaso inventario, no pudiendo cubrir con la alta demanda, generando una insatisfacción de los clientes. Motivo por el cual se propuso la “Implementación de un Modelo de Control Interno en la Bodega de la empresa LOGBAN S.A.”, esta propuesta propone un modelo de control interno a presentarse acorde a la necesidad de la bodega, el cual se socializará a través de un responsable del área de bodega, quien será la persona idónea para controlar proceso dentro de esta área. Además se elaboraron las respectivas matrices de control para realizar las diferentes actividades que conlleven al buen funcionamiento del área de bodega. Como complemento de la propuesta se ha desarrollado un plan de emergencia y un ambiental que ayude a sobrellevar algún

⁴IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO EN LA DISTRIBUIDORA DE PINTURAS “COMERCIAL MONTERO” EN EL AÑO 2011.

<http://hdl.handle.net/123456789/1136>

acontecimiento dentro del área objeto de estudio, así mismo que el personal pueda contar con una guía para evitar de esta forma accidentes y enfermedades y proteger la salud y seguridad humana dentro del trabajo.⁵

Referencia 6:

Título:

EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS INTERNAS DEL ÁREA DE BODEGA PARA MEJORAR LA FUNCIONABILIDAD DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO EN LA EMPRESA DEVIES CORP. S.A., AÑO 2012 – 2013

Autor:

Marichale Acosta, Fernanda E.

Peñaherrera Veloz, Henry L.

Fecha de publicación: 21-Nov-2013

Resumen:

El propósito de este proyecto es que Devies Corp. S.A. por la gran importancia que representa dentro del sector, pueda mejorar su Cadena de abastecimiento por medio de políticas que favorezcan el proceso dentro de las áreas involucradas como son Bodega, compras y distribución; para así obtener mejores resultados en la funcionabilidad del negocio; puesto que se obtendrán múltiples beneficios tales como eficiencia del negocio, optimización del tiempo de recepción y despacho de mercaderías y satisfacción de los clientes; siendo este último uno de los factores más importantes puesto que los clientes son la razón de toda empresa o microempresa; no podrían existir sin ellos. De hecho, son los que aportan a los ingresos y a consecuencia las ganancias dependen de ellos.⁶

⁵"IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO QUE ASEGURE EL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE INVENTARIO DE MATERIALES DE UNA DE LAS BODEGAS DE LA EMPRESA LOGÍSTICA BANANERA LOGBAN S.A. EN EL CANTÓN DURÁN"<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1841>

⁶EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS INTERNAS DEL ÁREA DE BODEGA PARA MEJORAR LA FUNCIONABILIDAD DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO EN LA EMPRESA DEVIES CORP. S.A., AÑO 2012 – 2013
<http://hdl.handle.net/123456789/1776>

Referencia 7:**Título:**

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE INVENTARIOS DE PRIME TIME COMUNICACIONES CIA LTDA

Autor:

Llerena Lozada, Karla Ambara
Velastegui Cedeño, Karina Maricela

Palabras clave:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS

Fecha de publicación: 11-Apr-2013

Resumen:

La compañía PRIMETIME COMUNICACIONES CIA. LTDA, cuenta con una amplia mercadería para la venta, dentro de sus 4 sucursales, esto originó un descontrol en sus inventarios, causando problemas de pérdidas de equipos, desconocimiento de cantidades de máximos y mínimos en el stock, información desactualizada a la gerencia, esto nos llevo al diseño de un Manual de Políticas Procedimiento de Control Interno en el área de inventarios, enfocado en el informe COSO y las normas internacionales de contabilidad NIC 2 Inventarios, la implementación de este manual mejorará las tareas y funciones del área de inventarios de la empresa y mermara las pérdidas de los locales, se podrá obtener beneficios como reportes gerenciales, toma físicas confiables y una cartera de producto actualizada.⁷

⁷ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE INVENTARIOS DE PRIME TIME COMUNICACIONES CIA LTDA
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1128>

Referencia 8:**Título:**

Diseño De Los Controles Internos Para El Área De Bodega Y Farmacia (Recepción, Abastecimiento Y Administración Del Inventario De Presentación Farmacológica) Del Hospital Del IESS De Durán, Para Contribuir A La Disminución de la Pérdida y Deterioro de los Fármacos.

Autor:

Tapia Candelario, Ximena Estefania

Mosquera Ugarte, Ronny Cristhian

Fecha de publicación: 27-Nov-2013

Resumen:

La investigación sobre el Estudio del sistema de recepción, abastecimiento y administración de inventarios de presentación farmacológica del Hospital IESS de Durán y su incidencia en la pérdida y deterioro de los mismos, año 2012, se ha desarrollado buscando un ordenamiento que permita detectar el porqué de este problema y cuáles son los factores que lo originan a fin de contribuir con una mejor calidad de servicio en el Hospital. El capítulo I contiene la formulación del problema, este consiste en ¿De qué manera afectan los controles internos del sistema de recepción, abastecimiento y administración a la pérdida y deterioro de inventarios de presentación farmacológica del Hospital del IESS de Durán?, además se presentan los subproblemas. Los antecedentes referenciales e históricos se encuentran en el Capítulo II junto con la fundamentación teórica, las hipótesis y Operacionalización de las variables. En el capítulo III se encuentra el marco metodológico, donde se han especificado los tipos y diseños de la investigación, la población y muestra, los métodos y las técnicas y la propuesta de procesamiento estadístico de la información. La tabulación y graficación de la información se presenta en el Capítulo IV, dando paso a la lectura interpretativa y análisis de los resultados que permitieron la verificación de las hipótesis. La propuesta se encuentra en el Capítulo V, esta consiste en el Diseño de los Controles Internos para el área de Bodega y Farmacia (recepción, abastecimiento y administración del inventario de presentación farmacológica) del Hospital del IESS de Durán, para contribuir a la disminución de la pérdida y deterioro de los fármacos, se presentan los procedimientos con sus políticas y alcance, señalando los

responsables de las tareas y especificando el impacto que se generará junto con los lineamientos de evaluación.⁸

Referencia 9:

Título:

IMPLEMENTACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA INVENTARIO DE PRODUMAR S.A. DEL CANTON DURAN PROVINCIA DEL GUAYAS

Autor:

LARA CARVAJAL, ANDREA PAOLA
GULLQUI VALAREZO, NANCY ELIZABETH

Fecha de publicación: 12-Dec-2013

Resumen:

La División Acuícola de Produmar S.A. cuenta dentro de su orgánico funcional con un departamento de compra este posee una bodega de materiales y repuestos agrícola, en donde su sistema de control de inventario esta desactualizado, llevando sus registro de entradas y salidas de forma manual en hojas de cálculo del sistema de Microsoft Excel, sistema inadecuado para este tipo de empresas ya que permite muchas falencia en la necesidad de control debido a la magnitud del perjuicio que este podría ocasionar, reflejándose en pérdidas económicas para la empresa. La falta de control y manejo inadecuado en bodega, ha provocado que ciertos productos se vean afectados, dañados, se hagan inclusive requerimientos por parte del área de compras de productos ya existentes. Otra problemática encontrada en Bodega es la falta de comunicación interdepartamental, generando que la información no sea confiable, y llegue de forma tardía los requerimientos o pedidos. Esto evidencia una vez más la falta de control es un problema en los inventarios de bodega de la empresa PRODUMAR S.A. Su mayor beneficio radicaría en contar con una bodega ordenada, sistematizada, que permitirá utilizar informes adecuados como comprobantes de ingresos y egresos reenumerados automáticamente y el mismo permita que se distribuyan en el local, evitando la compra de material de poca demanda y surtiendo de forma oportuna con la mercancía más vendida cumpliendo con las necesidades de los clientes. Los controles internos

⁸Diseño De Los Controles Internos Para El Área De Bodega Y Farmacia (Recepción, Abastecimiento Y Administración Del Inventario De Presentación Farmacológica) Del Hospital Del less De Durán, Para Contribuir A La Disminución de la Pérdida y Deterioro de los Fármacos
.http://hdl.handle.net/123456789/1800

permiten reducir pérdidas sustanciales, valorar el stock mediante reportes de faltantes y sobrantes generando registros contables confiables y seguros para la gerencia.⁹

2.1.3 Fundamentación

Fundamentación Sociológica: “Es una ciencia, en la que su campo de reflexión, estudio, y debate, busca un conocimiento sobre la sociedad, o más bien sobre “lo social”, se investiga la sociedad como un todo, en su totalidad. Una totalidad objetiva, pero una totalidad social que no depende ni de nuestra conciencia ni de nuestra voluntad. A la Sociología le interesan los condicionamientos e impactos sociales de todo lo que se siente, se cree, se hace y trata de explicar, prever, y evaluar las estructuras sociales que se forman, cómo funcionan esas estructuras, así como la dinámica, los cambios, y las tendencias de la sociedad con sus respectivos métodos de investigación.

Surge con el filósofo **Augusto Comte** (1798-1857), de origen francés padre de la sociología que desde finales del XIX decía que la Sociología es la verdadera ciencia sobre la sociedad, dando al traste con las teorías utópicas de cómo debe ser la sociedad y no de cómo realmente es.

Para **Emile Durkheim** (1858-1917), otro clásico de la Sociología, ella constituye una ciencia que estudia los hechos sociales como cosas independientes del hombre como su manera de pensar, sentir, actuar y que ejercen una influencia decisiva en él. Entre los hechos sociales que estudio Durkheim están, la vida religiosa, la educación, el idioma, los movimientos de la población, entre otras.

Fundamentación psicológica: Tras el nacimiento de la psicología como ciencia (Wundt), comienza a surgir diferentes escuelas que tratan de dar explicaciones a una misma cuestión usando distintos planteamientos teóricos y metodológicos. El fin último es describir la conducta humana, con el comportamiento del hombre, el porqué de sus actos, su personalidad, sus necesidades, sus motivaciones y sus sentimientos en definitiva, descifrar el complejo de la mente humana.

A continuación estudiaremos brevemente las aportaciones de las principales escuelas de la psicología.

⁹IMPLEMENTACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA INVENTARIO DE PRODUMAR S.A. DEL CANTON DURAN PROVINCIA DEL GUAYAS
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1989>

Estructuralismo: Sus máximos representantes son Wundt (1867-1927) y sus discípulos Titchener, su estudio se basa en la estructura de la conciencia, cuyos componentes elementales son las imágenes, los sentimientos y las sensaciones esto se conseguirá por el método de la observación de uno mismo, por la cual se puede describir la experiencia consciente.

Funcionalismo: Representado por W. James (1842-1910) se preocupaba de investigar por qué se reaccionaba de una manera determinada, centrándose así en la finalidad de los procesos mentales. Si el estructuralismo estudiaba la estructura de la mente el funcionalismo estudiaba su función, la conclusión a que se llegaba es que el fin de la conducta humana es la adaptación al medio ambiente.

Conductismo: J. B. Watson (1878-1958) escuela que se centra en la conducta o lo que es mismo, en lo observable. Afirma que el ser humano es el resultado de condicionamientos y su conducta puede reducirse a cadenas de asociaciones de estímulo-respuesta, así se aprende a través de la experiencia y el ambiente juega un papel muy importante en este aprendizaje.

Gestalt: El representante máximo de esta escuela fue M. Wertheimer (1880-1943) fue llamado psicología de la forma, y se basaba en el postulado de que “El todo no es igual a la suma de las partes”, es decir, el organismo es un conjunto de elementos que combinan entre si forman mucho más que un simple cuerpo. Cuando varios elementos se combinan entre si el resultado es mucho más que la suma de esos elementos.

Psicoanálisis: El psicoanálisis surge cuando Sigmund Freud (1856-1939) intenta explicar los procesos mentales inconscientes que determinan la conducta, la personalidad y sus patologías.

Humanismo: Representado por Abraham Maslow (1908-1970) y Carl Rogers (1902-1987), siendo representativo de esta escuela también Gordon Allport y Erich Fromm.

Para Maslow, el ser humano se siente desarrollado en el momento en que sus necesidades están descubiertas, empezando por las más básicas, como comer, dormir hasta las emocionales o afectivas y de autorrealización. Establecido una escala piramidal graduando en orden estas necesidades, Autorrealización, Autoestima, amor y pertenencia, seguridad y necesidades Fisiológicas. Según él para tener cubiertas todas las necesidades superiores, habrían de estar resueltas las inmediatamente inferiores. Las dos primeras hacen referencia a las necesidades físicas y las tres últimas necesidades psíquicas.

Cognitiva: Jean Piaget es el autor más reconocido de esta escuela (1896-1980), si para el conductismo, la conducta humana se basaba en reacciones estímulos-respuestas, para la escuela cognitiva la persona es algo más que una simple respuesta, se resumirá en una reacción estímulo-organismo-respuesta. Así, entre el estímulo y la respuesta que se emite existe un proceso mental que da lugar a uno u otro comportamiento.

La psicología se encarga del estudio del alma, siendo considerada como la disciplina dependiente de la filosofía con el pasar del tiempo se han realizado otros estudio de la psicología con muchas aportaciones de muchos autores, actualmente la psicología se puede entender como la ciencia que estudia el comportamiento y los procesos mentales del ser humano con el fin de relatar, deducir, anunciar y controlar la conducta del ser humano.

Existen una serie de subdisciplinas de la psicología, se puede hacer una distinción básica para mayor facilidad, tenemos la psicología Básica que trata fundamentalmente al comportamiento humano, sus diferentes procesos mentales y su conducta, y la Psicología aplicada da la aplicación práctica estos conocimientos, es decir, darles utilidad con el fin de buscar soluciones a los conflictos y problemas del ser humano. (Fernando & GARCÍA GÁMIZ, 2012)¹⁰

Por las aportaciones dadas por los diferentes autores de la escuela de psicología nos damos cuenta que es parte integral del ser humano ya que estudia el nivel de comportamiento, sus actitudes, sus emociones, su manera de integrarse a la sociedad, su personalidad, con el pasar del tiempo ha ido evolucionando estas escuelas pero llegando a una conclusión en común que el hombre está dotado de necesidades que deberán ser suplidas físicas como mentalmente para su autorrealización con el fin de buscar soluciones a sus problemas y la adaptabilidad del hombre en el medio ambiente controlando la conducta humana.

Fundamentación Andragogía:

“Malcolm S. Knowles, (1913-1997) es considerado como el padre de Educación de Adultos. Introdujo la Teoría de Andragogía como el arte y la ciencia de ayudar a adultos a aprender. Consideraba que los adultos necesitan ser participantes activos en su propio aprendizaje. Knowles expresaba que los adultos aprenden de manera diferente a los niños y que los entrenadores en su rol de facilitadores del

¹⁰ ATIENZA MARTINEZ, Juan Fernando, GARCIA GÁMIZ, Mari Luz: *Promoción de la Salud*, pp. 122-123.

aprendizaje deberían usar un proceso diferente para facilitar este aprendizaje”.
(ANDRAGOGIA, 2010)¹¹

“Los principios más conocidos de la Andragogía

- Los adultos se motivan en torno a necesidades y centro de interés
- El modo de aprendizaje adulto está centrado sobre la realidad por lo que la educación se ha de construir no sobre temas sino sobre situaciones.
- La experiencia es el factor más importante de aprendizaje. Se debe analizar la experiencia y construir a partir de ella el aprendizaje.
- Los adultos aspiran a autodeterminarse. Las relaciones a establecer en el proceso deben ser comunicativas y bidireccionales.
- Las diferencias de personalidad se incrementan con la edad por tanto hay que diferenciar estilos, duración, ritmos de aprendizajes.

Los principios de la Andragogía propuestos por Knowles en 1982 su libro el estudio auto dirigido se basa en las distintas posibilidades y recursos que un niño y un adulto tienen para dirigir sus aprendizajes.

Características del aprendizaje adulto según la Andragogía

Para la Andragogía son muchas las características que diferencian a los adultos de los jóvenes entre las más importantes podemos destacar las siguientes:

- **La necesidad de saber.-** los adultos necesitan saber que han de aprender una cosa antes de emprender un proceso de formación. Un primer paso es la toma de conciencia que un adulto exige sobre la utilidad que va aprender a un adulto no le vale ir a estudiar porque le toca por edad. Va libremente y quiere saber dónde se mete y para qué.
- **El autoconcepto adulto es distinto del adolescente.-** los adultos se consideran responsables de sus decisiones en la vida. Tienen necesidad psicológica de ser tratados como personas capaces de autodirigirse.
- **La compleja intervención de la experiencia en el aprendizaje adulto.-**
Aprender de la experiencia.- los adultos no solo tiene más experiencia de la vida que de los adolescentes sino una experiencia diferente.

¹¹ EQUIPO ANDRAGOGIA, *Fundamentos de la Andragogía*, <http://andragogiacomponente2010.blogspot.com/>.

Experiencia como el trabajo a tiempo completo, el matrimonio, alguna responsabilidad ciudadana no se tiene de adolescente, los adultos construyen su futuro con su pasado, con su experiencia y no solo con el saber académico previo sino con el saber que le dio la vida, sin embargo lo puede frenar por su resistencia al cambio y a integrar nuevas informaciones.

- **La voluntad de aprender.-** los adultos asimilan mejor los conocimientos las competencias, los valores y las actitudes cuando se aplican a situaciones reales.
- **La libertad de aprender.-** los adultos aprenden porque quieren no por obligación y son muchos más sensibles a motivaciones intrínsecas que ha motivaciones extrínsecas.
- **La orientación del aprendizaje.-** mientras que los niños y adolescentes orientan su aprendizaje en torno a un tema, los adultos lo orientan en torno a un problema o una tarea”.¹²

Fundamentación legal:

Con carácter general deben seguirse los siguientes pasos para constituir la empresa:

- 1.- Debe decidir qué tipo de compañía se va a constituir.
- 2.- Escoger el nombre de su empresa.
- 3.- Reservar el nombre de su compañía en la Superintendencia de Compañías.
- 4.- Abrir la cuenta de integración de capital en la institución bancaria de su elección (el monto mínimo para Cía. Ltda es 400 dólares y para S. A. es 800 dólares)
- 5.- Contrato o acto constitutivo y estatutos de la compañía que se trate, y elevar a escritura pública la constitución de la compañía (se puede realizar en cualquier notaría)
- 6.- Presentar en la Superintendencia de Compañías, la papeleta de la cuenta de integración del capital y 3 copias de la escritura pública con oficio del abogado.
- 7.- Retirar resolución aprobatoria u oficio con correcciones a realizar en la Superintendencia de Compañías luego de esperar el tiempo establecido (48 horas)

¹² JIMENEZ FRIAS, Rosario, LANCHO PRUDENCIANO, Julio, SANZ BACHILLER, Juan Carlos, SANZ FERNANDEZ, Florentino: *Educación de personas adultas en el marco del aprendizaje a lo largo de la vida*, pp. 179-181.

8.- Publicar en un periódico de amplia circulación, los datos indicados por la Superintendencia de Compañías y adquirir 3 ejemplares del mismo.

9.- Marginar las resoluciones para el Registro Mercantil en la misma notaría donde se elevó a escritura pública la constitución de la empresa.

10.- Designar representante Legal y el administrador de la empresa, e inscribir en el Registro Mercantil el nombramiento de ellos.

11.- Presentar en la Superintendencia de Compañías los documentos: Escritura inscrita en el registro civil, un ejemplar del periódico donde se publicó la creación de la empresa, copia de los nombramientos del representante legal y administrador, copia de la Cédula de Identidad de los mismos, formulario de RUC (Registro Único de Contribuyentes) cumplimentado y firmado por el representante.

12.- Esperar a que la Superintendencia, una vez revisados los documentos le entregue el formulario del RUC, el cumplimiento de obligaciones y existencia legal, datos generales, nómina de accionistas y oficio al banco.

13.- Entregar en el Servicio de Rentas Internas (SRI), toda la documentación anteriormente recibida de la Superintendencia de Compañías, para la obtención del RUC.

14.- Así mismo, el empleador debe registrarse en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) aportando copia de RUC, copia de C.I., y papeleta de representante legal, copia de nombramiento del mismo, copia de contratos de trabajo legalizados en el Ministerio de de Relaciones Laborales y copia de último pago de agua, luz o teléfono y afiliar a sus trabajadores.

15.- Se debe obtener el permiso de funcionamiento emitido por el Municipio del domicilio, así como el permiso del Cuerpo de Bomberos.

En el caso de que una empresa extranjera organizada como persona jurídica, quiera prestar servicios públicos, explotar recursos naturales o ejercer cualquier actividad permitida por la ley dentro de Ecuador, primero debe establecer una sucursal (para ver requisitos consultar los artículos 415 al 419 de la Ley de Compañías).

Deberá cumplir, además de lo anteriormente indicado, las siguientes exigencias:

1.- Certificado expedido por el Cónsul de Ecuador, acreditativo de la constitución legal de la empresa en su país de origen.

2.- Resolución por la que la autoridad competente de la compañía o empresa extranjera autoriza la apertura de la sucursal en Ecuador.

3.- Poder del representante de la compañía o empresa extranjera. Si el representante fuera un ciudadano extranjero, deberá tener en Ecuador la calidad de residente.

4.- Cuando la inversión es realizada en dinero se debe presentar el certificado bancario en donde se demuestre el mínimo que esté establecido de capital asignado a la sucursal. (<http://www.empleo.gob.es>)¹³

NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD

NIC 2 INVENTARIO: La NIC 2 Inventarios fue emitida por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad en diciembre de 1993. Reemplazó a la NIC 2 Valoración y Presentación de Inventarios en el Contexto del Sistema de Costo Histórico (originalmente emitida en octubre de 1975).

Objetivo y Alcance de esta NIC:

IN5 El objetivo y el alcance de la NIC 2 fueron modificados mediante la eliminación de la expresión “en el contexto del sistema de costo histórico”, a fin de clarificar que la Norma se aplica a todos los inventarios que no se encuentran específicamente excluidos de su alcance.

Clarificación del alcance

IN6 Esta Norma clarifica que algunos tipos de inventarios quedan fuera de su alcance, mientras que otros tipos quedan eximidos solamente de los requerimientos de medición de la Norma.

IN7 El párrafo 3 establece una clara distinción entre los inventarios que quedan totalmente fuera del alcance de la Norma (descritos en el párrafo 2) y aquéllos que quedan fuera

¹³ Superintendencia de Compañías y Seguros
<http://www.empleo.gob.es/es/mundo/consejerias/ecuador/trabajar/contenidos/CrearEmpresa.htm>

del alcance de los requerimientos de medición, pero que están sometidos a los demás requisitos establecidos en la Norma. (www.abaco.ec)¹⁴

2.2 MARCO LEGAL

Corporación Nacional de Electricidad del Cantón de Milagro está regido por las siguientes leyes: Constitución de la República del Ecuador, Ley de Régimen del Sector Eléctrico, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

La Constitución de la República del Ecuador manda:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR)¹⁵

Art. 225.- El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.

¹⁴<http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCOQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.abaco.ec%2Fequal%2Fpaper%2Fnic07-0002.doc&ei=ZfoEU-WsNJC-sQTS3YK4Aw&usg=AFQjCNFnahtVQqZ6G-ZPgpqsGg0eqU7NQ&bvm=bv.61535280,d.cWc>

¹⁵<http://es.scribd.com/doc/22681716/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR-Actualizada>

Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 228 .- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora. (<http://www.asambleanacional.gov.ec>)¹⁶

Art. 14. Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Art. 15. El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional. (<http://somosdemocracia.org>)¹⁷

¹⁶http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

¹⁷<http://somosdemocracia.org/dayalaec/category/energia/>

LEY DE REGIMEN DEL SECTOR ELECTRICO MANDA:

Art. 1. Deber del Estado.- El suministro de energía eléctrica es un servicio de utilidad pública de interés nacional; por tanto, es deber del Estado satisfacer directa o indirectamente las necesidades de energía eléctrica del país, mediante el aprovechamiento óptimo de recursos naturales, de conformidad con el Plan Nacional de Electrificación.

ENERGÍA ELÉCTRICA COMO SERVICIO PÚBLICO

Art. 249.- Será responsabilidad del Estado, la provisión de servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, facilidades portuarias y otros de naturaleza similar. Podrá prestarlos directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas, mediante concesión, asociación, capitalización, traspaso de la propiedad accionaria o cualquier otra forma contractual, de acuerdo con la ley. Las condiciones contractuales acordadas no podrán modificarse unilateralmente por leyes u otras disposiciones. (<http://www.explored.com.ec/ecuador/consti/titu12a.htm>)

CÓDIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACION Y FINANZAS PÚBLICAS

Art. 15.- De las políticas públicas: La definición de la política pública nacional le corresponde a la función ejecutiva, dentro del ámbito de sus competencias. Los ministerios, secretarías y consejos sectoriales de política, formularán y ejecutarán políticas y planes sectoriales con enfoque territorial, sujetos estrictamente a los objetivos y metas del Plan Nacional de Desarrollo.

Los gobiernos autónomos descentralizados formularán y ejecutarán las políticas locales para la gestión del territorio en el ámbito de sus competencias, las mismas que serán incorporadas en sus planes de desarrollo y de ordenamiento territorial y en los instrumentos normativos que se dicten para el efecto.

Para la definición de las políticas se aplicarán los mecanismos participativos establecidos en la Constitución de la República, las leyes, en los instrumentos normativos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y en el reglamento de este código. (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas)¹⁸

¹⁸Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

<http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Planificaci%C3%B3n-y-Finanzas-P%C3%BAlicas.pdf>

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Habilidades: Son capacidades específicas que resultan del conocimiento, la información, la práctica y la aptitud. (BATEMAN & SNELL, 2009)¹⁹

Manual de Procedimiento: Son instrumentos de información en los que se consignan, en forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las actividades de una unidad administrativa, en ellos se describen, además, los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos, y se precisa su responsabilidad y participación; suelen contener un texto que señalan las políticas y procedimientos a seguir. (HUERTA MATA & RODRIGUEZ CASTELLANOS)²⁰

Capacitación: Se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores. (VARELA JUAREZ, 2011)²¹

Comunicación: Es el proceso por el que se transmite una información de un emisor a un receptor, de tal manera que se produce un intercambio de mensajes, ideas, sentimientos y acciones entre las personas. Es una de las necesidades básicas en las relaciones del ser humano. (FERNANDEZ, 2010)²²

Calidad: “Conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con la capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes”. (VERTICE, 2010)²³

Usuarios: Los servidores públicos que en el desempeño de sus funciones hacen uso de los servicios de Tic. (MAAGTIC, 2010)²⁴

Estrategias: Es la ruta fundamental para definir y alcanzar los objetivos de la organización. (HUERTA MATA & RODRIGUEZ CASTELLANOS, Desarrollo de habilidades Directivas)²⁵

¹⁹ BATEMAN, Thomas, SNELL, Scott: *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*, p. 25

²⁰ HUERTA MATA, Juan José, RODRIGUEZ CASTELLANOS, Gerardo I.: *Desarrollo de habilidades Directivas*, p.27.

²¹ VARELA JUAREZ, Ricardo Alfredo: *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*, p. 185.

²² FERNANDEZ, *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*, p. 3.

²³ EQUIPO VERTICE, *Atención al Cliente*, (p. 1).

²⁴ MAAGTIC: Tips de Instrumentación: *Glosario*, <http://www.maagtic.com/2010/08/glosario.html>.

²⁵ HUERTA MATA, Juan José, RODRIGUEZ CASTELLANOS, Gerardo I.: *Desarrollo de habilidades Directivas*, p. 4.

Personal: Se realizan las actividades tendientes a coordinar y optimizar las habilidades, los conocimientos, experiencias y competencias de las personas que trabajan en la institución, con el fin de lograr su máxima eficiencia. (MUNCH GALINDO, ADMINISTRACIÓN proceso administrativa clave del éxito empresarial, 2011)²⁶

Clima laboral: Es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones del lugar de trabajo y equipamiento pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza. (GAN BUSTO & TRIGINE PRETS, Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las Organizaciones, 2006)²⁷

Manual: Es parte de un sistema de interrelación y consecuencia inmediata de los organigrama, al comunicar a todos y a cada uno de los jefes la decisión formal designación formal de su cargo, el enunciado de sus funciones, la descripción de sus tareas habituales, sus vinculaciones dentro y fuera de la empresa, quienes dependen de él y de quien depende el, la información que recibe, la que procesa y la que emite, los distintos tipos y niveles de autoridad. (ENCICLOPEDIA PRACTICA DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (PYMES))²⁸

Organización: Para Lawrence y Lorsch Organización es la coordinación de distintas actividades de participantes individuales con el objeto de efectuar transacciones planeadas con el ambiente. (CHIAVENATO)²⁹

Usuario interno: Es la persona que labora dentro de la organización quien mejora la imagen de la institución.

Usuario externo: Es la persona que recibe el servicio de la institución.

Funciones: Es la que se relaciona con determinados componentes hacia un objetivo administrativo, para realizar actividades dentro de la organización.

²⁶MUNCH GALINDO, Lourdes: *Administración proceso administrativa clave del éxito empresarial*, p. 155

²⁷GAN BUSTO, Federico, RIGINE I PRETS, Jaume: *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las Organizaciones*, p. 275

²⁸ENCICLOPEDIA PRÁCTICA DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (PYMES). España , p.398

²⁹CHIAVENATO, Idalberto: *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*,p348

Política: La política es aquella práctica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos colectivos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos.(DOUGLAS, s.f.)³⁰

Estrategias: En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.(ESPAÑOLA, s.f.)³¹

Inventario: Recuento de los elementos -mercancías y otros activos- que componen el capital de trabajo de una empresa. Las firmas suelen realizar inventarios anuales -o en períodos más frecuentes- para tener una constatación confiable de los recursos con que cuentan y ejercer un adecuado control sobre sus operaciones. La realización de inventarios es indispensable para poder efectuar balances confiables. (EUMED)³²

Rentabilidad: Porcentaje de utilidad o beneficio que rinde un activo durante un período determinado de tiempo. Rentabilidad, en un sentido más amplio, se usa para indicar la calidad de rentable -de producir beneficios- que tiene una actividad, negocio o inversión. (EUMED)³³

Bodega: Lugar donde se guardan o almacenan ordenadamente los materiales, se despachan y reciben materiales. También incluyen patios de almacenamiento, zonas de cargue y descargue. (Pacifictel.net.ec)

Control: La palabra control proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

Norma

Es un término que proviene del latín y significa “escuadra”. Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades. En el ámbito del derecho, una norma es un precepto jurídico. (<http://definicion.de>)³⁴

³⁰<http://sitiosescolares.miportal.edu.sv/12101/innovadores/sociales/Douglas/conceptodepolitica.html>

³¹<http://lema.rae.es/drae/?val=ESTRATEGIAS>; Real Academia de Lengua Española.

³²<http://www.eumed.net/cursecon/dic/l.htm#inventario>

³³<http://www.eumed.net/cursecon/dic/R.htm#rentabilidad>

³⁴<http://definicion.de/norma/>

Organigrama

Es una representación gráfica de la estructura de la empresa, la cual sirve para conocer como está formada la misma. (www.uhu.es)³⁵

Proceso

Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea. (www.definicionabc.com)³⁶

Tarjeta Kardex: Registro de manera organizada de la mercadería que se tiene en un almacén.

Almacenamiento: Es donde se guarda la mercancía o producto en la bodega hasta que el proveedor lo requiere.

(http://reciboydespachodemercancia.bligoo.com.co/que-es-almacenamiento#.UwQJEH_NvIU)³⁷

Ingreso: Entendemos por ingresos a todas las ganancias que ingresan al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal. (<http://www.definicionabc.com/economia/ingresos.php#ixzz2tjArDa8Q>)³⁸

Egreso: En el uso común, un gasto es una salida de dinero que una persona o empresa debe pagar para un artículo o por un servicio. Para un inquilino, por ejemplo, el alquiler es un gasto.

(http://listadepalabras.es/palabra_significado.php?woordid=EGRESO)³⁹

Espacio físico: que puede definirse como el volumen del aire limitado por las paredes, el suelo y el techo de una sala. Este espacio puede ser muy fácil computado y expresado en

³⁵http://www.uhu.es/eyda.marin/apuntes/admon/temaXI_1.pdf

³⁶www.definicionabc.com

³⁷http://reciboydespachodemercancia.bligoo.com.co/que-es-almacenamiento#.UwQJEH_NvIU

³⁸<http://www.definicionabc.com/economia/ingresos.php#ixzz2tjArDa8Q>

³⁹http://listadepalabras.es/palabra_significado.php?woordid=EGRESO

forma de metros cúbicos o pies cúbicos.(<http://www.arqhys.com/construccion/espacio-tipos.html>)⁴⁰

Procedimientos : Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales, etc.

(http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf)⁴¹

Guía: Es un instrumento que organiza sistemáticamente la evaluación de los diferentes factores que determinan el nivel de preparación de una comunidad del mundo en desarrollo. La guía requiere una significativa participación e interpretación por parte de los usuarios.(cyber.law.harvard.edu/readinessguide/spanish/theguide.html)⁴²

Recursos Humanos: En la administración de empresas, se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización. (http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos)⁴³

Control Interno: Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

⁴⁰<http://www.arqhys.com/construccion/espacio-tipos.html>

⁴¹http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf

⁴² cyber.law.harvard.edu/readinessguide/spanish/theguide.html

⁴³ http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos

Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control gerencial
4. Información y comunicación
5. Supervisión

(https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)⁴⁴

Normas Contables: Son aquellas reglas que se utilizan para la preparación de la información contable. (http://www.fce.uncu.edu.ar/upload/conf_jorge_gil_08.pdf)⁴⁵

Sistema de bodega: Entrega a los usuarios del mismo las herramientas para administrar en forma ordenada todo el proceso relacionado al almacenamiento de artículos.

Además es una eficiente herramienta de apoyo para los departamentos que requieren de suministros y una excelente ayuda a las funciones administrativas y de control relacionadas. (<http://www.google.com.ec>)⁴⁶

Control Previo: Conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles de dirección y gerencia de las entidades para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos y humanos. (<http://www.unmsm.edu.pe>)⁴⁷

Control concurrente: Este control tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades, según ocurran. (<http://www.itescam.edu.mx>)⁴⁸

⁴⁴ https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

⁴⁵ http://www.fce.uncu.edu.ar/upload/conf_jorge_gil_08.pdf

⁴⁶

http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&cad=rja&ved=0CGEQFjAJ&url=http%3A%2F%2F200.85.222.142%3A82%2Fdesarrollo%2Fmanuales%2Fbodega.doc&ei=zhEEU_iQNYWB0QG6n4GIBQ&usg=AFQjCNFruqHBZIFBEBIPrZTzUtWHddnmDw&bvm=bv.61535280,d.dmQ

⁴⁷ <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm#88>

⁴⁸ <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r79480.PDF>

Control interno posterior

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Gubernamental; por su aplicación se clasifica en:

Control posterior interno

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Interna de cada organización. (<http://blogspot.com>)⁴⁹

Variable: Una variable estadística es cada una de las características o cualidades que poseen los individuos de una población. (www.vitutor.com)⁵⁰

Solicitud de compra: Una solicitud de compra es un pedido interno entre sectores, para que el responsable de compras provea de algún elemento que el sector necesita, no es obligatorio emplear el procedimiento de solicitudes, hay empresas chicas donde simplemente se le pide verbalmente algo al comprador y este lo compra y lo entrega, pero hay empresas mas grandes donde inclusive distintos sectores piden lo mismo, por ejemplo materiales de librería o cartuchos de tinta, o herramientas cuándo se tienen empleados con herramientas a cargo para su trabajo etc. (<http://www.erpmanager.com.ar>)⁵¹

Orden de requisición: Es un documento que emite el departamento de producción para solicitar los materiales a la bodega. (<http://dorisdianadiaztt.blogspot.com>)⁵²

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

De contar con el cumplimiento del manual de políticas y procedimientos del área de bodega, de CNEL del Cantón Milagro, la empresa mejorara los procesos de ingreso, egreso y almacenaje y obtendrá como resultado eficacia y eficiencia en la gestión administrativa.

⁴⁹ <http://sistemascontrolinterno.blogspot.com/p/tipos-de-control.html>

⁵⁰ http://www.vitutor.com/estadistica/descriptiva/a_2.html

⁵¹ <http://www.erpmanager.com.ar/019h-erp-compras.html>

⁵² <http://dorisdianadiaztt.blogspot.com>

2.4.2 Hipótesis Particulares

1. De contar con un buen control interno en los ingresos, egresos y almacenaje de los materiales del área de bodega, aportara a un buen funcionamiento de los procesos administrativos, financieros y de gestión.
2. Al elaborar un plan de capacitación para el personal de bodega se lograra disminuir la resistencia al cambio, aumentar la motivación al trabajo, esto nos llevara a una mejor gestión operativa.
3. Logrando implementar políticas y procedimientos en el área de bodega, disminuirá la incorrecta administración de los materiales que ingresan y egresan en el área.
4. Mediante un manual de procedimientos la empresa actualizara los formatos que se utilizan para ingresos, egresos y almacenaje de los materiales, lo que llevara a un correcto y adecuado control interno del área.

2.4.3 Declaración de variables

COMPONENTES	VARIABLES
Hipótesis general De contar con el cumplimiento del manual de políticas y procedimientos del área de bodega, de CNEL del Cantón Milagro, la empresa mejorara los procesos de ingreso, egreso y almacenaje y obtendrá como resultado eficacia y eficiencia en la gestión administrativa.	Plan de Estrategias y Políticas
	Gestión
Hipótesis específica 1 1. De contar con un buen control interno en los ingresos, egresos y almacenaje de los materiales del área de bodega, aportara a un buen funcionamiento de los procesos administrativos, financieros y de gestión.	Políticas
	Manual de Políticas y Procedimientos
Hipótesis específica 2 2. Al elaborar un plan de capacitación	Manual de Políticas y Procedimientos

<p>para el personal de bodega se lograra disminuir la resistencia al cambio, aumentar la motivación al trabajo, esto nos llevara a una mejor gestión operativa.</p>	<p>Capacitación</p>
<p>Hipótesis específica 3</p> <p>3. Logrando implementar políticas y procedimientos en el área de bodega, disminuirá la incorrecta administración de los materiales que ingresan y egresan en el área.</p>	<p>Plan de Mejora</p>
	<p>Cultura Organizacional</p>
<p>Hipótesis específica 4</p> <p>4. Mediante un manual de procedimientos la empresa actualizara los formatos que se utilizan para ingresos, egresos y almacenaje de los materiales, lo que llevara a un correcto y adecuado control interno del área.</p>	<p>Tecnología</p>
	<p>Control Interno</p>

2.4.4 Operacionalización de Variables

COMPONENTES	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTE DE INFORMACIÓN
<p>Hipótesis general</p> <p>De contar con el cumplimiento del manual de políticas y procedimientos del área de bodega, de CNEL del Cantón Milagro, la empresa mejorara los procesos de ingreso, egreso y almacenaje y obtendrá como resultado eficacia y eficiencia en la gestión administrativa.</p>	Plan de Estrategia, Políticas y Procedimientos	Administración de Empresas	Seguimiento y Control	Reuniones a Niveles Jerárquicos	Niveles Jerárquicos
	Gestión	Organización y Métodos	% de nivel de cumplimiento	Reuniones de mejoras continua	Funcionarios del área de Bodega de Corporación Nacional de Electricidad.
<p>Hipótesis específica 1</p> <p>De contar con un buen control interno en los ingresos, egresos y almacenaje de los materiales del área de bodega, aportara a un buen funcionamiento de los procesos administrativos, financieros y de</p>	Plan estratégico.	Administración de Empresas	Plan de estrategias	Reuniones de mejoras continua	Niveles Medios y Bajos
	Manual de Funciones	Organización y Métodos	Socialización del Manual de Funciones con el	Capacitación y Motivación	Funcionarios de la Bodega de Corporación

gestión.			Personal		Nacional de Electricidad.
Hipótesis específica 2 Al elaborar un plan de capacitación para el personal de bodega se lograra disminuir la resistencia al cambio, aumentar la motivación al trabajo, esto nos llevara a una mejor gestión operativa.	Manual de Políticas y Procedimientos.	Organización y Método	% Nivel de Desconocimiento	Vigilar el Cumplimiento mensual	Nivel Jerárquico.
	Capacitación	Recursos Humanos	Plan de Capacitación	Evaluación del personal de bodega.	Nivel Jerárquico
Hipótesis específica 3 Logrando implementar políticas y procedimientos en el área de bodega, disminuirá la incorrecta administración de los materiales que ingresan y egresan en el área.	Plan de Mejora	Administración de empresa	Establecer objetivos	Reuniones a Niveles Subordinados	Nivel Jerárquico y Subordinados
	Cultura Organizacional	Administración de empresa	Comunicación Organizacional	Reuniones a Niveles Subordinados	Niveles Jerárquicos y subordinados

Hipótesis específica 4 Mediante un manual de procedimientos la empresa actualizara los formatos que se utilizan para ingresos, egresos y almacenaje de los materiales, lo que llevara a un correcto y adecuado control interno del área.	Tecnología	Administración de empresa	Capacidad Tecnológica	Monitoreo y seguimiento tecnológico.	Nivel Jerárquico
	Control Interno	Administración de empresa	Normas de Control Interno de Inventario.	Tipos de controles.	Nivel Jerárquico y Mandos Medios.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Al definir el tipo de estudio, obtendremos la información que ayudará al proyecto a comprobar las hipótesis establecidas, se determinaran las siguientes características.

SEGUN SU FINALIDAD:

Investigación Básica

También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.⁵³

El principio de esta investigación es mejorar el nivel de conocimiento, mediante levantamiento de información, permitiendo identificar los problemas que suscitan en la empresa.

Investigación aplicada

También conocida como practica o empírica busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, depende de los avances y resultados de la investigación básica, lo que le interesa al investigador son las consecuencias prácticas⁵⁴.

⁵³<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r53823.PDF>

⁵⁴<http://es.scribd.com/doc/39143338/Investigacion- Aplicada>

Su objetivo consiste en ampliar y profundizar cada vez nuestro saber de la realidad y, en tanto este saber que se pretende construir es un saber científico propósito será el de obtener generalizaciones cada vez mayores (hipótesis, leyes teorías)⁵⁵.

Para efecto de nuestra investigación, nos enfocaremos en la investigación aplicada, ya que nos permitirá brindar las posibles soluciones referentes a los procesos de ingreso, egreso y almacenamiento de los materiales y suministros del área de Bodega de CNEL, del cantón Milagro

Según su contexto:

Investigación de campo.- Son aquellas que le sirven al investigador para relacionarse con el objeto y construir por sí mismo la realidad estudiada. Tienen el propósito de recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno a estudiar y son útiles para estudiar a fondo un fenómeno en un ambiente determinado⁵⁶.

Utilizaremos esta investigación, debido a la relación que existe entre los funcionarios y directores de la empresa, para obtener información relevante con el propósito de emitir conclusiones, y poder determinar las posibles soluciones.

Investigación de laboratorio.- Se puede definir como un estudio en donde el investigador tiene que crear una situación artificial de la vida real, en donde controla algunas variables y manipula otras; donde él pueda observar y medir el efecto de la manipulación de las variables independientes en la variable dependiente en una situación en donde los efectos de otras variables hayan sido controlados.⁵⁷

Según su Objetivo

⁵⁵http://www.slideshare.net/Del_Leoo/investigacion-aplicada-14139462

⁵⁶<http://www.geocities.ws/roxlobet/investigacioncampo.html>

⁵⁷http://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA94&dq=metodologias+de+investigacion+:+investigacion+laboratorio&hl=es&sa=X&ei=zS0EU_iYLLPUsAS1yYDwDg&ved=0CDIQ6AEwAQ#v=onepage&q=metodologias%20de%20investigacion%20%3A%20investigacion%20laboratorio&f=false

http://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA94&dq=metodologias+de+investigacion+:+investigacion+laboratorio&hl=es&sa=X&ei=zS0EU_iYLLPUsAS1yYDwDg&ved=0CDIQ6AEwAQ#v=onepage&q=metodologias%20de%20investigacion%20%3A%20investigacion%20laboratorio&f=false

Investigación Descriptiva.-(A & RODRIGUEZ, 2005) comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos .El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente.

La tarea del investigador en este tipo de investigación tiene las siguientes etapas:

- ❖ Descripción del problema
- ❖ Definición y formulación de hipótesis
- ❖ Supuestos en que se basan las hipótesis
- ❖ Marco teórico y conceptual
- ❖ Selección de técnicas de recolección de datos
- ❖ Categorías de datos a fin de facilitar relaciones
- ❖ Verificación de validez de instrumentos
- ❖ Recolección de los datos
- ❖ Descripción análisis e interpretación
- ❖ Conclusiones.

El propósito de esta investigación es describir paso a paso la forma en que se llegara a las realidades del problema y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta a través de los diferentes datos que se recaben.

Adicionalmente se soporta principalmente en técnicas como la entrevista, encuesta, observación y revisión documental.

Investigación documental.-(BERNAL & Augusto, 2006)consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio, entre las principales fuentes documentales son: documentos escritos como libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados

Esta investigación trata de recopilar información necesaria, requiriendo fuentes de datos fiables como: libros, internet, trabajos de tesis que nos permitirá obtener mayor conocimiento respecto al tema de estudio.

Investigación Explicativa.- Su objetivo se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiestan o por qué se relacionan dos o más variables.⁵⁸

Para efecto de nuestro estudio, utilizaremos la investigación descriptiva y explicativa debido a que realizaremos un análisis detallado de cada uno de los factores o variables que serán investigados y posteriormente dar explicaciones, mediante un criterio preciso del porqué de los problemas suscitados en el área de bodega de CNEL, del Cantón Milagro.

SEGÚN EL CONTROL DE LAS VARIABLES.

Investigación Experimental.- (A & RODRIGUEZ, 2005, pág. 25) se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causa se produce una situación o acontecimiento particular.

Investigación no experimental.-(GOMEZ, 2006, pág. 25) porque no se manipular deliberadamente las variable, lo que se hace en es te tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto, natural para posteriormente proceder analizarlos.

Además se observan situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente por el investigador, aquí las variables independientes ya han ocurrido por ende el investigador no tiene control directo sobre ellas, se da de manera sistemática y empírica.,

En nuestro estudio utilizaremos la investigación no experimental debido a que no se afectará intencionalmente a ninguna de las variables, para luego ser analizadas.

SEGÚN EL DISEÑO

Estudio cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica,

⁵⁸http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/munoz_m_m/capitulo3.pdf

el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.⁵⁹

El estudio cualitativo se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones.

Para el desarrollo investigativo de nuestro proyecto el diseño será de tipo cuantitativo por cuánto mide el control de ingreso, egreso y almacenaje de los materiales y suministros del área de bodega de CNEL, destacándose el desempeño laboral de los funcionarios y el impacto sobre la rentabilidad de la empresa, permitiendo analizar los datos de manera científica con la ayuda de herramientas como la estadística.

Perspectiva general de la investigación

El proceso investigativo empieza con un estudio de las falencias sobre el control interno de los procesos de ingreso, egreso y almacenaje de los suministros y materiales del área de bodega de CNEL, del Cantón Milagro, para constatar la realidad a cerca de la problemática planteada, posteriormente realizar un análisis de las áreas críticas de controles en los procedimientos, en la parte administrativa y operativa de la bodega de CNEL.

3.2. LA POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Característica de la población

Se tomara en cuenta a la totalidad de empleados del área de bodega y los niveles jerárquicos que se interrelacionan con los procesos de bodega de CNEL, del Cantón Milagro, se encuentran distribuidos:

Cuadro 1 Distribución del Personal

ELEMENTOS DE LA POBLACIÓN	CANTIDAD
DIRECTIVOS	4
OPERARIOS	4
TOTAL	8

⁵⁹ <http://metodologiadelainvestigacion.lacoctelera.net/post/2010/05/20/enfoque-cuantitativo-y-cualitativo>

3.2.2 Delimitación de la población

El Área de Bodega de CNEL, del Cantón Milagro tiene una **población finita** mediante este estudio, utilizaremos la encuesta, para el personal operativo de Bodega, la entrevista para los directores que se encuentran interrelacionado con los procesos de bodega.

3.2.3 Tipo de muestra

La muestra de nuestra investigación es de tipo probabilística es aquel método en el que todos los individuos tienen la posibilidad de ser seleccionados para formar parte de una muestra. Existen varios tipos de muestreo tales como:

Aleatorio simple.- Es el procedimiento probabilístico Aleatorio Simple donde seleccionan la muestra más sencilla y conocida, en el que las muestras tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

Utilizamos este método porque es de mucha utilidad cuando la población es pequeña para verificar cualquier etapa y obtener la muestra de cada individuo que no sacado previamente.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Cuando la población es infinita y no se conoce con certeza su tamaño se procede a realizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p=0.5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q= 0,5$

E: error, se considera el 5%, $E= 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z=1,96$

Para nuestra investigación no es necesario hacer la muestra, debido a que nuestra población es finita y facilita el objeto de estudio.

3.2.5 Proceso de selección

Identificar la muestra de nuestra población es un factor clave para proceder a la comprobación de la información recolectada y poder definir las causas que la originan, la información será recolectada a través de encuestas, entrevistas u otro medio de investigación para obtener resultados.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Los métodos e instrumentos que aplicaremos en el estudio de la problemática planteada son los siguientes. Métodos teóricos o procedimientos lógicos.

Método Científico: “Este método, se refiere a la serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para esto instrumentos que resulten fiables”⁶⁰.

Los instrumentos a utilizar por medio de este método conllevan a la observación y formulación de los problemas planteados, para comprobar los datos utilizando herramientas específicas, que nos permita obtener los resultados esperados.

Método Inductivo: “Este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría”⁶¹.

Se aprovechará el método inductivo con el fin de conocer las opiniones de los empleados del Área de Bodega de CNEL, cantón Milagro, se empezará con la recolección de información específica para luego expresar gráficamente y concluyendo con las posibles soluciones a la problemática objeto de estudio.

60: Definición de método científico - Qué es, Significado y Concepto http://definicion.de/metodo_cientifico/#ixzz2tcXvsXxG

61 <http://www.slideshare.net/losqtu/2010-monografia-de-metodo-inductivo-y-deductivo-miercoles-noviembre>

Método Deductivo: “La lógica científica define el método como el procedimiento que siguen las ciencias para alcanzar sus verdades, es el orden lógico que se sigue para alcanzar una meta o fin”⁶².

A través de este método vamos a analizar las causas por las cuales el área de bodega de CNEL, del Cantón Milagro, necesita mejorar los procesos de ingreso, egreso y almacenaje de los materiales y suministros, el cual tendrá incidencia en su rentabilidad, por ende se verá reflejado en la productividad cumpliendo los objetivos con un control interno eficaz.

Método Estadístico: “La estadística puede definir como un método de razonamiento que permite interpretar datos cuyo carácter esencial es la variabilidad”⁶³.

Por medio de este método vamos a recopilar, tabular, graficar e interpretar la información, para obtener un análisis coherente.

3.3.2 Métodos empíricos

Esta investigación se aplicará el método empírico, de manera que radica fundamentalmente en la percepción directa del objeto de investigación y del problema.

Con la aplicación de la observación científica, el investigador conoce el problema y objeto de la investigación, sin alteración de las condiciones naturales, es decir que la observación tiene un aspecto contemplativo.

La Encuesta es una técnica de recolección de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar causas, hechos o fenómenos de forma general y no particular.

La encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna que colabora en la investigación.

A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida que permanece inalterable a lo largo de todo el proceso investigativo. Las repuestas se recogen de

⁶²<http://www.slideshare.net/losqtu/2010-monografia-de-metodo-inductivo-y-deductivo-miercoles-noviembre>
⁶³ <http://www.sefh.es/bibliotecavirtual/erroresmedicacion/010.pdf>

modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

Según su estructura las encuestas pueden ser:

- ❖ Estandarizadas
- ❖ Semi estandarizadas
- ❖ No estandarizadas

Según las vías de obtención de la información:

- ❖ Directa: Se aplica directa al sujeto.
- ❖ Indirecta: Se aplica por correo, teléfono, etc.

En la presente investigación se aplicará la herramienta de recolección de información, encuesta semi estandarizada, directa, ya que es necesario tener información confiable para la investigación que se está realizando.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

La Encuesta: Es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica⁶⁴.

Esta Técnica será aplicada con la finalidad de obtener toda clase de información que nos puedan proporcionar los empleados del área de bodega de CNEL, del cantón Milagro, esta información será de vital importancia ya que permitirá conocer cuáles son las falencias, que posee el área de Bodega de CNEL, del cantón Milagro, con respecto a los procesos de ingreso, egreso y almacenaje de los suministros y materiales y su respectivo control interno.

3.4. PROCEDIMIENTOS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento estadístico de la información se lo realizara a través de la recolección de datos obtenidos de una entrevista y encuesta, de esta última se realizara el proceso de tabulación para en lo posterior graficar porcentualmente las respuestas que dieran los encuestados, entrevistados de las cuales se tomaran en cuenta lo más relevante para fortalecer

⁶⁴<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

los resultados de la investigación, y de esa manera determinar el camino seguro para la comprobación de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Resultado de las encuestas realizadas al personal subordinado del Área de Bodega y personal Administrativo que tienen relación con los procesos de bodega de CNEL-Milagro

1.- ¿Qué tiempo tiene laborando en el Área de Bodega de CNEL?

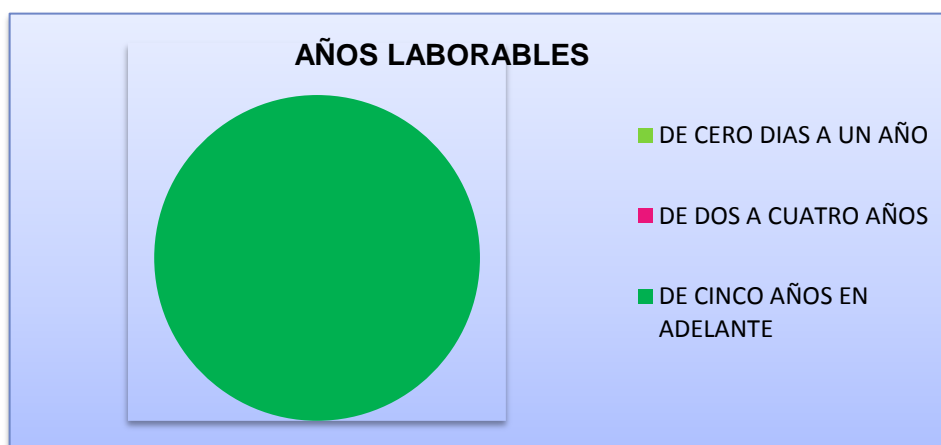
Cuadro 2 AÑOS Laborables

AÑO DE LABORES	EMPLEADOS	%
DE CERO DIAS A UN AÑO	0	0%
DE DOS A CUATRO AÑOS	0	0%
DE CINCO AÑOS EN ADELANTE	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Banda Stefanny

Gráfico 1 Años Laborables



Análisis

En el gráfico N° 1 observamos que de los 8 funcionarios, es decir el 100% de los empleados vienen laborando más de 5 años en el área administrativa y bodega, el mismo que les da experiencia y conocimiento de sus labores, pero este se realiza empíricamente.

2.- ¿Conoce usted de la existencia de un Manual de Políticas y Procedimientos en el Área de Bodega de CNEL?

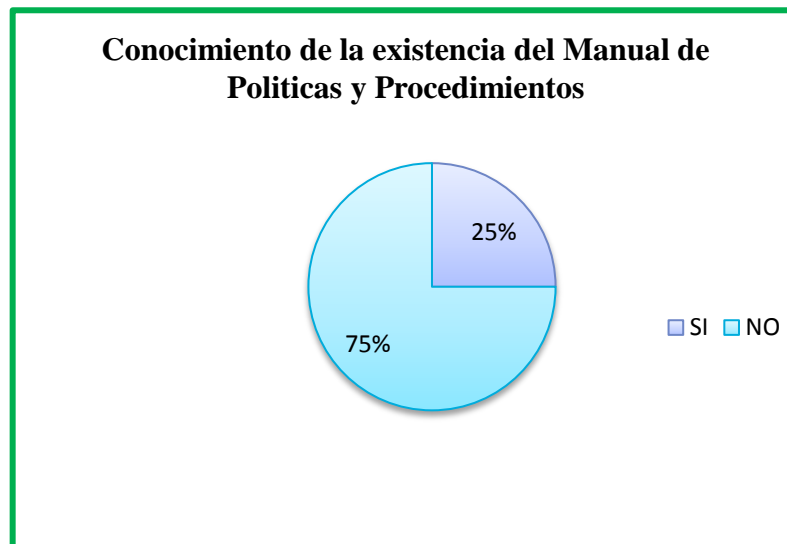
Cuadro 3 Manual de Políticas y Procedimientos

SI	NO	Total
2	6	8
25%	75%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Banda Stefanny

Gráfico 2 Manual de Políticas y Procedimientos



Análisis

Mediante una demostración en el gráfico N° 2 se observa que del 75% de los encuestados desconoce la existencia de un Manual de Políticas y Procedimientos en el área de bodega, nos indica que sus actividades se desarrollan por inercia, y el 25% corresponde a los ejecutivos que aducen conocer pero nunca han socializado el manual y no han dado a conocer sus políticas escritas y menos los procedimientos que mejorarían los niveles de ingresos y salidas de materiales, stock y precios mínimos y máximos.

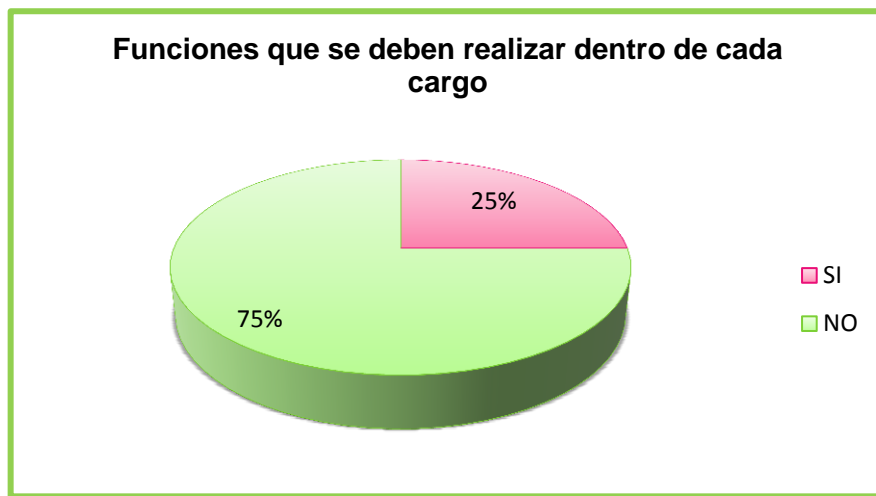
3.- ¿Conoce formalmente cuál es su función que debe realizar dentro de su cargo?

Cuadro 4 Funciones que se deben realizar dentro de cada cargo

SI	NO	Total
2	6	8
25%	75%	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Banda Stefanny

Gráfico 3 Funciones que se deben realizar dentro de cada cargo



Análisis

El 75% de los encuestados según lo mostrado en el gráfico No.3 no conocen las funciones que tienen a cargo conforme a su nombramiento dado en el instante su contratación, estos siguen órdenes superiores conforme a la necesidad que se intervengan en el diario vivir de la empresa, mostrando debilidad en los controles internos y elevando los riesgos al subutilizar los materiales y el personal humano, el 25% conoce sus funciones pero no las encuentran escritas en las acciones de personal.

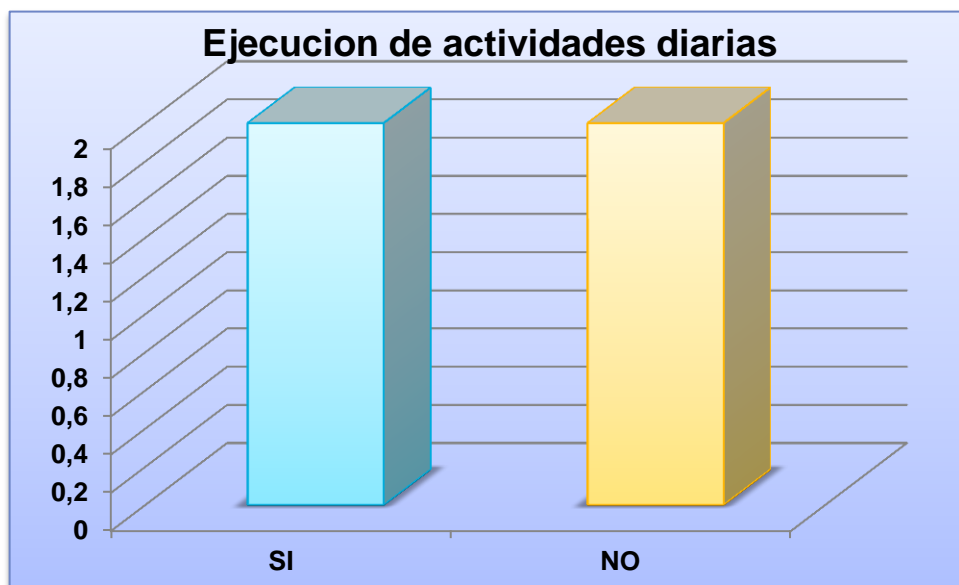
4.- ¿Ejecuta sus actividades diarias de acuerdo a su perfil?

Cuadro 5 Ejecución de actividades diarias

SI	NO	Total
4	4	8
50%	50%	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Banda Stefanny

Gráfico 4 Ejecución de actividades diarias



Análisis

En la proyección del gráfico N° 4 el 50% de los encuestados realiza actividades conforme a su perfil, y el 50% menciona que no, la apreciación se debe porque el personal recibe órdenes diarias que se controlan con supervisión, pero no está supeditada por un manual que especifique las funciones del personal y las actividades que debe realizar, optimizando recursos con mayor eficiencia y eficacia.

5.- ¿Considera usted que el espacio físico con que cuenta el área de bodega de CNEL satisface las necesidades de almacenamiento de los materiales?

Cuadro 6 Satisface las necesidades de almacenamiento

SI	NO	Total
0	8	8
0%	100%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Banda Stefanny

Gráfico 5 Satisface las necesidades de almacenamiento



Análisis

Del 100% de la población del gráfico N° 5 se afirman que la bodega no cuenta con un espacio suficiente para almacenar los materiales esto ocasiona un desorden en el instante de su ingreso y no permite que se lleve adecuadamente un control, sus kardex y codificación de productos se vuelven difícil durante un arqueo, causando posibles pérdidas por materiales perdidos y supuestos sobrantes, todo debido al pequeño espacios que se cuenta en la bodega.

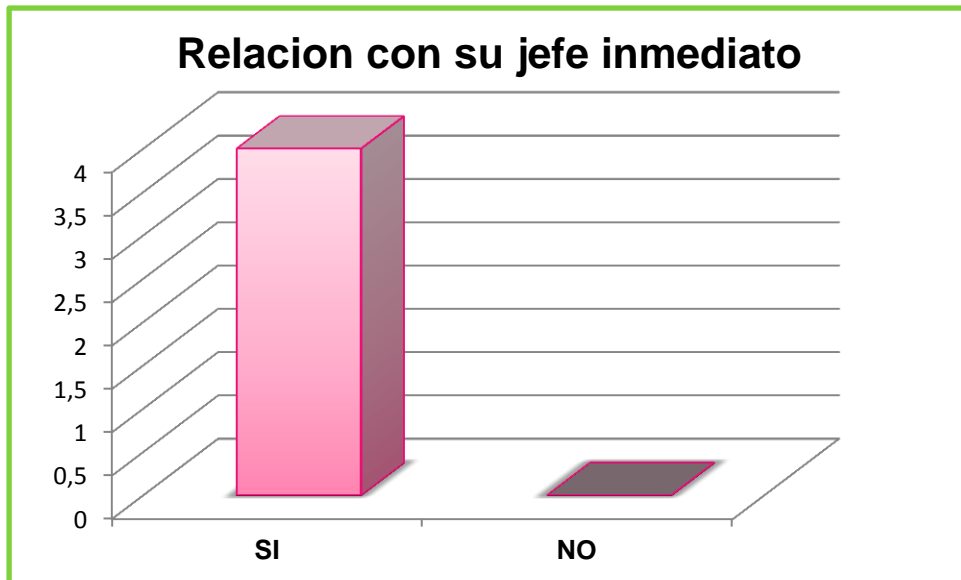
6.- ¿Tiene una buena relación con su jefe inmediato?

Cuadro 7 Relación con su jefe inmediato

SI Fuente: Encuestas	NO	Total
8	0	8
100%	0%	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Banda Stefanny

Gráfico 6 Relación con su jefe inmediato



Análisis

Las buenas relaciones con las jerarquía superiores han permitido al personal que sin difundir un Manual de Políticas y Procedimientos en el área de bodega estas se desarrollen sin afectar el buen comportamiento humano expresado así en el grafico No.6 donde el 100% de los encuestados ratifican lo mencionado en líneas anteriores.

7.- ¿Conoce usted los procesos que intervienen en los ingresos, egresos y almacenaje del área de bodega de CNEL?

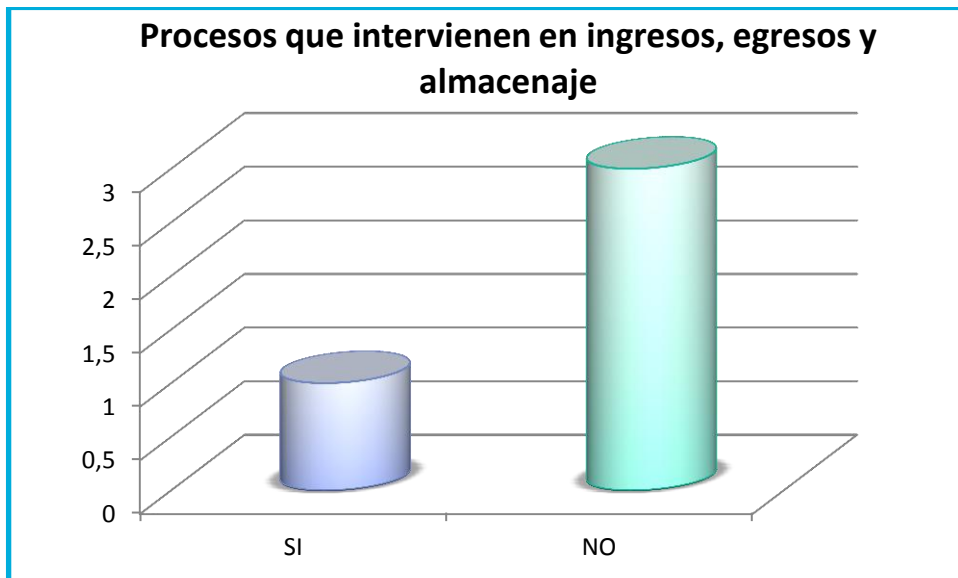
Cuadro 8 Procesos que intervienen en ingresos, egresos y almacenaje

SI	NO	Total
2	6	8
25%	75%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Banda Stefanny

Gráfico 7 Procesos que intervienen en ingresos, egresos y almacenaje



Análisis

En el gráfico N° 7 el 75% de los encuestados desconoce los procesos que intervienen en los ingresos, egresos y almacenaje del área de bodega, sus labores son realizadas por órdenes superiores sin considerar el impacto que pueda tener una mala distribución o un mal almacenamiento de los productos, el 25% afirma que si los conoce pero estos pertenecen a la parte del personal administrativo de jerarquía media.

8.- ¿Cómo considera usted el clima laboral dentro de la entidad?

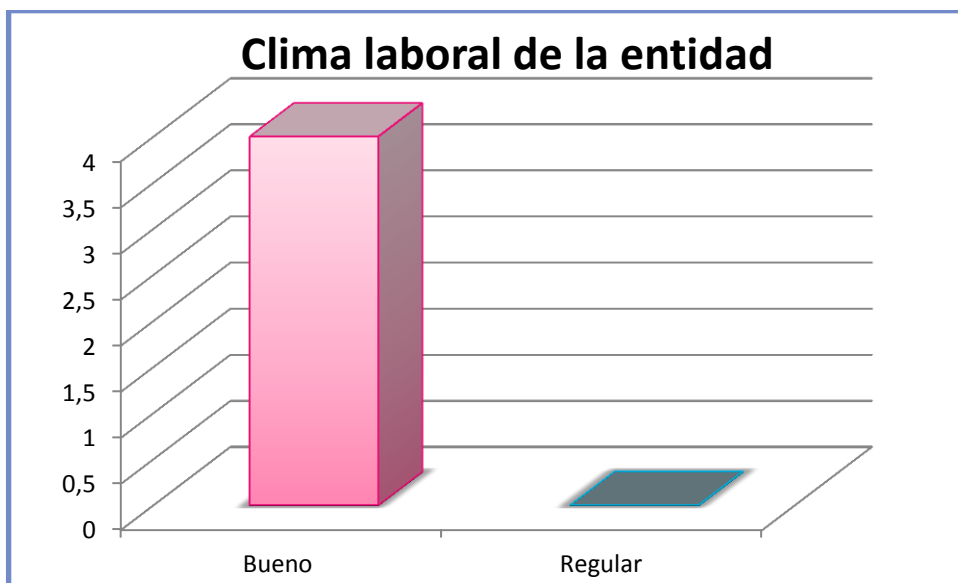
Cuadro 9 Clima Laboral

Bueno	8	100%
Regular	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Banda Stefanny

Gráfico 8 Clima Laboral



Análisis

Mediante los datos obtenidos de las encuestas al personal administrativo del área de bodega en el gráfico N° 8, se observa que del 100% de los encuestados consideran que el clima laboral es agradable, sin embargo mediante observación y reportes de los arqueos realizados esto hace que el rendimiento del personal sea bajo, al existir demasiada camaradería, factor que la institución debe mejorar mediante reuniones de mejora continua sin afectar el clima laboral que es bueno.

9.- ¿Cuenta con las herramientas necesarias que facilita la realización de sus actividades dentro de los procesos del área de Bodega de CNEL?

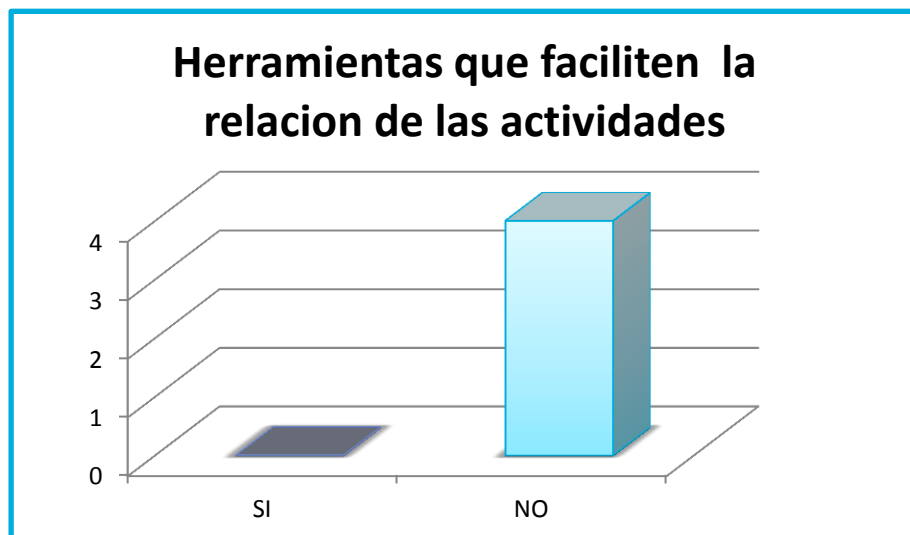
Cuadro 10 Herramientas que faciliten la relación de las actividades

SI	NO	Total
0	8	8
0%	100%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Banda Stefanny

Gráfico 9 Herramientas que faciliten la relación de las actividades



Análisis

En el gráfico N° 9 se observa que de los 8 encuestados comentan que no cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus actividades, el mismo que por el desorden y desconocimiento que se lleva en la bodega no permite ver las herramientas como necesarias sin obtener el más alto rendimiento que están pueden dar.

10.- ¿Cuenta usted con un ambiente laboral acorde para el desempeño laboral?

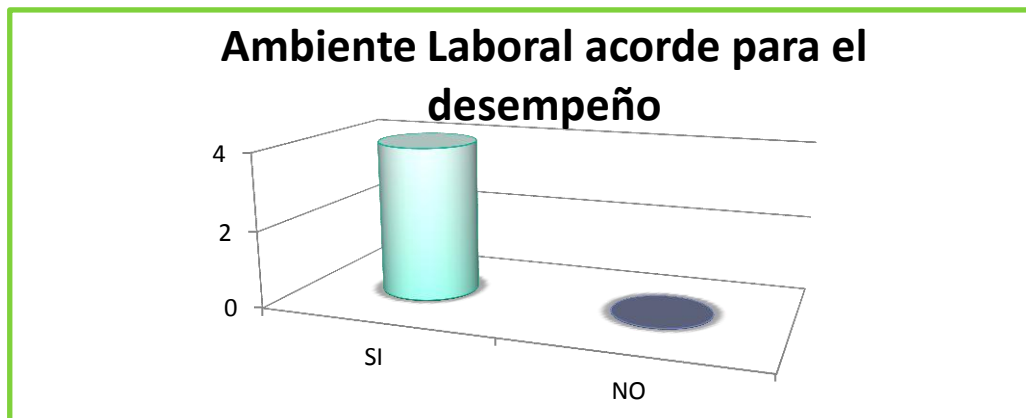
Cuadro 11 Ambiente Laboral acorde para el desempeño

SI	NO	Total
8	0	8
100%	0%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Banda Stefanny

Gráfico 10 Ambiente Laboral acorde para el desempeño



Análisis

Mediante la información obtenida de las encuestas realizadas al personal en el gráfico N° 10 se observa que el 100% de los encuestados afirma que cuenta con un ambiente laboral acorde para su desempeño. Consecuentemente el ambiente laboral donde se desempeñan profesionalmente es apropiado para el desenvolvimiento del trabajador lo cual ocasionaría un alto rendimiento en sus funciones, muchos piensan que el ambiente laboral no es de gran importancia pero es una errada perspectiva ya que de este depende la productividad del trabajador y combinada con el uso de un Manual de Políticas y Procedimientos mejoraría la calidad, eficiencia y eficacia en las actividades realizadas acorde a necesidades que puedan establecerse y sacarle el mayor rendimiento.

4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVALUACION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

El análisis global de la investigación de campo. Permite determinar que no todo el personal conoce sobre políticas y procedimientos dentro del área administrativa y bodega, que se deben aplicar mayores controles y difundir el manual existente dentro de empresa esperando elevar el bajo nivel de compromiso y responsabilidad aun cuando el personal tenga buenas relaciones con las jerarquías de la empresa.

En nuestra investigación las preguntas formuladas y enfocadas son resumidas con la variable (P):

- Tiempo laborado P1
- Manual de Políticas y Procedimientos P2
- Funciones P3
- Actividades acorde al perfil P4
- Espacio Físico P5
- Relaciones Humanas P6
- Procesos de Ingresos, egresos y almacenaje P7
- Clima Laboral P8
- Herramientas P9
- Ambiente laboral acorde al perfil P.10

El desconocimiento mayoritario tiene ventaja en esta empresa, el mismo representa desinterés, desconocimiento, falta de responsabilidad y compromiso, la que urge tomar medidas correctivas a nivel de control interno, procesos, políticas y procedimientos.

El P2 alcanzó un (25%) de aceptación y el (75%) que lo desconoce deben capacitarse sobre el manual de políticas y procedimientos, ratificando lo consultado en el P10, esto da la pauta y la necesidad de un cambio, el interés del personal de mejorar y hacer que sus actividades se vuelvan más fáciles, que esté instrumentado los pasos a seguir.

4.3. RESULTADOS

El estudio de campo nos da como resultado que existe un bajo nivel de cumplimiento a tareas asignadas, que la carencia de difundir el manual de políticas y procedimientos arroja un escenario donde los empleados hacen sus trabajos por inercia mientras que la gerencia presume que todo va bien y no ejecuta actividades que deberán estar escritas dentro del Manual por la razón que no tienen conocimiento de la existencia del mismo.

La falta de preocupación por parte de la alta Gerencia ha ocasionado que el personal subordinado no se preocupen en desarrollar cada unas de las funciones que le corresponde, de la misma manera ha generado desmotivación; para mejorar esto se considera que todo el personal Jerárquico y Subordinado debe estar comprometido a contar y cumplir con el Manual existente y a la vez mejorarlo para ayudar a cumplir con los objetivos y metas propuestas.

La responsabilidad para mejorar el cumplimiento en la aplicabilidad de un Manual de Funciones y contribuir en las metas, objetivos planteados en la empresa recae sobre todo el componente humano.

Mediante los datos obtenidos se encontró que existe el 50% de los empleados acorde a su perfil profesional, factor que se debería mantener y explotar mediante capacitaciones y planes de incentivos para poder contar con un personal competente y altamente profesional que ayude al logro de los objetivos de la institución.

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Mediante la recopilación de los datos de la técnica encuesta realizada a los funcionarios de la empresa CNEL área de bodega comprobaron las Hipótesis planteadas.

VERIFICACION DE HIPOTESIS	
<p>HIPOTESIS GENERAL De contar con el cumplimiento del manual de políticas y procedimientos del área de bodega, de CNEL del Cantón Milagro, la empresa mejorara los procesos de ingreso, egreso y almacenaje y obtendrá como resultado eficacia y eficiencia en la gestión administrativa.</p>	<p>Se ratifica la hipótesis ya que el resultado de la encuesta determino que la implementación y difusión del manual de políticas y procedimientos, mejoraría las actividades y la operatividad de los tareas a cumplir</p>
<p>HIPOTESIS PARTICULAR Logrando implementar políticas y procedimientos en el área de bodega, disminuirá la incorrecta administración de los materiales que ingresan y egresan en el área.</p>	<p>Se considera verdadera la hipótesis porque al implementar el manual de políticas y procedimientos, se reducirá en los arqueos posibles, sobrantes y faltantes.</p>
<p>De contar con un buen control interno en los ingresos, egresos y almacenaje de los materiales del área de bodega, aportara a un buen funcionamiento de los procesos administrativos, financieros y de gestión.</p>	<p>La hipótesis se considera exacta porque garantiza un mejor control interno en el uso de los tiempos e indicadores de gestión</p>
<p>Al elaborar un plan de capacitación para el personal de bodega se lograra disminuir la resistencia al cambio, aumentar la motivación al trabajo, esto nos llevara a una mejor gestión operativa.</p>	<p>Se ratifica la hipótesis al tener aceptación en la gestión operativa, y una adecuada segregación de funciones</p>

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. TEMA

Guía de Estrategias y Políticas para mejorar los procesos de ingresos, egresos y almacenaje del área de bodega para incrementar la rentabilidad de CNEL - Milagro.

5.2. FUNDAMENTACIÓN

Fundamentación Teórica:

La base esencial, para el buen desenvolvimiento en las empresas que poseen bodegas, debe ir enmarcado en un buen control interno referente a las existencias es decir a los suministros y materiales que se manejan en las diferentes bodegas que posea el diferente grupo de empresas que existan.

Es importante resaltar que CNEL-Milagro posee una sola bodega de suministros y materiales para abastecer las necesidades que requieren los diferentes usuarios, por lo que su funcionamiento referente a ingreso, egresos y almacenaje se debe fundamentar teóricamente en el cumplimiento de los procesos de los mismos.

Esta fundamentación tiene como objetivo llevar a una eficiencia y eficacia por lo que debe tomarse en cuenta lo siguiente:

- ❖ Cumplimiento de las Normas de Control Interno del Área de Inventario.
- ❖ Segregación de las diferentes funciones.
- ❖ Contar con tecnología avanzada.
- ❖ Capacitar al personal que funciona en el área de bodega.
- ❖ Capacidad optima de almacenaje.

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- ✓ Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- ✓ Auxilian en la inducción al puesto.
- ✓ Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- ✓ Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- ✓ Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- ✓ Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- ✓ Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- ✓ Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- ✓ Son guías del trabajo a ejecutar.

Un sistema está basado en varios procedimientos interdependientes.

Elaboración

Para elaborar un plan de estrategias y políticas hay que considerar los siguientes aspectos:

- 1) Definir el contenido:
 - Introducción.
 - Objetivos.
 - Áreas de aplicación (Bodega).
 - Responsables.
 - Políticas.
 - Descripción de las operaciones.
 - Formatos.
- 2) Recopilación de información.
- 3) Estudio preliminar del área.
- 4) Integración de la información (Ingreso, Egreso y Almacenaje).
- 5) Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.

Las fuentes de información más comunes son:

1. Área de Bodega en General
2. Nivel jerárquico relacionado con el área de bodega.

Los métodos para compilar la información son:

- Encuestas.
- Investigación documental.
- Observación directa.

(<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>)

5.3. JUSTIFICACIÓN

La investigación se origina en la observación que se pudo realizar al visitar las instalaciones de la empresa e ir conociendo el funcionamiento de cada área, allí se pudo observar el incumplimiento del manual de políticas y procedimientos en el área de bodega y como consecuencia de ello se tienen algunos inconvenientes relacionados con la falta de capacitación al personal del área, desconocimiento de las funciones de cada empleado, incorrecta administración de los materiales y la falta de actualización a los formatos que se utilizan en el área.

Por lo que se tomó la decisión de usar encuestas que vayan dirigidas al personal que guarda relación con el área y a los directivos que con su criterio nos pudieron ayudar a fortalecer nuestro pensar para buscar una propuesta óptima para el inconveniente.

Contando con una guía de estrategias y políticas para mejorar el cumplimiento de manual de políticas y procedimientos del Área de Bodega CNEL-Milagro mejorara los procesos de ingresos, egresos y almacenajes, esto a su vez incrementará la rentabilidad y optimización de los recursos de la empresa.

5.4. OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar una Guía de Estrategias y Políticas para mejorar los procesos de ingresos, egresos y almacenaje del área de bodega e incrementar la rentabilidad de CNEL - Milagro.

Objetivo Especifico

- ❖ Determinar estrategias y políticas para el área de bodega.
- ❖ Realizar reuniones de mejora continua.
- ❖ Determinar las causas del incumplimiento del manual de procedimientos y políticas del Área de Bodega de CNEL-Milagro.
- ❖ Elaborar la guía.
- ❖ Plan de incentivo.

5.5. UBICACIÓN

La Subestación Sur CNEL donde se encuentra ubicada la Bodega se encuentra en la ciudad de Milagro provincia del Guayas.

La Subestación Sur CNEL se encuentra ubicada según mapa geográfico como se describe a continuación.

Grafico 11. Mapa de ubicación de la Bodega



Figura 1 Ubicación

Fuente: Google Maps

Provincia: Guayas

Cantón: San Francisco De Milagro

Dirección: Km. 1.5, vía Milagro – Virgen de Fátima (Km.26)

Empresa: Bodega General de la Corporación Nacional de Electricidad “CNEL”

Sostenimiento: Entidad Publico

5.6. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

La presente propuesta es considerada como factible para CNEL-Milagro, porque de acuerdo a la encuesta realizada, existe la problemática del incumplimiento del manual de

procedimientos y políticas del área de bodega, razón por la cual la propuesta de elaborar de un plan de estrategias y políticas para el área de bodega, mejorara el desarrollo de los procesos e incrementará la rentabilidad de la empresa

5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta a implementarse consiste en elaborar una guía de estrategias y políticas para mejorar el nivel de cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas en el Área de Bodega de CNEL-Milagro.

Mediante la propuesta planteada se lograra tener un personal competente así como el cumplimiento de cada una de las actividades descritas en el Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega de CNEL-Milagro, de la misma manera contribuirá al desarrollo adecuado de los procesos y a la vez permitirá mejorar el rendimiento y productividad de la misma.

El propósito fundamental de esta Guía es ayudar al personal del área de bodega que labora en la institución a encontrar métodos que faciliten la realización de cada una de las actividades descritas dentro de cada cargo, buscando la excelencia en sus tareas el mismo que va a influir en la productividad actual de la Institución creando formas de motivación e incentivos para que cada colaborador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo.

5.7.1 Actividades

✚ Estrategias y políticas para el área de bodega.

- ✓ Reunión de mejora continua con los subordinados.
- ✓ Tener lluvias de ideas para verificar las fallas.
- ✓ Elaborar un plan de capacitación.
- ✓ Elegir la mejor alternativa referente al facilitador.
- ✓ Lugar donde se va a realizar la capacitación.
- ✓ Logística del evento.
- ✓ Contenido y desarrollo del plan de capacitación.
- ✓ Finalización del plan de capacitación.
- ✓ Entrega del diploma.

✚ Reuniones de mejora continua.

- ✓ Reuniones del personal del Área de Bodega.
- ✓ Elaboración de cronograma para las reuniones.
- ✓ Organización del lugar.
- ✓ Solicitud por escrito dirigido al personal Jerárquico para la realización de las reuniones de mejora continua.
- ✓ Inicio de la reunión para acordar las diferentes estrategias para mejorar el cumplimiento del Manual de procedimientos y políticas del área de bodega.

✚ Plan de incentivo.

- ✓ Reuniones entre Jefe del área y subordinados.
- ✓ Lluvia de idea con los Jefes Jerárquicos para elegir alternativas de incentivos.
 - Reconozca un bono
 - Capacitación de todo el año
 - Premiación al mejor empleado del año

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Recursos utilizados en la elaboración de una guía de estrategias y políticas para mejorar el nivel de cumplimiento del Manual Procedimientos y Políticas del Área de Bodega de CNEL-Milagro.

Cuadro 22. Análisis Financiero

Cuadro 12 Análisis Financiero

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Pasante 1		340	\$340,00
RECURSOS OPERACIONALES			
Suministro de Oficina			
Resmas de hojas A4	1	4,50	\$ 4,50
Impresiones (5 ejemplares)	125 hojas	0,40	\$ 50,00
Anillados	5 (Ejemplares)	1,00	\$ 5,00
CD	5	1,50	\$ 7,50
Movilización	1 días	7,00	\$ 5,00
TOTAL			\$412,00

Elaborado por: Banda Stefanny

5.7.3 Impacto

Con la elaboración de una guía de estrategias y políticas en el Área de Bodega de CNEL-Milagro se lograra el cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas del área al igual que se incrementará la rentabilidad y mejorara el clima laboral que existe en la institución haciendo que haya una comunicación efectiva entre el personal subordinado y Jerárquico, de la misma manera la atención al cliente será mucho más eficiente.

Este proyecto tendrá un impacto beneficioso para la institución ya que con el plan de capacitación se lograra tener un personal competente de acuerdo al perfil que se necesita y que ayudara al cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega de CNEL-Milagro.

El plan de estrategias y políticas es una guía elaborada con la finalidad de que los funcionarios del Área de Bodega de CNEL-Milagro puedan hacer usos de métodos que simplifiquen el incumplimiento de los procesos de bodega buscando la excelencia en la realización de cada una de las actividades.

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Mediante la ejecución de la propuesta de elaborar una guía de estrategias y políticas se conseguirá que cada uno de los colaboradores del Área de Bodega de CNEL-Milagro incremente el cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega de CNEL-Milagro.

La guía presenta las siguientes características:

- ✓ Carátula
- ✓ Introducción

Desarrollo del tema:

- Conceptos de MPP
 - Importancia
 - Características de los funcionarios para el cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas.
- ✓ Misión y Visión de la guía
 - ✓ Objetivo de la guía
 - ✓ ¿Qué son estrategias?
 - ✓ Descripción de las estrategias a implementarse
 - ✓ ¿Qué son políticas?
 - ✓ Descripción de las políticas a implementarse

**GUÍA DE ESTRATEGIAS Y
POLÍTICAS PARA
MEJORAR LOS PROCESOS
DE INGRESOS, EGRESOS Y
ALMACENAJE DEL ÁREA
DE BODEGA PARA
INCREMENTAR LA
RENTABILIDAD DE CNEL
- MILAGRO.
2013-2014**

INTRODUCCIÓN

Con esta guía de estrategias y políticas ayudará que el CNEL-Milagro organice sus procesos en el área de bodega de una forma más fácil para poder ejecutarlas y así lograr el cumplimiento del manual de procedimientos y políticas del área, donde de manera significativa repercutirá en las metas propuestas por la organización.

De este modo, si CNEL-Milagro y los funcionarios que conforman en el área de bodega no tienen claro sus objetivos, metas, responsabilidades y funciones que se debe desarrollar en cada puesto de trabajo es posible que su desempeño no sea eficiente, porque hay tareas que los funcionarios las hacen por inercia y desconocimiento de los procesos.

Contar con esta guía de estrategias y políticas beneficiará a cada uno de los miembros que conforman CNEL-Milagro en especial al cumplimiento de los procesos del Área de Bodega para que puedan mejorar la Gestión Administrativa tanto en Planificación, Operación y Gestión.

Se dispone de la elaboración de la guía de estrategias y políticas con el fin de ayudar en el proceso del cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega, lo que mejorara la productividad de la empresa.

Es de gran importancia contar con un Manual de Procedimientos y Políticas pero siempre y cuando se cumpla ya que es una herramienta indispensable en cualquier organización sea pública o privada para mantener una adecuada Gestión Operativa y Administrativa, como guía que describe los procesos generales y específicos que debe realizar el Área de Bodega.

Esperamos que la presente guía de elaboración de estrategias y políticas contribuya al mejoramiento y cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega de CNEL-Milagro.

MISIÓN

Ayudar a fortalecer Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Milagro a brindar un servicio de calidad a la comunidad con el objetivo primordial de contribuir al desarrollo óptimo de los suministros y materiales que se manejan el área de bodega, buscando la excelencia en cada una de los procesos de ingreso, egreso y almacenaje mediante la responsabilidad, trabajo en equipo, respeto, integridad, honestidad y compañerismo, beneficiando a los usuarios externos.

VISIÓN

Guiar a los funcionarios del Área de Bodega a que contribuyan en el desarrollo de la institución para que tenga una mejor desarrollo en el manejo de los materiales y suministros de Bodega, contando con un Talento Humano comprometido, responsable, productivo y eficaz acorde al perfil idóneo que se necesita, priorizando la atención al usuario.

OBJETIVO

Ayudar a mejorar el cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega de CNEL-Milagro mediante la planificación de estrategias y políticas para incrementar el nivel de cumplimiento con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestas por la institución y así brindar un servicio de calidad a la comunidad.

Valores:

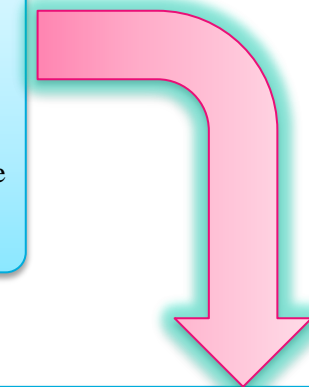
- Responsabilidad
- Compromiso
- Honestidad
- Lealtad
- Compañerismo
- Solidaridad

**DESARROLLO DE LA GUIA DE ESTRATÉGIAS Y POLÍTICAS PARA
CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD DEL CANTON MILAGRO**

**ESTRATÉGIAS Y POLÍTICAS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE
CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DEL
AREA DE BODEGA DE CNEL-MILAGRO**

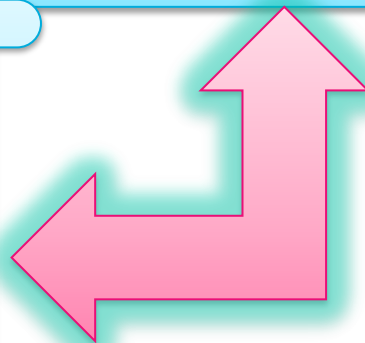
PARTE 1

- Concepto de Procedimientos y Políticas
- Importancia de cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas.



PARTE 2

- ¿Qué son las Estrategias?
- Descripción de las estrategias que ayudaran al cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas de Bodega.



PARTE 3

- ¿Qué son las políticas?
- Descripción de las políticas para el cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas de Bodega.

¿Qué es Procedimientos y Políticas?

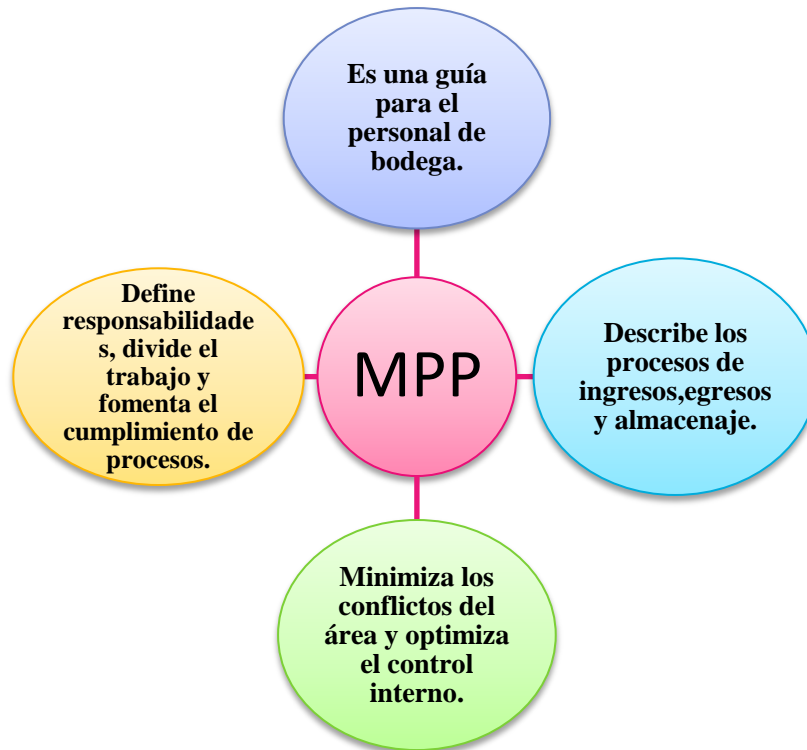


Figura1. MPP

El manual de procedimientos y políticas es un documento importante que las Instituciones deben poseer para determinar los procesos de cada área que han adoptado, y que servirá como guía para todo el personal.

El MPP contiene, básicamente dentro de la estructura organizacional cada área con sus respectivos procesos, usualmente llamado manual de procedimientos y políticas para cada área o sección de la institución. También se suelen incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación.

Hoy en día, se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, entre otras), lo requieran, sino porque su uso interno y diario minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc. (ZEGARRA, ¿ Qué es el MOF? Manual de Organización y Funciones, 2012)⁶⁵

El Manual Procedimientos y Políticas forman parte fundamental que ayuda al desarrollo de las instituciones públicas y privadas direccionado por el departamento de Planificación y Gestión en conjunto con otras aéreas, para la difusión del mismo, con la participación y compromiso de cada uno de los miembros que conforman la organización ya que constituye el potencial humano.

Los funcionarios de la institución, mandos altos, medios y bajos deben tener conocimiento de cada una de las funciones generales y específicas que deben realizar en cada cargo.

Importancia del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega.

Contar con un Manual de Procedimientos y Políticas de Bodega en la institución es de gran importancia así como el cumplimiento del mismo ya que ayudara a definir cada uno de los procesos, del área que debe cumplir a cabalidad para responder a los objetivos y metas propuestas, además se contara con un personal competente acorde al perfil profesional que se necesita, superar la duplicidad de tareas, permitiendo realizar mejor y con mayor facilidad sus tareas.

Al mantener un alto nivel de cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega se obtendrá una mayor coordinación en la Gestión Operativa-Administrativa al igual que un mejor control interno de cada una de las actividades y de esta manera mejorara los procesos ingreso, egreso y almacenaje.

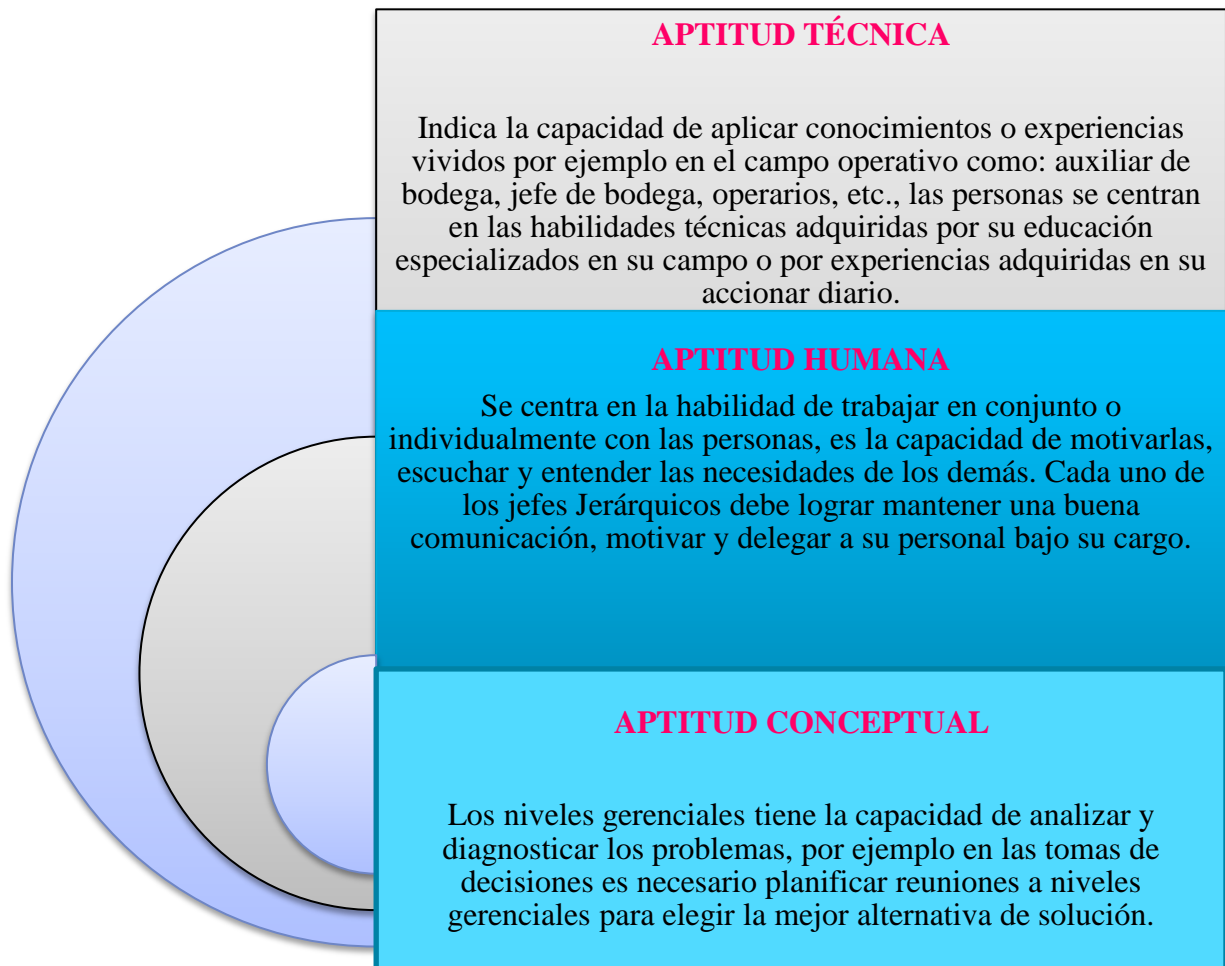
⁶⁵ ZEGARRA, Victor: *¿Qué es el MOF? Manual de Organización y Funciones*, <http://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/c>.

Características que un funcionario debe tener para cumplir con el Manual de Procedimientos y Políticas

Aptitud: Es el elemento esencial de una persona porque cuenta con la capacidad intelectual e idónea para realizar una tarea y poder triunfar en la Administración, estas se encuentran ligadas a las habilidades, destrezas y conocimientos, ya que estará en camino a brindar servicios profesionales a la comunidad y con ello es necesario también tener la capacidad de tratar a las personas y de poder relacionarse con ellas, de esta manera se logrará involucrar al personal al cumplimiento del Manual de Funciones para que tengan un alto rendimiento.

Para tener una Administración exitosa se debe mantener una aptitud positiva para alcanzar las metas propuestas para ello Robert Katz manifiesta tres aptitudes esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

Figura2.Aptitudes Gerenciales

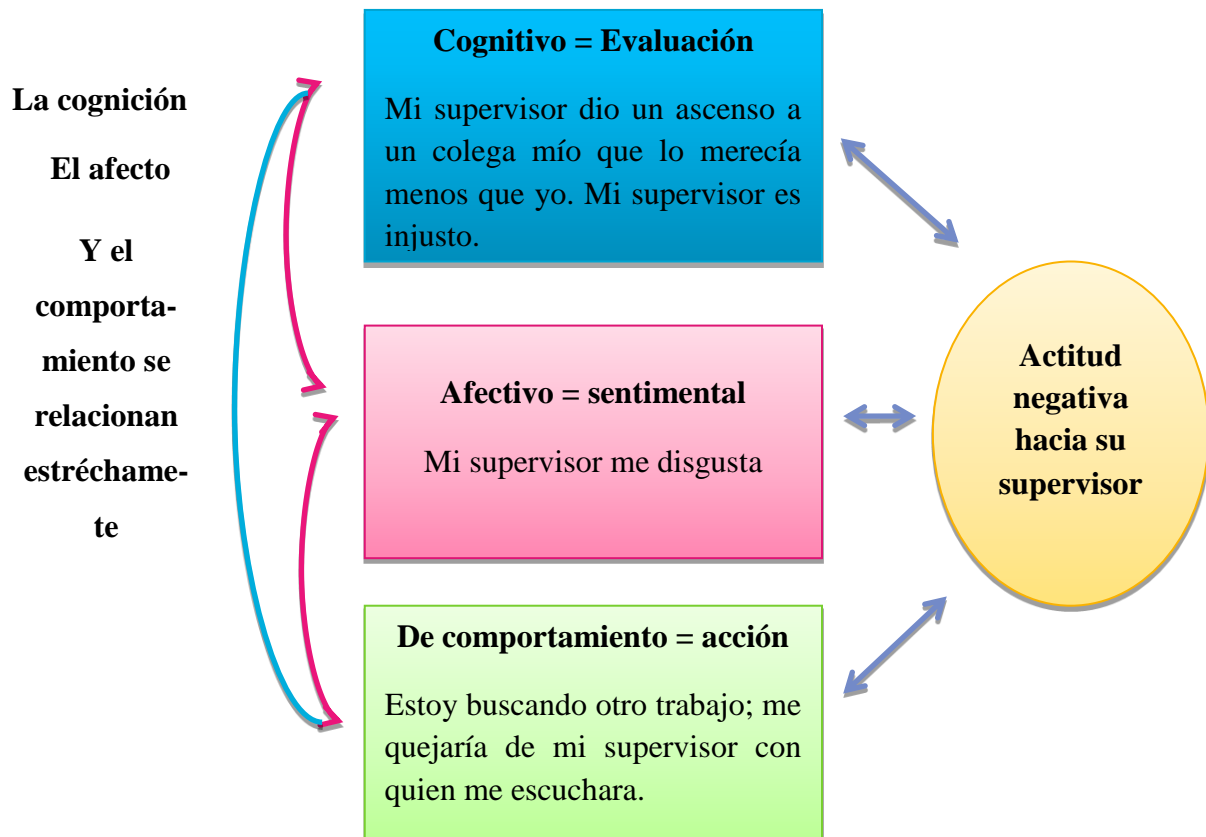


Elaborado por: Banda Estefania
Fuente: (Robbins & Judge, 2009)

Por otro lado tenemos el termino actitud que está reflejado en la forma de cómo se siente cada individuo en su puesto de trabajo, es decir cuan satisfecho esta con cada una de las actividades que realiza dentro de su cargo este es un término muy elemental en la vida de cada persona de esto depende el éxito de una institución.

Según el autor (Robbins & Judge, 2009) da un ejemplo clave que en toda institución puede estar pasando por algo similar donde menciona 3 componentes de la actitud:

Figura3. Los componentes de la actitud



Fuente: (Robbins & Judge, 2009)

En muchas instituciones públicas o privadas sucede este tipo de inconveniente por lo cual se debería prestar mucha atención a cada una de las necesidades del trabajador para que se sientan satisfechos en su puesto de trabajo y mantengan ese espíritu de servicio para que trabajen de forma activa.

Compromiso: Para lograr un óptimo cumplimiento del Manual de Políticas y Procedimientos del Área de Bodega de CNEL-Milagro los Funcionario o miembros de la Institución debe estar plenamente comprometido a la realización de cada una de las actividades planteadas en el Manual de Políticas y Procedimientos de esta manera se alcanzara un alto grado de productividad en el trabajo y se obtendrán resultados favorables en la institución.

Motivación: Motivar al personal es otra de las estrategias incentivadora que ayudan a determinar su satisfacción en su puesto de trabajo reconociendo el buen desempeño del trabajador al igual que festejando sus logros y metas.

Para que la institución tenga éxito se necesita un personal motivado que rinda al máximo su potencial y de la misma manera refleje su entusiasmo y carisma al brindar su servicio a la ciudadanía para que tengan un estilo de vida saludable y de calidad.

¿Qué son las estrategias?

Las estrategias son acciones a seguir que ayudan a la institución a alcanzar sus objetivos, eso es lo que se busca hoy en día, gente que miren diferente hacia una nueva visión, alineada a los principios de la institución que creen satisfacción en los usuarios que pertenecen a la empresa.

Descripción de las estrategias que ayudaran al cumplimiento del Manual de Funciones

1er. Estrategia: Establecer métodos de control para el cumpliendo del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega de CNEL-Milagro.

1. Métodos de Evaluación
2. Método de Capacitación
3. Control Interno.

2da. Estrategia: Plan de capacitación

2da. Estrategia: Plan de capacitación

1. Determinar las líneas de capacitación. (Normas de C.I. De Inventario, Tecnología).
2. Programación de los cursos de capacitación.(Tiempo en que se va a ejecutar)
3. Entrega de diplomas.

3er. Estrategia: Que los altos Niveles Jerárquicos realicen reuniones de mejora continua semestralmente.

1. Utilizar la técnica de lluvia de ideas para buscar la mejor alternativa a la Resolución de problemas.
2. Enseñar nuevos Métodos de Trabajo
3. Orientar a los Funcionarios

4ta. Estrategia: Incrementar espacio físico.

1. Expansión de bodega mediante alianzas de gobierno.
2. Acondicionamiento del nuevo espacio físico.
3. Incrementar personal para los nuevos espacios físicos.

5ta. Estrategia: Organizar métodos de motivación.

1. Reconocimiento al mejor trabajador
2. Festejar las metas alcanzadas por parte de los funcionarios
3. Premiación al mejor empleado del año mediante un bono.

6ta. Estrategia: Organizar equipos de trabajos para que tengan coordinación en las actividades.

1. Formar equipos de trabajo acorde a sus conocimientos y habilidades.

7va. Estrategia: Realizar actividades de Recreación para el personal

1. Organizar el lugar adecuado para la recreación de los funcionarios
2. Desarrollar un cronograma con diferentes actividades recreativas acorde al gusto de cada funcionario

Con las estrategias descritas mediante esta guía se lograra alcanzar un máximo desempeño en los procesos del área de bodega por parte del personal, porque se sentirán motivados a la hora de ejecutar sus actividades los cuales aportaran de manera eficiente y eficaz en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales llevando una mejor planificación, Organización, dirección y control de cada una de las actividades que se desarrollan a niveles altos, medios y bajos de CNEL-Milagro por medio del cual brindara un mejor servicio.

¿Qué son las políticas?

Son conjunto de normas y reglamentos que se establecen para llevar a cabo el cumplimiento de actividades establecidas en las instituciones públicas como privadas.

Descripción de las políticas para el cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas de CNEL-Milagro

- ✚ Los funcionarios del área de bodega de CNEL-Milagro desarrollaran de manera óptima los procesos de ingresos, egresos y almacenaje de los suministros y materiales de bodega.
- ✚ Los subordinados del área de bodega deberán cumplir 8 horas diarias labores.
- ✚ El personal del área de Bodega deberá guardar disciplina en las horas laborales y de permanencia en el trabajo.
- ✚ Los funcionarios del área de bodega deberán capacitarse por lo menos 2 veces al año.

- ✚ Los sistemas en el área de bodega deben ser actualizados cada año.
- ✚ El personal de la institución que no asista a la capacitación realizadas por el departamento de Talento Humano se le descontara el costo del seminario, curso o taller.
- ✚ El personal que se capacita en los eventos que realiza el departamento de Talento Humano o en las capacitaciones externas en las cuales asista tendrá que hacer una Réplica al personal que no asistió.
- ✚ Se realizaran evaluaciones de desempeño al personal semestralmente en cada una de las actividades de carácter individual.
- ✚ El personal debe portar el uniforme de trabajo adecuado dentro de sus horas estipuladas.
- ✚ El personal del área de bodega debe respetar y tratar con cortesía a todos los directivos y compañeros de trabajo.
- ✚ El personal del área de bodega debe cumplir con puntualidad sus horarios de trabajo.
- ✚ El personal del área de bodega debe cuidar los equipos y suministros a su cargo.
- ✚ El personal de bodega debe dar una excelente imagen al público mediante una buena atención a los usuarios
- ✚ El personal del área de bodega brindara trato justo y esmerado a todos los usuarios, en sus solicitudes y reclamos, tomando en consideración que el fin de la Empresa y del área de bodega es brindar servicio a los usuarios a la comunidad.
- ✚ Todos los integrantes del área de bodega deben mantener un comportamiento ético en sus horas laborables, desterrando toda forma de paternalismo y favoritismo, cumpliendo con todas las reglamentaciones y procedimientos vigentes
- ✚ Se debe impulsar el desarrollo de la capacidad y personalidad del personal mediante acciones sistemáticas de formación, capacitación y motivación.

- ✚ Mantener una sesión mensual documentada de trabajo de cada unidad, a fin de coordinar y evaluar planes y programas.
- ✚ Mantener un buen clima laboral, preservar el entorno ambiental y brindar todo tipo de seguridad a los bienes, materiales e insumos almacenados en el área de bodega.
- ✚ Mantener en el área un adecuado sistema de información sobre los trabajos realizados en cumplimiento de sus funciones, proyectos y planes operativos.

Toda empresa debe de contar con políticas son de gran importancia porque facilitan la delegación de autoridad; motivan y estimulan al personal a realizar de mejor manera sus actividades; delegan funciones , evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados; brinda un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades; contribuyen a lograr los objetivos de la empresa; proporcionan estabilidad en las decisiones; e indican al personal como debe actuar en sus operaciones.

Mediante la ejecución de las políticas se lograra aumentar la eficiencia de cada uno de los colaboradores de la institución e incrementar el cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega de CNEL-Milagro. (Rivadeneria Carmen,Reino Elsa, 2014)

CONCLUSIONES

Luego del estudio realizado sobre el nivel de cumplimiento del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega de CNEL- Milagro se encontró las siguientes conclusiones:

- Existe desconocimiento del Manual de Procedimientos y Políticas por parte del personal Subordinado del Área de Bodega de CNEL-Milagro, las cuales no conocen los procedimientos que deben realizar en los procesos de ingreso, egreso y almacenaje de los suministros y materiales que se encuentran en la bodega.
- Gran parte del personal de bodega, es decir el 50% no cuenta con el perfil idóneo que se necesita además de esto están ocupando puestos que no están acorde a su perfil profesional por lo cual hace que las actividades no se desempeñen de la mejor manera.
- Existe un desconocimiento total por parte de los trabajadores sobre la existencia de un manual de procedimientos y políticas del área de bodega, debido a la falta de programa de capacitación y adiestramiento para el personal que trabaja en Bodegas, en todos los aspectos, teórico, práctico, marco legal, salud ocupacional, motivación y desarrollo.
- El área de Bodega requiere de más espacios físicos para el almacenaje de los suministros y materiales que se manejan en la bodega, así mismo destinar un lugar amplio que cumpla con las normas elementales de seguridad y almacenaje para los materiales en mal estado que son devueltos a diario por personal Interno de la Empresa o Contratista y que necesitan un control ordenamiento y clasificación muy confiable.
- Mediante este estudio se puede determinar que el personal de bodega no cuenta con la capacitación adecuada para la correcta administración de materiales, debido a la falta de coordinación existente por parte de los Jefes Superiores con los trabajadores.

RECOMENDACIONES

- Realizar reuniones de mejora continua entre el personal Jerárquico y subordinado para socializar el Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega de CNEL-Milagro.
- Realizar una selección y reclutamiento de personal con el perfil idóneo para que ocupe el puesto adecuado donde se sienta satisfecho y pueda rendir todo su potencial de la misma manera pueda ejercer su trabajo de forma eficiente y eficaz.
- Realizar afiches para difundir la existencia del Manual de Procedimientos y Políticas del Área de Bodega con el personal involucrado en el mismo.
- Adquirir espacios físicos para que funciones las nuevas bodegas, de esta manera se va a reducir los desperdicios o mermas de los suministros y materiales de bodega.
- Efectuar un plan de capacitación con la finalidad de poder contar con un personal altamente profesional que pueda ejecutar sus funciones con mayor eficiencia y eficacia.
- Contratar personal capacitado para que ayude a mantener un adecuado control en los procesos de ingresos y egresos de materiales, repuestos, suministros, herramientas, equipos, etc. y así mismo cumplir con las cada una de las funciones dentro del área.
- Realizar nuevas políticas, reglamentos y procedimientos que ayuden a mejorar los formatos de trabajo actuales con respecto a ingresos, egreso y almacenaje.

BIBLIOGRAFIA

- Ministerio de Salud Pública. (2012). Recuperado el 5 de julio de 2013, de http://instituciones.msp.gob.ec/dps/pichincha/images/stories/requisitos_renovacion__2012_revisado1_final1.pdf
- A, E., & RODRIGUEZ, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. Villahermosa, Tab: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- ANDRAGOGIA, E. (29 de Octubre de 2010). *Andragogiacomponente blog*. Recuperado el 21 de junio de 2013, de Andragogiacomponente blog: <http://andragogiacomponente2010.blogspot.com/>
- BATEMAN, T., & SNELL, S. (2009). *Administración, Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C.V.,.
- BERNAL, T., & Augusto, C. (2006). *Metodología de la Investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Nahuacalpan: Pearson Educacion.
- C, V. G., & L., L. T. (Septiembre de 2011). Fundamentos Filosóficos y Sociológicos de la educación reflexiones para la construcción participativa de los valores profesionales socioculturales. *Cuadernos de Educación y desarrollo, Vol 3(Nº 31)*.
- CHIAVENATO, I. (s.f.). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las Organizaciones*.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. (s.f.). Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/C%3%B3digo-Org%3%A1nico-de-Planificaci%3%B3n-y-Finanzas-P%3%BAblicas.pdf>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (s.f.). *Scribd*. Recuperado el 5 de Julio de 2013, de Scribd.: <http://es.scribd.com/doc/22681716/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR-Actualizada>
- Dr. DÁVILA GARCÍA, V. N. (Viernes 22 de Diciembre de 2006). *Scribd*. Recuperado el 5 de julio de 2013, de Scribd: <http://es.scribd.com/doc/28313047/LEY-ORGANICA-SALUD-VIGENTE>
- Dr. Mario Paredes Suárez, R. L. (s.f.). *Ministerio de Salud Pública del Ecuador*. Recuperado el 11 de junio de 2013, de Ministerio de Salud Pública del Ecuador: <http://www.healthresearchweb.org/files/Ecuador.pdf>

- Efrén, A. P. (s.f.). Recuperado el 12 de junio de 2013, de <http://www.encyclopediadelecuador.com/temasOpt.php?Ind=1431&Let=>.
- Elmer, H. (s.f.). *Terra*. Recuperado el 12 de Junio de 2013, de Terra: <http://www.terra.com/mujer/articulo/html/hof1030.htm>
- ENCICLOPEDIA PRACTICA DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (PYMES)*. (s.f.). España.
- FERNANDEZ. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. España: Aéreas ciclo Formativo.
- Fernando, A. M., & GARCÍA GÁMIZ, M. L. (2012). *Promoción de la Salud*. Madrid, España: Paraninfo S. A.
- GAN BUSTO, F., & TRIGINE PRETS, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las Organizaciones*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- GOMEZ, M. M. (2006). *INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. ARGENTINA : BRUJAS .
- HUERTA MATA, J. J., & RDRIGUEZ CASTELLANOS, G. I. (s.f.). *Desarrolllo de habilidades Directivas*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- HUERTA MATA, J. J., & RODRIGUEZ CASTELLANOS, G. I. (s.f.). *Desarrolllo de habilidades Directivas*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- MAAGTIC. (2010). Recuperado el 7 de Julio de 2013, de <http://www.maagtic.com/2010/08/glosario.html>.
- MUNCH GALINDO, L. (2011). *ADMINISTRACIÓN proceso administrativa clave del éxito empresarial*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Nereida, R. P., & Rosario, G. G. (2000). Sociología y salud Reflexiones para la acción. *Revista Cubana de Salud Pública*, v. 26(Nº 2).
- ROCAFUERTE ORRALA, M. S. (2011). Recuperado el 15 de junio de 2013, de repositorio.upse.edu.ec:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/744/39.-MIGUEL%20ROCAFUERTE%20ORRALA.pdf?sequence=1
- Salvador, L. A. (2 de enero de 2012). *rebellion.org*. Recuperado el 12 de junio de 2013, de [rebellion.org: http://www.rebellion.org/noticia.php?id=142264](http://www.rebellion.org/noticia.php?id=142264)
- SÁNCHEZ, L. H. (2011). Recuperado el 12 de junio de 2013, de dspace.upse.edu.ec/bitstream/123456789/2143/4/UPS-CT002402.pdf

- VARELA JUAREZ, R. A. (2011). *Administración de Recursos Humanos nfoque Latinoamericano*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- VERTICE, E. (2010). *Atención al Cliente*. España: Publicaciones Vértices S.L.
- VILLAPRADO MARIN, N. U. (2013). *Repositorio*. Recuperado el 15 de junio de 2013, de Repositorio:
<http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=Dise%C3%B1o+de+un+Manual+de+Organizaci%C3%B3n+y+Funciones+para+el+%C3%A1rea+de+salud+n%C2%BA1+del+centro+de+salud+de+santa+Elena%2C+tesis+de+grado+para+optar+al+t%C3%ADtulo+de+Ingeniero+en+Administraci%C3%B3n+de+>
- Rivadeneria Carmen,Reino Elsa. (31 de MARZO de 2014). Guía de Estrategias y políticas para incrementar el nivel de cumplimiento del Manual de funciones en el Centro de Salud Hospital Abraham Bitar Dáger del Cantón Naranjito provincia del Guayas. *Guía de Estrategias y políticas para incrementar el nivel de cumplimiento del Manual de funciones en el Centro de Salud Hospital Abraham Bitar Dáger del Cantón Naranjito provincia del Guayas*. Milagro, Guayas, Ecuador: UNEMI.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- ZEGARRA, V. (17 de Agosto de 2012). Recuperado el 31 de Marzo de 2014, de <http://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>

LINCOGRAFIA

- <http://somosdemocracia.org>. (s.f.). Obtenido de <http://somosdemocracia.org>:
<http://somosdemocracia.org/dayalaec/category/energia/>
- <http://www.asambleanacional.gov.ec>. (s.f.). Obtenido de <http://www.asambleanacional.gov.ec>:
http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

http://www.empleo.gob.es. (s.f.). Obtenido de
[http://www.empleo.gob.es/es/mundo/consejerias/ecuador/trabajar/contenidos/Crear
Empresa.htm](http://www.empleo.gob.es/es/mundo/consejerias/ecuador/trabajar/contenidos/CrearEmpresa.htm)

http://www.explored.com.ec/ecuador/consti/titu12a.htm. (s.f.). Obtenido de
<http://www.explored.com.ec/ecuador/consti/titu12a.htm>

www.abaco.ec. (s.f.). Obtenido de www.abaco.ec:

[http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0
CC0QFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.abaco.ec%2Fequal%2Fipaper%2Fnic07-
0002.doc&ei=ZfoEU-WsNJC-sQTS3YK4Aw&usg=AFQjCNFlnahtVQqZ6G-
ZPgpqsGg0eqU7NQ&bvm=bv.61535280,d.cWc](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CC0QFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.abaco.ec%2Fequal%2Fipaper%2Fnic07-0002.doc&ei=ZfoEU-WsNJC-sQTS3YK4Aw&usg=AFQjCNFlnahtVQqZ6G-ZPgpqsGg0eqU7NQ&bvm=bv.61535280,d.cWc)

http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm. (s.f.). Obtenido de
[http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm.](http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm)

[http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm.](http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm) (s.f.).
http://www.ingenieria.unam.mx. Recuperado el 31 de 03 de 2014, de
<http://www.ingenieria.unam.mx>:
<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

ANEXOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



Facultad de Ciencias Administrativas

La presente encuesta tiene como finalidad recopilar la información pertinente para el desarrollo del presente proyecto de investigación titulado “**Análisis para determinar cómo afecta en el almacenaje de los materiales de bodega, el no cumplimiento del manual de políticas y procedimientos para el control de ingresos y egresos de los ítems de la Bodega General de CNEL del Cantón Milagro provincia del Guayas**”, como requisito previo para la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

Instructivo:

- Marque con una (x) según su opinión
- Agradecemos su valiosa atención. La información es confidencial

ENCUESTA REALIZADA AL USUARIO INTERNO DEL ÁREA DE BODEGA DE CNEL DEL CANTÓN MILAGRO:

Sexo: Femenino () Masculino ()

1.- ¿Qué tiempo tienen laborando en el área de bodega de CNEL?

- De cero días a un año ()
- De dos a cuatro años ()

De cinco años en adelante ()

2.- ¿Conoce usted de la existencia de un Manual de Políticas y Procedimientos del área de Bodega de CNEL?

Si ()

No ()

3.- ¿Conoce usted formalmente cuál es su función que debe realizar dentro de su cargo?

Si ()

No ()

4.- ¿Ejecuta sus actividades diarias de acuerdo a su perfil?

Si ()

No ()

5.- ¿Considera usted que el espacio físico con que cuenta el área de bodega de CNEL satisface las necesidades de almacenamiento de los materiales?

Si ()

No ()

6.- ¿Tiene una buena relación con su jefe inmediato?

Si ()

No ()

7.- ¿Conoce usted los procesos que intervienen en los ingresos, egresos y almacenaje del área de bodega de CNEL?

Si ()

No ()

8.- ¿Cómo considera usted el clima laboral dentro de la entidad?

Bueno ()

Regular ()

9.- ¿Cuenta con las herramientas necesarias que facilita la realización de sus actividades dentro de los procesos del área de Bodega de CNEL?

Si ()

No ()

10.- ¿Cuenta usted con un ambiente laboral acorde para el desempeño laboral?

Si ()

No ()

FOTOS TOMADAS EN EL PROCESO DE ENCUESTA





	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-02
	Nombre del documento: ADMINISTRACIÓN DE ALMACEN			Revisión: 01
	Elaborado por: GAF/GCG	Revisado por: GAF/GCG	Aprobado por: GG	Fecha: 2013-08-07

1 Objetivo

Establecer las normas que regirán la Administración de Almacenes de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

2 Alcance

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para el personal de bodega y todos los servidores que realicen egresos, ingresos, reintegros y transferencias de bienes y/o activos, maquinarias, equipos, suministros, repuestos e insumos en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

3 Definiciones

MANEJO DE RETORNOS: consiste en administrar las devoluciones por sobrantes o por obsoletos que se dan en el giro del negocio.

BIEN: Es un elemento de características y especificaciones definidas que permite el cumplimiento del objeto de la Corporación.

BIENES: todas las cosas corporales o no, que pueden ser objeto de un derecho y representar el patrimonio de una persona natural o jurídica a través de un valor apreciable en dinero. Estos

NOTA DE INGRESO A BODEGA: Es el documento generado en el sistema, donde consta el listado de los bienes y bienes ingresados a bodega con su respectivo código, descripción y cantidad.

GUÍA DE REMISIÓN: Es el documento que sustenta el traslado de mercaderías por cualquier motivo y su origen lícito. De manera general las guías de remisión contendrán la información sobre el remitente de la mercadería, punto de origen, punto de destino, el destinatario, descripción detallada de los bienes, identificación del transportista, motivo del traslado, y referencia a los comprobantes de venta de sustento (factura).

NOTA DE EGRESO DE BODEGA: Es el documento generado en el sistema en el que se detalla el listado de los bienes y bienes egresados de bodega con su respectivo código, descripción, cantidad y firmas de respaldo.

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-02
	Nombre del documento: ADMINISTRACIÓN DE ALMACEN			Revisión: 01
	Elaborado por: GAF/GCG	Revisado por: GAF/GCG	Aprobado por: GG	Fecha: 2013-08-07

TRANSFERENCIA DE BIENES O BIENES: Es el documento generado en el sistema, donde consta el listado de los bienes y bienes transferidos de una bodega a otra con su respectivo código, descripción, cantidad y firmas de respaldo.

ALMACÉN A: Al sistema de operaciones logística que se ejecutan sobre una o varias bodegas o depósitos geográficamente cercanos o lejanos.

BODEGA: Al espacio físico cerrado destinando para almacenar

DEPÓSITO: Al espacio físico abierto destinando para almacenar

SECTOR: Al área o bloque identificada en una bodega o depósito.

BIEN: Bien que se consume se incorpora o se transforma durante la ejecución de distintas actividades productivas.

SUMINISTRO: Bien que se consume se incorpora o se transforma durante la ejecución de distintas actividades administrativas.

HERRAMIENTA: Bien destinado a la realización de una tarea mecánica a través de la realización de algún tipo de energía.

BIENES MUEBLES: Bien que se caracteriza por su movilidad y posibilidad de translación y ciertos derechos que las leyes otorgan a esta condición

BIENES INMUEBLES: Bienes que por su naturaleza a condición no se mueven

INVENTARIO: detalle individualizado de los bienes que pertenece al activo que se encuentran al cuidado y utilización de la Corporación sea cual sea el título jurídico por el cual lo posee.

4 Políticas

Deberán mantenerse clasificadas las bodegas de la siguiente manera: Bodegas de transporte, Bodegas de bienes muebles, herramientas y equipos de seguridad, Bodegas de bienes obsoletos, Bodega de bienes en mal estado, Bodega de Equipos de Computación, Bodega de herrajes, Bodega de Transformadores, AP y Conductores, Bodega de Acometidas y Medidores, Bodega de Subtransmisión.

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-02
	Nombre del documento: ADMINISTRACIÓN DE ALMACEN			Revisión: 01
	Elaborado por: GAF/GCG	Revisado por: GAF/GCG	Aprobado por: GG	Fecha: 2013-08-07

La toma física debe efectuarse de manera rotativa o por muestreo durante el ejercicio fiscal. En casos de siniestros deberá efectuarse el inventario de manera total.

La toma física total se debe realizar una vez al año, identificando los bienes obsoletos, en mal estado y de baja rotación.

Una vez identificados los bienes obsoletos y en mal estado, el Guardalmacén remitirá el listado de dichos bienes al Director Financiero, quien a su vez iniciará el proceso de baja correspondiente, según lo estipulado en el Reglamento para la baja, venta, permuta de bienes y materiales de bodega de la CNEL.

Los inventarios de baja rotación deberán ser sometidos a la evaluación técnica anual con el propósito de estimar el deterioro.

Para determinar la obsolescencia y el valor neto de realización de los bienes es necesario que las áreas respectivas realicen la evaluación técnica que corresponda. Para la aplicación del valor de realización será la unidad de compras de cada Unidad de Negocio quien proporcione la información de los precios de venta actuales de mercado.

Las diferencias entre la toma física y los registros contables deberán ser conciliadas y de ser el caso se establecerán las responsabilidades del custodio. Si estas diferencias no son justificadas deberán ser descontadas en aplicación a las normas de Control interno de Contraloría y al Art. 31 de la Ley de Empresas Públicas.


El Guardalmacén General de CNEL EP velará permanentemente por la custodia de los bienes, salvaguardando adecuadamente los recursos de la entidad.

Las bodegas deben mantenerse bajo condiciones adecuadas de sanidad, orden y seguridad.

5 Responsabilidades

Para la correcta ejecución es imprescindible delimitar el campo de acción de cada una de las partes que intervienen en el procedimiento.

- GERENTE GENERAL
 - ✓ Aprobar el presente procedimiento
- GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA
 - ✓ Velar por el cumplimiento de aplicación del presente procedimiento

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-02
	Nombre del documento: ADMINISTRACIÓN DE ALMACEN			Revisión: 01
	Elaborado por: GAF/GCG	Revisado por: GAF/GCG	Aprobado por: GG	Fecha: 2013-08-07

- ÁREA DE ACTIVOS FIJOS Y ALMACEN
 - ✓ Elaborar aplicar el presente procedimiento

6 Procedimiento

INGRESO DE BIEN A BODEGA

Los bienes que adquiera la entidad ingresarán a través de almacén o bodega, antes de ser utilizados, aun cuando la naturaleza física de los mismos requiera su ubicación directa en el lugar o dependencia que lo solicita, lo cual ayudará a mantener un control eficiente de los bienes adquiridos.

6.1 El Administrador del contrato, entrega con al menos 24 horas de anticipación al Guardalmacén y Jefe de Activos Fijos, copia física o digital de la Orden de Compra, incluyendo el nombre del funcionario que estará presente para la verificación.

6.2 Guardalmacén coordina con el personal a su cargo las actividades para la recepción de bienes y dispone el espacio físico para el almacenamiento de los mismos.


6.3 El proveedor entrega los bienes adquiridos, junto con la guía de remisión o nota de entrega y el Guardalmacén realiza una revisión y recepción de dichos bienes.

6.4 El funcionario delegado para la verificación del bien revisa que estos cumplan con las especificaciones técnicas establecidas y cantidades requeridas. De incumplirse, comunica al proveedor para el retiro de los bienes y el Guardalmacén procede a la devolución de los mismos.

6.5 Si el bien o bienes cumplen con la verificación, el Guardalmacén firma y sella la nota de entrega o guía de remisión y entrega copia al proveedor. Además registra la verificación en el formato FO-CNEL-CORP-GAF-XXX “Recepción de bienes”.

6.6 El Guardalmacén procede al almacenamiento de los bienes y realiza, de forma inmediata, el ingreso al módulo de Bodegas, que incluirá cuando sea el caso, el registro obligatorio de la serie, marca y modelo de cada bien.

6.7 En caso que el bien no posea registros previos en bodega, el Bodeguero genera y ubica la identificación del bien con el respectivo código y descripción.

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-02
	Nombre del documento: ADMINISTRACIÓN DE ALMACEN			Revisión: 01
	Elaborado por: GAF/GCG	Revisado por: GAF/GCG	Aprobado por: GG	Fecha: 2013-08-07

6.8 Posteriormente el Guardalmacén imprime y envía al área contable el registro del ingreso de bienes realizado “Ingreso a bodega” para el registro contable.

6.9 El Guardalmacén notifica a través de correo electrónico a las áreas requirentes, activos fijos e inventarios el ingreso de los bienes a bodega.

REINGRESO DE BIENES A BODEGA

Los bienes reingresados a Bodega, deberán contar con el respectivo informe técnico que avale el desuso, los mismos quedarán bajo la responsabilidad y custodia del Bodeguero. No podrán ser reingresados como parte del inventario disponible ni podrán ser utilizados para las actividades que realiza la empresa.

Los informes técnicos serán generados por las áreas responsables de acuerdo a la siguiente clasificación:

Área de Seguridad y Salud Ocupacional: Herramientas y equipos de medición y/o seguridad.

Área de Tecnologías de Información: Equipos de computación y comunicación en general.

Área Técnica: Equipos de Potencia, Subtransmisión y Distribución.

Área de Alumbrado Público: Equipos y Sistemas de Alumbrado Público.


Área Comercial: Acometidas y Sistemas de Medición.

Área de Servicio Generales / Transporte: Flota vehicular (incluyendo maquinarias: montacargas, carros canasta, grúas), Muebles de oficina.

6.10 Para reingreso de bienes, el bodeguero recibe del servidor el bien y la Orden de reingreso debidamente autorizada por el área de activos Fijos.

6.11 Para reingreso de sobrantes de una obra o proyecto, el requirente entrega el bien sobrante al bodeguero y adjunta el comprobante de egreso de dicho bien.

6.12 El bodeguero, verifica que el bien entregado corresponda al proyecto u obra para el cual se despacharon los bienes e informa al Guardalmacén.

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-02
	Nombre del documento: ADMINISTRACIÓN DE ALMACEN			Revisión: 01
	Elaborado por: GAF/GCG	Revisado por: GAF/GCG	Aprobado por: GG	Fecha: 2013-08-07

6.13 Guardalmacén realiza reingreso de bienes en el sistema informático y genera el documento de “Reingreso de Bienes”, imprime, legaliza y entrega copia del documento al servidor o requirente que realiza la devolución.

6.14 EL Guardalmacén entrega el documento original al área de Contabilidad y archiva su copia.

EGRESO DE BIENES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE BODEGA

6.15 El área requirente solicita a bodega, a través del sistema informático, los bienes requeridos e imprime para su legalización.

6.16 El Guardalmacén recibe la solicitud debidamente legalizada, genera e imprime el egreso de bodega, mismo que incluirá cuando sea el caso, el registro obligatorio de la serie, marca y modelo de cada bien a despachar.

6.17 Posteriormente, el Guardalmacén notifica al auxiliar de bodega sobre el egreso del bien para que proceda con el despacho del mismo.

6.18 El auxiliar de bodega empaca y/o embala los bienes acorde a los requerimientos del pedido y entrega al custodio del bien, receptando su firma y entregando una copia del documento.


6.19 EL auxiliar de bodega entrega al Guardalmacén el egreso del bien debidamente firmado, quien posteriormente enviará el documento original al área de Contabilidad y Activos Fijos para el registro contable y archiva su copia.

TRANSFERENCIA DE BIENES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS ENTRE BODEGAS

Para transferencias entre bodegas de las Unidades de Negocio, refiérase al procedimiento “Trasposos de Bienes entre Regionales, Oficina Matriz y Regionales de CNEL” PR-CORP-GAF-DAF-03.

Para transferencias entre bodegas de la misma Unidad de Negocio se realizaran lo siguiente:

6.20 El Guardalmacén requirente verifica a través del sistema la disponibilidad de los bienes requeridos y genera la solicitud de transferencia de los mismos al Guardalmacén de la bodega general o sub-bodega, manteniendo el nivel óptimo de inventario.

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-02
	Nombre del documento: ADMINISTRACIÓN DE ALMACEN			Revisión: 01
	Elaborado por: GAF/GCG	Revisado por: GAF/GCG	Aprobado por: GG	Fecha: 2013-08-07

6.21 El Guardalmacén requirente imprime la solicitud de transferencia y se la entrega al responsable de retirar los bienes de la bodega general o sub-bodega

6.22 El Guardalmacén de la bodega general o sub-bodega recibe la solicitud y genera e imprime el Comprobante de transferencia y entrega al auxiliar de bodega.

6.23 El auxiliar de bodega realiza el despacho de bien de acuerdo al comprobante de transferencia y entrega copia del documento.

6.24 Finalmente el auxiliar de bodega entrega el comprobante debidamente firmado al Guardalmacén para su archivo.

7 Documentos de referencia

CÓDIGO DEL DOCUMENTO O NORMA	NOMBRE DEL DOCUMENTO O NORMA
025-CG	Reglamento Sustitutivo de manejo y administración de Bienes del Sector Público, Contraloría General del Estado
Acuerdo 039 CG-2009	Normas de Control Interno, Contraloría General del Estado
PR-CORP-GAF-DAF-03	Procedimiento de Traspasos de Bienes entre Regionales, Oficina Matriz y Regionales de CNEL.
xxx	Reglamento para la baja, venta, permuta de bienes y materiales de bodega de la CNEL


8 Registros y archivos

Código	Nombre o Descripción
	Solicitud de bien a Bodega
	Orden de compra
FO-CNEL-CORP-GAF-xxx	Recepción de bienes

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-02
	Nombre del documento: ADMINISTRACIÓN DE ALMACEN			Revisión: 01
	Elaborado por: GAF/GCG	Revisado por: GAF/GCG	Aprobado por: GG	Fecha: 2013-08-07

9 Historial de modificaciones

Fecha de última actualización	Área responsable de actualización	Sección actualizada	Observación
N/A	N/A	N/A	N/A

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-04
	Nombre del documento: ALMACENAMIENTO			Revisión: 01
	Elaborado por: Stefanny Banda	Revisado por: Jefe de Bodega	Aprobado por: GG	Fecha: 2014-03-25

1 Objetivo

Conservar en buen estado los bienes, maquinarias, equipos, suministros, repuestos e insumos y evitar los deterioros que se puedan dar por cualquier motivo con el fin de evitar daños y pérdidas por mal estibaje o clasificación de los materiales y que estos pierdan su valor o condiciones especiales de su uso, durante el tiempo que permanezcan en el almacén en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

2 Alcance

El presente procedimiento es aplicable para el personal de bodega y todos los servidores que realicen egresos, ingresos, reingresos y transferencia de bienes, maquinarias, equipos, suministros, repuestos e insumos en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad.

3 Definiciones

Almacén: A las operaciones logística que se ejecutan sobre una o varias bodegas o depósitos geográficamente cercanos o lejanos.

Bodega: Al espacio físico cerrado destinando para almacenar.

Depósito: Al espacio físico abierto destinando para almacenar.


Almacenamiento: Conservar bienes para uso futuro.

Almacenaje: Derecho a guardar los bienes que ingresen al almacén o depósito.

Sector: Al área o bloque identificada en una bodega o depósito.

Ubicación: Sitio o localización donde están ubicados los bienes, maquinarias, equipos, suministros, repuestos e insumos, en este caso bodega.

Distribución: Proceso que consiste en dividir o repartir los espacios físicos o destino conveniente para la ubicación de dichos objetos.

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-04
	Nombre del documento: ALMACENAMIENTO			Revisión: 01
	Elaborado por: Stefanny Banda	Revisado por: Jefe de Bodega	Aprobado por: GG	Fecha: 2014-03-25

Espacio Físico: Espacio donde se encuentran los objetos y en el que los eventos que ocurren tienen una posición y dirección relativa

Conservación: Cuidado que reciben los bienes con la clara misión de mantener, de modo satisfactorio, e intactas sus cualidades, formas entre otros aspectos

Custodia: Acción y efecto de guardar con cuidado, vigilancia y mucha responsabilidad los bienes que reposan en bodega.

4 Políticas del Manual

4.1 Políticas Generales

Guardar disciplina en las horas laborales y de permanencia en el trabajo.

Respetar y tratar con cortesía a todos los directivos y compañeros de trabajo.

Cumplir con puntualidad sus horarios de trabajo.

Cuidar los equipos y suministros a su cargo.

Establecer las normas y procedimientos que aseguren el registro, almacenamiento, entrega, y otros movimientos del inventario.


Efectuar controles internos que verifiquen la existencia física de los bienes almacenados, garantizando la toma física de los inventarios.

5 Políticas Específicas

5.1 Verificar especificaciones técnicas solicitadas y condiciones físicas de entrega, mediante carta de adjudicación, comparación de factura.

5.2 Se revisara rigurosamente cada bien que ingrese.

5.3 Las existencias físicas deben almacenarse de manera ordenada y sistemática a fin de facilitar su ubicación, despacho.

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-04
	Nombre del documento: ALMACENAMIENTO			Revisión: 01
	Elaborado por: Stefanny Banda	Revisado por: Jefe de Bodega	Aprobado por: GG	Fecha: 2014-03-25

5.4 El encargado de Bodega debe tomar medidas preventivas en caso de incendio, robos u otros desastres que puedan afectar a los artículos almacenados. Estas medidas deben ser aprobadas por el jefe del departamento financiero.

5.5 Todo bien que ingrese a bodega deberá ser codificado.

5.6 Únicamente se entrega el bien o material al área requirente con previa orden de salida.


6 Responsabilidades

- Bodeguero
 - ✓ Efectuar la recepción permanente de materiales, equipos y suministros.
 - ✓ Verificar especificaciones técnicas solicitadas y condiciones físicas de entrega, mediante cartas de adjudicación comparación de facturas.
- Auxiliares
 - ✓ Ubicar de acuerdo al tipo, condiciones y características especiales cada bien o material.
 - ✓ Realizar labores de estibaje de los equipos materiales y otros bienes ubicarlos adecuadamente.
 - ✓ Realizar labores de pesaje y conteo.
 - ✓ Emitir opiniones acerca del almacenamiento
 - ✓ Velar por la buena conservación de los bienes.

7 Procedimiento

7.1 El encargado de Bodega para el almacenamiento de los bienes o materiales considera y previene lo siguiente: Coordina con el personal para la ubicación del

artículo, es decir todo artículo tiene un espacio de ubicación, de acuerdo a su volumen, tamaño, peso, fragilidad, y toxicidad.

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-04
	Nombre del documento: ALMACENAMIENTO			Revisión: 01
	Elaborado por: Stefanny Banda	Revisado por: Jefe de Bodega	Aprobado por: GG	Fecha: 2014-03-25

7.2 El encargado de bodega recepcionará los materiales, prepara el espacio adecuado para ubicarlos en el sitio correspondiente.

Nota1: Los repuestos, accesorios, materiales u otros, requieren de cuidados especiales, para evitar su daño o deterioro, deberán almacenarse en el área destinada exclusivamente para estos.

7.3 El bodeguero procede al desembalaje de cajas, paquetes, etc. sin romper o dañar los materiales, tratando de conservar los envases que sean posibles. Estos envases vacíos (caja, cartones, sacos, etc.), se separaran se ordenaran y guardaran fuera de la Bodega para ser usados posteriormente en el despacho.

7.4 Una vez recibido los materiales conforme a la entrada de bodega, el bodeguero y los auxiliares proceden a realizar las labores de almacenaje, empercha miento o estibaje de la mercadería recibida y seleccionada, asegurando la ubicación adecuada, y colocando en su ubicación prevista, utilizando las técnicas y normas para su almacenamiento con la finalidad de mantener un control y que sea de fácil acceso al momento del egreso.

Nota 1: Los artículos de mayor rotación estarán ubicados en lugares accesibles, en grupos homogéneos de fácil alcance; y los de lenta rotación en sitios que no obstaculicen el acceso a los de rápida rotación.

7.5 Las existencias físicas deben almacenarse de manera ordenada y sistemática a fin de facilitar su ubicación, y el recuento selectivo.

Nota 1: El acomodamiento o estibaje es adecuado, considerando la fragilidad del bien, ubicar a la mano los de mayor tiempo de almacenaje, para que los que primero entren, sean los primeros en salir.

7.6 Los auxiliares proceden a la limpieza de los locales de trabajo donde van a ser

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-04
	Nombre del documento: ALMACENAMIENTO			Revisión: 01
	Elaborado por: Stefanny Banda	Revisado por: Jefe de Bodega	Aprobado por: GG	Fecha: 2014-03-25

ubicados los bienes o materiales y a su vez se dan mantenimiento a los mismos.

7.7 Los suministros, la papelería y otros productos pueden ser dañados por agua o humedad, deben ser colocados en estantes o polines.

7.8 El Encargado de Bodega debe tomar las medidas preventivas contra incendios, robos u otros desastres que puedan afectar los artículos almacenados. Estas medidas deben ser aprobadas por el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas.

7.9 El Guardalmacén realiza el control del deterioro y obsolescencia de los materiales para determinar en su momento los respectivos procesos de baja de bienes y materiales.

9 Documentos de referencia

CÓDIGO DEL DOCUMENTO O NORMA	NOMBRE DEL DOCUMENTO O NORMA
025-CG	Reglamento Sustitutivo de manejo y administración de Bienes del Sector Público, Contraloría General del Estado
Acuerdo 039 CG-2009	Normas de Control Interno, Contraloría General del Estado
PR-CORP-GAF-DAF-03	Procedimiento de Traspasos de Bienes entre Regionales, Oficina Matriz y Regionales de CNEL.
xxx	Reglamento para la baja, venta, permuta de bienes y materiales de bodega de la CNEL

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO			Código: PR-CNEL-CORP-GAF-04
	Nombre del documento: ALMACENAMIENTO			Revisión: 01
	Elaborado por: Stefanny Banda	Revisado por: Jefe de Bodega	Aprobado por: GG	Fecha: 2014-03-25

Código	Nombre o Descripción
	Solicitud de bien a Bodega
	Orden de compra

11 Historial de modificaciones

Fecha de última actualización	Área responsable de actualización	Sección actualizada	Observación
2014-03-25	N/A	N/A	N/A

Milagro, 26 de marzo del 2014

Señorita
STEFANNY BANDA CRUZ
EGRESADA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN CPA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
Ciudad.

De mis consideraciones:

En atención a vuestra solicitud y previo conocimiento y autorización de la Oficina Central, me complace comunicarle que se brindará las facilidades para la ejecución de su trabajo de investigación "Análisis para la elaboración de un sistema de control interno en el área de Bodega de CNEL del Cantón Milagro-Provincia del Guayas".

Por lo indicado, agradeceré acercarse a las oficinas de la Dirección de Relaciones Industriales para la firma del respectivo convenio de confidencialidad de la información y el compromiso de entregar una copia del trabajo para CNEL EP Milagro.

Atentamente,

CP

Rafael Pacheco Jara

Ing. Rafael Pacheco Jara
ADMINISTRADOR
UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO



Copia a: Directora de Relaciones Industriales, Director Financiero, archivo

FINALIDADES Cont...

NATURALEZA Y ALCANCE

UTILIDAD: La utilidad lograda por el puesto, está orientada a supervisar y controlar el registro adecuado de las existencias de bodega así como de la información de inventarios, ingresos, egresos y la provisión necesaria que permita atender requerimientos específicos de cada área.

NIVEL DE REPORTE: El titular del puesto reporta al Director Financiero, a través de informes, reportes o memorandos. Verbalmente mediante reuniones de trabajo donde proporciona o requiere información específica.

TIPO DE SUPERVISION Ejerce supervisión directa sobre el personal a su cargo mediante el control del cumplimiento de actividades, registros, así como a través de comunicación verbal permanente.

RELACIONES: Internamente se comunica con las Direcciones Técnica y de Comercialización a nivel de jefaturas de Medidores y Control de Pérdidas, para coordinar la provisión, egreso o ingreso de equipos. Externamente mantiene comunicación permanente con los proveedores a fin de coordinar entregas o aspectos puntuales .

GUIAS DE ACCION: En el desarrollo de sus actividades, frecuentemente consulta a: información de la base de datos Flexline, inventarios, registros, características, solicitudes, disposiciones de las instancias superiores y demás normativa que regula su acción.

AUTONOMIA DEL PUESTO: Organización del trabajo, estilo de supervisión.

COSTOS SOBRE LOS QUE IMPACTA LA GESTION: Nómina del personal a su cargo. Repercusión indirecta sobre el movimiento y costo de las Bodegas.

RESPONSABILIDAD ECONOMICA DIRECTA DEL PUESTO: Equipos y mobiliario, de oficina asignados para el desempeño del puesto.

RIESGOS: Glosas, sanciones administrativas o penales por manipulación de la información, pérdidas de bienes de bodega, estrés,

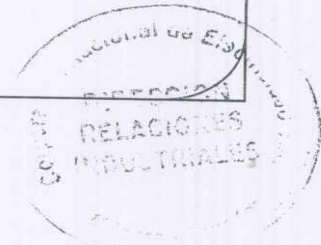
REQUISITOS Y COMPETENCIAS

El titular para el desempeño del puesto requiere:

INSTRUCCIÓN Media Superior, **TÍTULO DE:** Tecnólogo en especializaciones afines a la Administración de bodegas, de bienes o materiales, mínimo de 4 años.

CONOCIMIENTOS ADICIONALES EN: Inventarios, contabilidad, informática, relaciones humanas.

COMPETENCIAS: **Habilidades:** organización, prolijidad, orden, amabilidad, buen trato, ubicación, retentiva. **Destrezas:** Manual para operar equipos de oficina u aplicación de utilitarios. **Valores:** Honradez, honestidad, responsabilidad.





EMPRESA ELECTRICA MILAGRO C.A.
DESCRIPCION DEL PUESTO



PUESTO: BODEGUERO EFRAIN NOBOA JARA NIVEL 9	CODIGO: ASR-3.4.2
---	-----------------------------

DIRECCION FINANCIERA	UNIDAD: BODEGA
--------------------------------	--------------------------

PROPOSITO GENERAL

Administrar la bodega de suministros de oficina, repuestos automotrices, de grupos generadores y herramientas, mediante el registro codificado y automatizado de ingresos y egresos, a fin de garantizar el suministro oportuno de requerimientos para el normal funcionamiento de la Empresa. de conformidad a disposiciones, procedimientos y demás normativa vigente.

ORGANIGRAMA	POSICIONES QUE REPORTAN AL MISMO SUPERVISOR
REPORTA A: DIRECTOR FINANCIERO	Oficinista Bodeguero General
SUPERVISOR INMEDIATO: ADMINISTRADOR DE BODEGA	
ESTA POSICION: BODEGUERO	

FINALIDADES

1. Receptar materiales, suministros, repuestos entre otros, verificar conformidad en especificaciones, cantidades y características establecidas en las solicitudes, cartas de adjudicación, facturas y órdenes de compra, a fin de dar ingreso de datos en el sistema automatizado y posteriormente despacharlo previa firma de entrega recepción.
2. Mantener el control de documental de ingresos, egresos y reintegros legalizados, a fin de coordinar con Contabilidad la entrega de información actualizada para su contabilización.
3. Participar en la toma anual de inventarios, conjuntamente con Contabilidad y Auditoria Interna, con el propósito de actualizar la información y enviar para su registro en los estados financieros de la Empresa.



FINALIDADES Cont...

NATURALEZA Y ALCANCE

UTILIDAD: La utilidad lograda por el puesto, está orientada a mantener el control de los movimientos y el stock necesario en Bodega para atender requerimientos de manera oportuna.

NIVEL DE REPORTE: El titular del puesto reporta al Administrador de Bodega a través de informes de ingresos, egresos, reingresos, devoluciones e inventarios. Verbalmente para proporcionar o requerir información específica.

Ejerce supervisión compartida con el Bodeguero General, sobre el personal de estibadores a través del cumplimiento de instrucciones precisas.

RELACIONES: Internamente se comunica con todas las Direcciones de la Empresa, que requieren materiales. Externamente mantiene comunicación permanente con los proveedores a fin de coordinar el suministro de stock necesario en bodega de manera semanal.

GUIAS DE ACCION: En el desarrollo de sus actividades, frecuentemente consulta a: Base de datos Flexline, códigos, especificaciones, cuentas personales, cuentas de gastos, datos de inventarios físicos, solicitudes a almacén, disposiciones de las instancias superiores y demás normativa que regula su acción.

AUTONOMIA DEL PUESTO: En la organización y procedimientos de trabajo, optimización de espacios y metodologías de almacenamiento y registro.

RESPONSABILIDAD ECONOMICA DIRECTA DEL PUESTO: Responsabilidad directa sobre generadores, repuestos para vehículos, equipos de comunicación, herramientas y suministros de oficina entre otros bajo custodia, sobre su movimiento y costo total. Equipos y mobiliario de oficina asignados para el desempeño del puesto. **El cargo se encuentra caucionado.**

RIESGOS: Sanción administrativa o penal por manipulación de la información o faltantes en bodega, estrés,

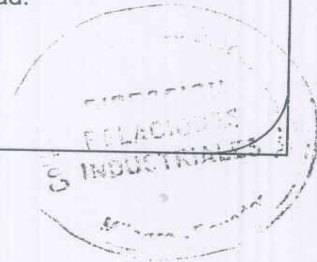
REQUISITOS Y COMPETENCIAS

El titular para el desempeño del puesto requiere:

INSTRUCCIÓN Media TÍTULO DE: Bachiller Técnico o en Contabilidad, con experiencia en administración de bodegas, mínimo de 2 años.

CONOCIMIENTOS ADICIONALES EN: Contabilidad, Kárdex de Bodega, especificaciones de materiales en general, seguridad Industrial, informática, relaciones humanas,

COMPETENCIAS: **Habilidades:** organización, retentiva, prolijidad, orden. **Destrezas:** Agilidad. **Valores:** Honradez, honestidad, responsabilidad, puntualidad.



INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL JEFE INMEDIATO Y EL RESPONSABLE DE LA UARI

A. IDENTIFICACION GENERAL:

INSTITUCIÓN :	CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD -REGIONAL MILAGRO
DIRECCION, UNIDAD O PROCESO DENOMINACIÓN DEL PUESTO O CARGO:	DIRECCION FINANCIERA BODEGUERO GENERAL
APELLIDOS Y NOMBRES:	NOBOA JARA EFRAIN ISAIAS
CIUDAD EN LA QUE DESEMPEÑA SU TRABAJO O LABORES	MILAGRO

B. RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA:

	% TIEMPO ESTIMADO
1.- Efectuar la recepcion permanente de materiales, equipos y suministros.	15%
2.- Verificar especificaciones tecnicas solicitadas y condiciones fisicas de entrega , mediante cartas de adjudicacion, comparacion de fact.	10%
3.- Recibir solicitudes a almacen de las areas de la empresa para prodecer a despachar de acuerdo a especificaciones determinadas.	10%
4.- Ingresar al sistema elaborando documentos como: ingresos, egresos, reingresos.	10%
5.- Cumplir con la entrega a tiempo de documentos para su respectivo ingreso al sistema.	10%
6.- Controlar los registros de ingresos ,egresos y devoluciones previa legalizacion y codificacion.	15%
7.- Disponer de la informacion actualizada asi como enviar a contabilidad para su registro.	10%
8.- Efectuar toma de inventarios y constataciones fisicas periodicas.	10%
9.- Mantener el detalle de existencias con sus caracteristicas y datos de conservacion.	10%
10.-	

C. INSTRUCCIÓN FORMAL: Ponga una (X) en el nivel de instrucción formal que actualmente acredita o último año aprobado.

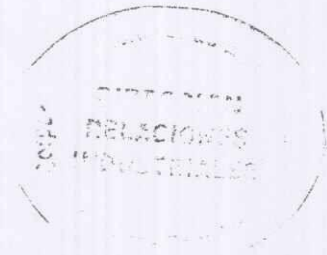
	TITULO	Profesión/Especialidad (Describe):	
Educación Básica			100%
Bachiller	X		
Post- Bachillerato			
Técnico			
Tecnología			
Tercer Nivel			
Cuarto Nivel			

D: Supervisa a puestos: **# Puestos:** **El perfil de la persona es afin a las actividades que cumple:**

Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

Declaramos que la información contenida en el presente formulario es correcta, nos responsabilizamos por lo detallado, en virtud de lo cual lo suscribimos.

..... Firma Nombre Jefe inmediato: _____ Ing. Hilda Flores G. Firma Nombre Responsable UARHS: _____ Psc. Cecil Villacrés Fecha: 10 de julio del 2009
---	---



ANALISIS OCUPACIONAL PARA CALIFICACIÓN DEL PERSONAL

INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL JEFE INMEDIATO Y EL RESPONSABLE DE LA UARI

A. IDENTIFICACION GENERAL:

INSTITUCIÓN :	CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD -REGIONAL MILAGRO
DIRECCION, UNIDAD O PROCESO DENOMINACION DEL PUESTO O CARGO:	DIRECCION ADMINISTRACION
APELLIDOS Y NOMBRES:	GUERRERO PALACIOS BEATRIZ GEORGINA
CIUDAD EN LA QUE DESEMPEÑA SU TRABAJO O LABORES	MILAGRO

B. RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA:

	% TIEMPO ESTIMADO
1.- Realizar ingreso y egreso de materiales	35%
2.- Realizar reingreso y devoluciones de materiales	15%
3.- Llevar archivo de documentos de bodega	15%
4.- Receptar y despachar documentación de bodegas	10%
5.- Revisar la existencia de stock máximos y mínimos	15%
6.- Atender llamadas de teléfono	10%
7.-	
8.-	
9.-	
10.-	

C. INSTRUCCIÓN FORMAL: Ponga una (X) en el nivel de instrucción formal que actualmente acredita o último año aprobado.

	TITULO	Profesión/Especialidad (Describe):	100%
Educación Básica			
Bachiller	X	SECRETARIADO	
Post- Bachillerato			
Técnico			
Tecnología			
Tercer Nivel			
Cuarto Nivel			

D: Supervisa a puestos: Si No # Puestos: El perfil de la persona es afín a las actividades que cumple: Si No

Declaramos que la información contenida en el presente formulario es correcta, nos responsabilizamos por lo detallado, en virtud de lo cual lo suscribimos.

Firma
Nombre Jefe inmediato: _____ Ing. Hilda Flores

Firma
Nombre Responsable UARHS: _____ Psic. Ceclil Villacrés M

Fecha: 10 de julio de 2009



ANALISIS OCUPACIONAL PARA CALIFICACIÓN DEL PERSONAL

INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL JEFE INMEDIATO Y EL RESPONSABLE DE LA UARI

A. IDENTIFICACION GENERAL:

INSTITUCIÓN :	CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD -REGIONAL MILAGRO
DIRECCION, UNIDAD O PROCESO DENOMINACIÓN DEL PUESTO O CARGO:	DIRECCION FINANCIERA
APELLIDOS Y NOMBRES:	JEFE DE BODEGA
CIUDAD EN LA QUE DESEMPEÑA SU TRABAJO O LABORES	VELEZ SAMANIEGO FREDDY RICARDO
	MILAGRO

B. RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA:

	% TIEMPO ESTIMADO
1.- Revisar datos de ingreso, egresos y devoluciones de bienes, materiales o equipos registrados en la base de datos.	10%
2.- Controlar que la informacion que se ingrese al sistema sea correcta y esten bien creados.	15%
3.- Disponer la localizacion y ordenamiento de los materiles que ingresan a bodega.	10%
4.- Revisar cuentas contables de los difrentes documentos elaborados en bodega.	15%
5.- Supervisar las acciones del personal a cargo a fin de agilizar el despacho correspondiente.	10%
6.- Controlar el stock minimo de materiales basados en el Plan Anual de Contrataciones (PAC) para generar las solicitudes de compr	10%
7.- Realizar toma de inventarios internos periodicos conjuntamente con los bodegueros a fin de determinar condiciones de conservac	10%
8.- Determinar aquellos que seran dados de baja previo reporte al Director de Finanzas.	10%
9.- Participar en la verificacion fisica de los inventarios a fin de actualizar características de cada item y detectar posibles diferencias.	10%
10.- Administrar, supervisar y participar en inventarios fisicos anuales .	5%

C. INSTRUCCIÓN FORMAL: Ponga una (X) en el nivel de instrucción formal que actualmente acredita o último año aprobado.

Educación	TITULO	Profesión/Especialidad (Describe):	100%
Educación Básica			
Bachiller			
Post- Bachillerato			
Técnico			
Tecnología			
Tercer Nivel	ING COMERCIAL/C.P.A.	RECURSOS HUMANOS	
Cuarto Nivel			

D: Supervisa a puestos:

Si
No

Puestos:

El perfil de la persona es afin a las actividades que cumple:

Si
No

Declaramos que la información contenida en el presente formulario es correcta, nos responsabilizamos por lo detallado, en virtud de lo suscribimos.

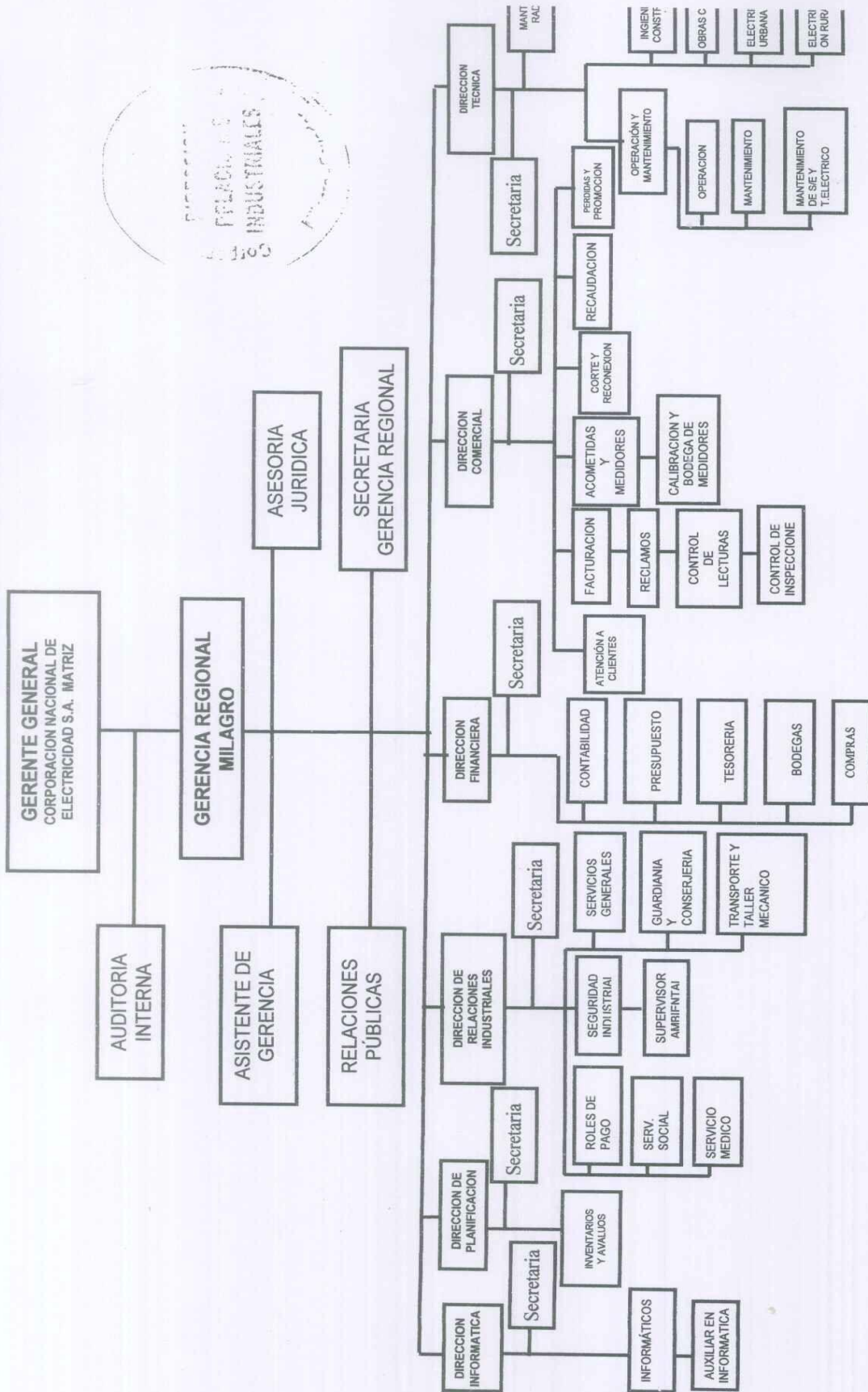
Firma
Nombre Jefe inmediato: _____ Ec. Alberto Peñaherrera

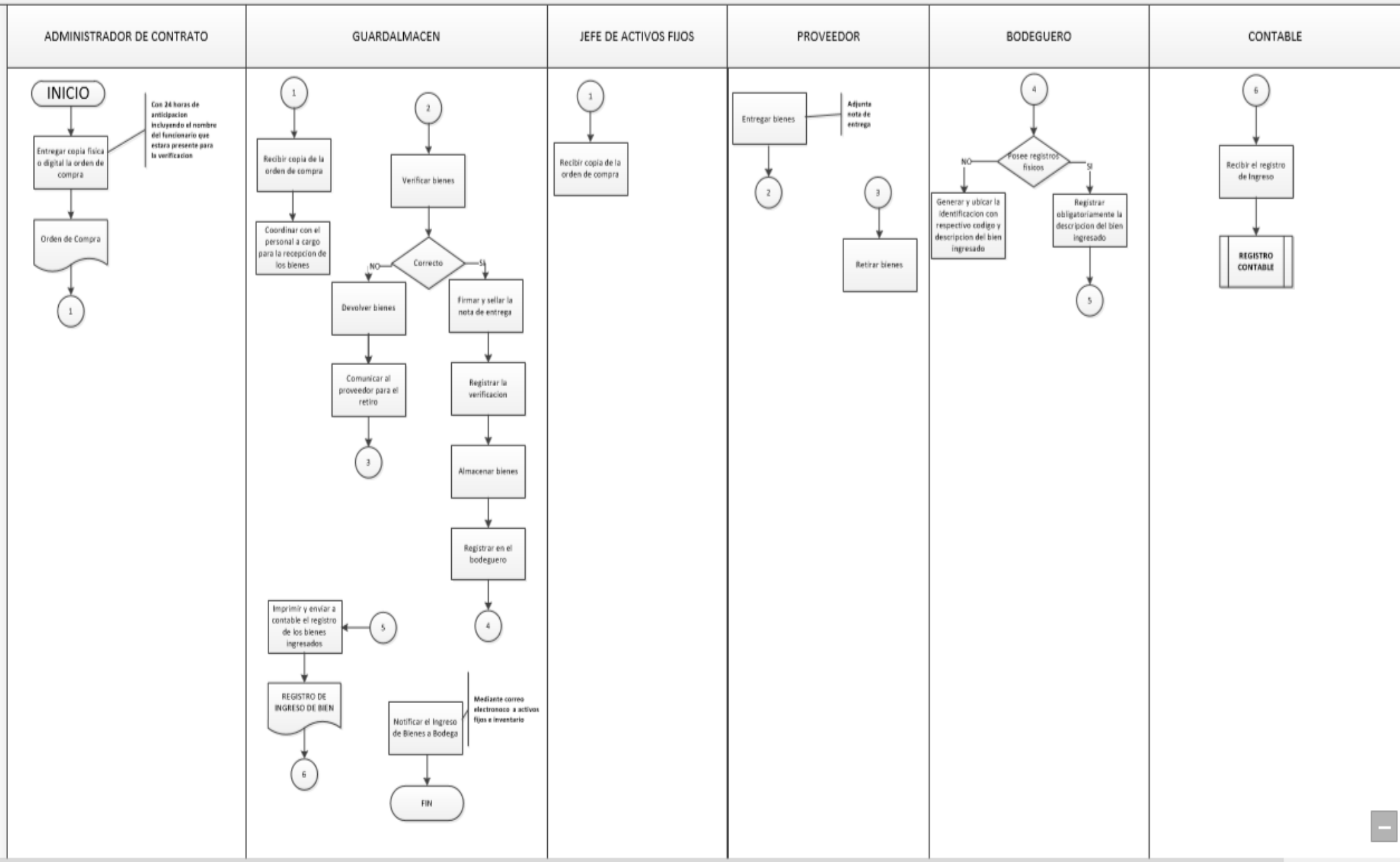
Firma
Nombre Responsable UARHS Psc. Cecil Villacres

Fecha: 10 de julio del 2009



ORGANIGRAMA
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD S.A.
REGIONAL MILAGRO



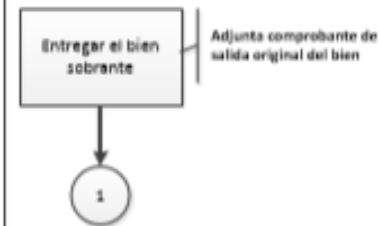
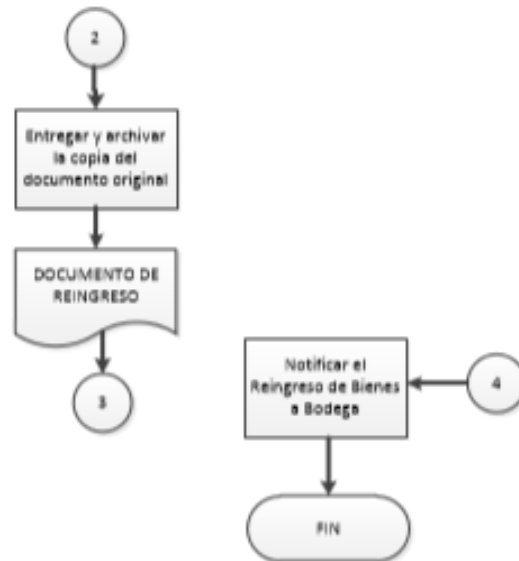
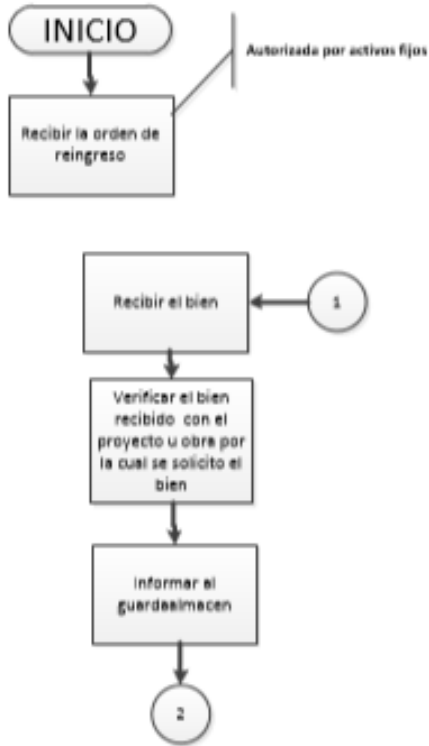


BODEGUERO

GUARDALMACEN

REQUIRIENTE DE ENTREGA REINGRESO

CONTABILIDAD



ELABORADO POR:
 • STEFANNY BANDA CRUZ

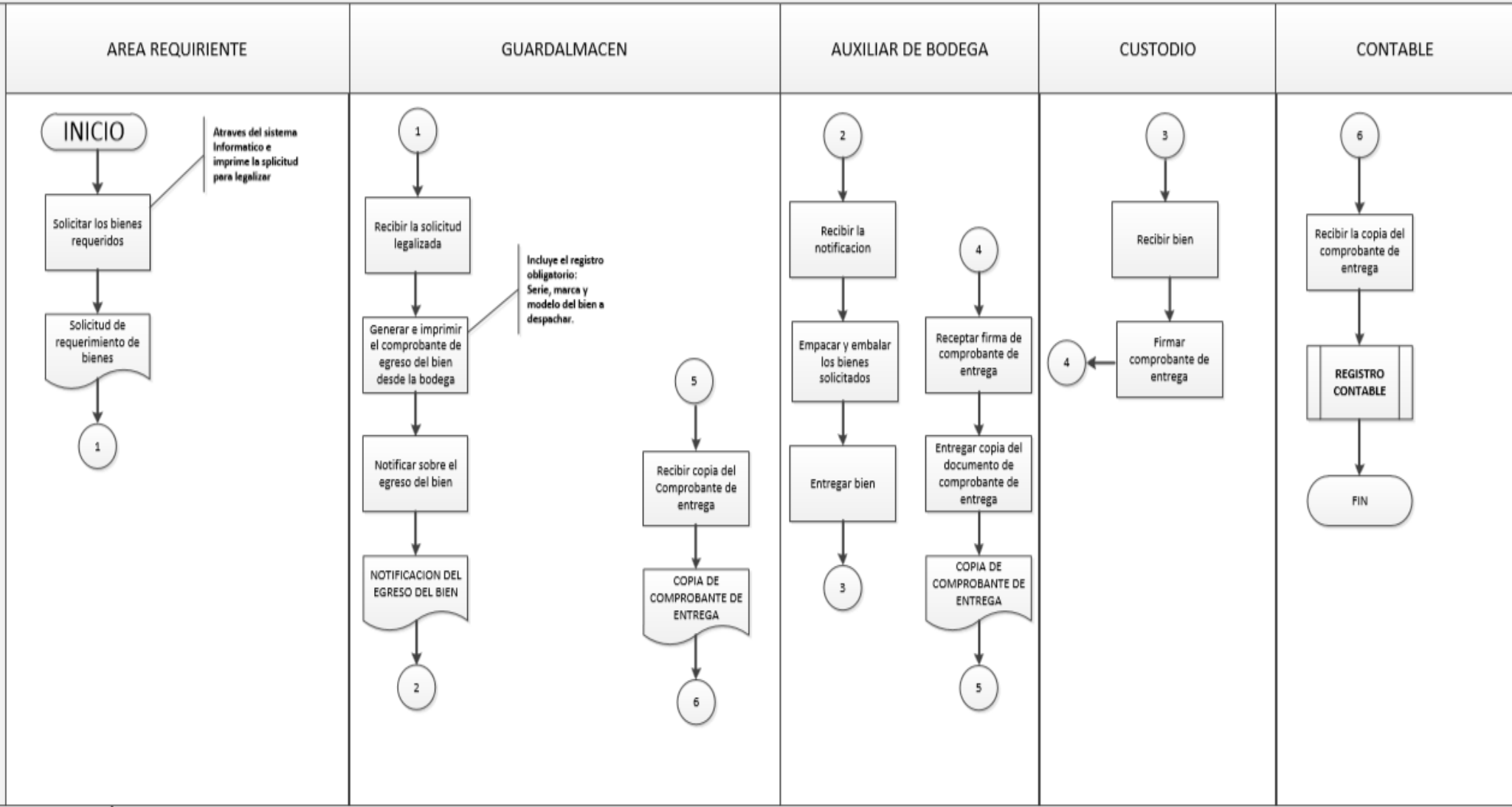
REVISADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

FECHA:
 31/03/2014

PAGINA:
 1



ELABORADO POR: • STEFANNY BANDA CRUZ	REVISADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA: 31/03/2014	PAGINA: 1
---	---------------	---------------	---------------	----------------------	--------------

