



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE
EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:
PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCESO DE LA TOMA FÍSICA DE
LOS INVENTARIOS ANUALES EN LA BODEGA DE
LA EMPRESA PÚBLICA CNEL EP**

Autora: Briones Paredes Pamela Patricia

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

El esfuerzo y empeño que conllevó la realización de este proyecto está dedicado íntegramente a DIOS quien es luz y guía en cada paso que doy por la vida, sin él nada de esto sería posible ya que todo lo que soy y poseo se lo debo; a mis padres por inculcar en mí valores que me ayudaron a forjarme como persona.

A mis hijos, Luz Ángeles (+), Andrés, Stefano.

Briones Paredes Pamela Patricia



AGRADECIMIENTO

A todas las personas que de una u otra manera han contribuido a lo largo de estos años, para que pueda cristalizar mi sueño de obtener mi título como Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Una parte muy importante son mis profesores y compañeros, por su apoyo y ayuda incondicional.

En lo personal podría decir que gracias a mis derrotas y caídas pude lograr superarme.

Un agradecimiento muy especial que quiero dirigir es hacia mi compañera de aulas, de lucha, de constancia, y que gracias a su ayuda pude culminar este proyecto. A mi amiga Monse.

Briones Paredes Pamela Patricia.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de Mejoras al proceso de la toma física de los inventarios anuales en la bodega de la empresa CNEL EP”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el proceso de la toma física de los inventarios anuales para determinar el saldo de los inventarios finales y cumplir la exigencia de la Contraloría a la empresa Cnel. EP, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2018?**, presentado por **Briones Paredes Pamela Patricia** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutora:

Briones Paredes Pamela Patricia Ph. Mireya Stefanía Zúñiga D.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Briones Paredes Pamela Patricia**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de Mejoras al proceso de la toma física de los inventarios anuales en la bodega de la empresa CNEL EP**” de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad Y Auditoría**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Pamela Patricia Briones Paredes

Nombres y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0927241901

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de Mejoras al proceso de la toma física de los inventarios anuales en la bodega de la empresa Cnel. EP.

Autor: Briones Paredes Pamela Patricia

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Resumen

En la Unidad de Negocio Guayaquil de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) EP la gestión de inventarios es una de las actividades que anualmente se realiza por exigencia de contraloría como parte de los procesos organizacionales. Debido a los inconvenientes encontrados al momento de realizar este trabajo de investigación, se planteó el objetivo de elaborar un plan de control para la toma física de inventarios de las bodegas. Se aplicaron los tipos de investigaciones deductiva, descriptiva, cuantitativa, cualitativa, bibliográfica y de campo, incluyendo la encuesta y entrevista al jefe de bodega y personal del área de activo fijo de CNEL EP, obteniendo información importante sobre la situación real de los procesos utilizados al momento de realizar la toma física de los bienes almacenados en bodega. Por lo que se propuso mejorar este proceso de manera eficiente y eficaz.

Control

Inventarios

Bodegas



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de Mejoras al proceso de la toma física de los inventarios anuales en la bodega de la empresa Cnel. EP.

Autor: Briones Paredes Pamela Patricia

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Abstract

In the Guayaquil Business Unit of the National Electricity Corporation (CNEL) EP, inventory management is one of the activities carried out annually, as required by the comptroller's office as part of the organizational processes. Due to the inconveniences found at the time of this research work, the objective was to develop a control plan for the physical taking of inventories of the wineries. The types of deductive, descriptive, quantitative, qualitative, bibliographic and field research were applied, including the survey and interview to the warehouse manager and staff of the fixed assets area of CNEL EP, obtaining important information on the real situation of the processes used. at the time of making the physical goods stored in the warehouse. So it was proposed to improve this process efficiently and effectively.

Control

Inventories

Wineries

INDICE GENERAL

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE GRÁFICOS	xiii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación Conflicto.....	2
Delimitación del Problema.....	3
Formulación del problema	3
Variables de la investigación	3
Evaluación del Problema.....	3
Objetivos de la investigación	5
Justificación de la investigación	5
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
Antecedentes Históricos	7
Antecedentes Referenciales.....	12
Fundamentación Legal	17
Variables de la investigación	22
Variable Independiente	22
Variable Dependiente	22
Definiciones Conceptuales	23
CAPÍTULO III	26
METODOLOGIA	26
Presentación de la empresa	26
Identificación de la empresa	26
Área De Prestación De Servicio	27
Clientes.....	27
Demanda	28
Ventaja Competitiva.....	29
Modelo De Negocio	30
Marketing Estratégico	30
Expansión Y Calidad	33
Presupuesto de Operación 2018	34
Misión	34
Visión.....	35
Valores Corporativos	35
Políticas Empresariales	35
Dependencias.....	36
Diseño de la Investigación.....	36

Tipos de Investigación.....	36
Población.....	40
Población Finita.....	40
Población Infinita.....	40
Muestra.....	41
Métodos y Técnicas de Investigación.....	41
Método Inductivo-Deductivo.....	41
Técnicas.....	42
Observación.....	42
Fichaje: (Puente, 2000) describe el fichaje como:.....	42
Test.....	43
Encuesta: (Pacheco, 2015), considera la encuesta como:.....	43
Entrevista.....	44
Procedimientos o pasos a seguir.....	44
CAPÍTULO IV.....	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
Cuestionario de Encuesta.....	46
Cuestionario de Entrevista.....	57
Lectura Interpretativa.....	58
Plan de Mejoras.....	59
Objetivo del Plan de Mejoras.....	59
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
Bibliografía.....	63
Bibliografía.....	63
Anexos.....	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población finita.....	41
Tabla 2	Porcentaje.....	46
Tabla 3	Resultado.....	47
Tabla 4	Requerimientos.....	48
Tabla 5	Presentación.....	49
Tabla 6	Apreciación.....	50
Tabla 7	Estimación.....	51
Tabla 8	Ítems.....	52
Tabla 9	Conteo.....	53
Tabla 10	Carencia.....	54
Tabla 11	Cálculo.....	55
Tabla 12	Deducción.....	56
Tabla 13	Plan de mejoras.....	60

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Categorías	29
Gráfico 2	Presupuesto de Operación	34
Gráfico 3	Estructura Organizacional del Departamento de Bienes	36
Gráfico 4	Respuestas	46
Gráfico 5	Análisis de resultado	47
Gráfico 6	Interpretación	48
Gráfico 7	Análisis de Presentación	49
Gráfico 8	Evaluación.....	50
Gráfico 9	Valoración	51
Gráfico 10	Interpretación de ítems.....	52
Gráfico 11	Porcentaje de conteo.....	53
Gráfico 12	Faltantes.....	54
Gráfico 13	Sondeo	55
Gráfico 14	Hipótesis.....	56

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Una empresa pública, corporación pública, empresa estatal o sociedad estatal es aquella que es propiedad del gobierno, sea éste nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo. Sin embargo, la Unión Europea la define como cualquier empresa en la que los poderes públicos puedan ejercer, directa o indirectamente.

A nivel latinoamericano ha cumplido un papel relevante en el desarrollo de la región durante el siglo XX. Estas se han ubicado en sectores básicos para el funcionamiento de las economías, como telecomunicaciones, electricidad, petróleo, transportes y, en menor medida manufacturas. Estas firmas además se caracterizan por ser de una gran escala en capital y grandes empleadores, si bien globalmente la propiedad estatal ha disminuido, las empresas públicas han mantenido su importancia en muchos países.

Ubicación del problema en un contexto

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución: Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A. El 17 de septiembre de 2014, se concretó la fusión por absorción de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil

EP, hacia la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad. CNEL EP. Creándose así la Unidad de Negocio Guayaquil. En los últimos años CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de proyectos, ha fortalecido la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de Subtransmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve, lo que sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y comerciales, así como la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, ha hecho posible mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica.

Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

Con todos estos antecedentes la Contraloría General del Estado como organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, exige anualmente se realice el inventario de los bienes almacenados en las bodegas.

Situación Conflicto

Se origina en el área de bodega ya que se mantiene una desorganización de los productos y estos no se encuentran correctamente clasificados, no se mantiene un registro correcto en base a un conteo físico, por lo que genera imprecisión en la información contable, es por ello que de continuar con el problema esto puede producir un impacto en la razonabilidad de los estados financieros, dadas por una incorrecta gestión en la verificación de los volúmenes de unidades almacenadas.

Además, no disponen de planes estratégicos para, los controles físicos de las existencias en bodega, valiéndose de una verificación empírica con cortes de un sistema que muchas veces no está actualizado, ya que existen egresos realizados ya sea por despachos de emergencia o por requerimientos internos que no han sido regularizados al momento de imprimir los cortes de los saldos vigentes.

El personal de bodega no está completamente capacitado ni orientado a mantener ordenado y clasificado el inventario en su espacio respectivo. Estos limitantes afectan al momento de realizar la respectiva toma física de las unidades almacenadas, porque existen ítems almacenados en distintas sub-bodegas dentro del mismo almacén, esto hace que al momento de realizar la toma física arroje un faltante o un sobrante sin poderlo determinar hasta el momento de la culminación del conteo físico en su totalidad para poder comparar si estos resultados se mantienen, varían o cuadran al momento de la conciliación.

Delimitación del Problema

Campo: Contabilidad

Área: Inventarios

Aspectos: Proceso, toma física, inventarios anuales, saldo

Tema: Propuesta de mejoras al proceso de la toma física de los inventarios anuales en la bodega de la empresa CNEL EP.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar el proceso de la toma física de los inventarios anuales para determinar el saldo de los inventarios finales y cumplir la exigencia de la Contraloría a la empresa Cnel. EP, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2018?

Variables de la investigación

Variable Independiente: Proceso de la toma física de los inventarios

Variable Dependiente: Saldo de los inventarios finales

Evaluación del Problema

Esta investigación que se ha desarrollado, puede evaluarse bajo los siguientes aspectos generales:

1. **Claro:** El contenido transcrito debe ser de buen entendimiento al lector, para evitar que se realicen interpretaciones sobre su contenido. La falta de claridad puede revelar confusión y precipitación del autor en la elaboración del documento. La redacción debe ser fácil de comprensión.

2. **Evidente:** Que tiene manifestaciones claras y observables, los conflictos encontrados ha sido visibles al momento de realizar un sondeo superficial del problema en estudio.

3. **Concreto:** Que la información proporcionada sea solo la necesaria y que la misma sea muy interesante. Debe ser de forma clara y eficiente de manera que se pueda aplicar un control y auditoria operativas para mejorar los niveles de confiabilidad al momento de realizar las tomas físicas de los bienes.

4. **Relevante:** Que el problema que se plantea sea lo suficientemente importante que amerite su estudio, buscando que responda a necesidades reales y concretas.

Es relevante porque el proyecto que se ejecuta; está encaminado a resolver el problema en la área de bodega, mediante una buena organización de los bienes almacenados en bodega y así se permita al personal de esa área desarrollarse de manera eficiente.

5. **Original:** Que pertenece o está relacionado con el origen o comienzo de algo; que es nuevo, innovador; algo que se crea o se prepara o se presenta por primera vez. Una excelente implementación del proyecto orientara a los funcionarios a una mejor aplicación de normas y procedimientos que ayuden a los procesos de inventarios.

- 6. Factible:** Procedente del vocablo latino factibilis, aquello que es posible hacer. Este adjetivo, por lo tanto, califica a lo que se puede realizar, lo que puede ser hecho, posible llevarlo a cabo, o que es realizable en la realidad y se espera que su resultado sea exitoso o satisfaga las necesidades Porque contamos con la aprobación y el apoyo incondicional del departamento de bodega y activo fijo de la empresa Cnel. EP.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Elaborar el proceso de la toma física de los inventarios para la validación de los saldos finales.

Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos de los inventarios.
- Diagnosticar el proceso actual de la toma física de los inventarios para la validación de los saldos finales.
- Diseñar un Plan de Control al proceso de la toma física de los inventarios anuales de bodega.

Justificación de la investigación

Este proyecto se lo lleva a cabo con la finalidad de minimizar la causa principal que genera la problemática en estudio, con respecto al control al momento de realizar la toma física de los bienes de bodega ya que la gestión que se está llevando a cabo no cumple con las expectativas, provocando así conflictos y desbalances al momento de conciliar el saldo final de los inventarios, siendo factible mejorar el proceso de control de la toma física de los inventarios anuales de bodega, con el fin de proporcionar información exacta y real a la gerencia para la respectiva toma de decisiones con respecto a los bienes almacenados en la bodega de la institución .

Este trabajo de investigación es de mucha importancia por cuanto se lograra establecer procedimientos que permitan un mejor control al momento de realizar los inventarios anuales.

Los beneficiarios de la presente investigación son los trabajadores del Almacén de las Unidades de Negocio Guayaquil de CNEL EP, los mismos que al realizar gestiones responsables y correctas, darán solución al problema que provoca no contar con un saldo real de sus existencias físicas en bodega, contra las existencias registradas en el sistema informático.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

En la actualidad la palabra inventario es una de las definiciones más utilizadas en toda empresa sin importar el tamaño que esta sea podemos mencionar que la aparición de este término surgió desde que los Egipcios guardaban numerosas cuantías de alimentos para su uso en épocas de sed e insolvencia, es así como surge el conflicto de llevar un registro, repartimiento y cuidado de los recursos, para lograr sobrevivir.

Con el paso del tiempo y hacia la Segunda Guerra Mundial, con el surgimiento de grandes y complejas computadoras nacen los primeros sistemas para la planificación de inventario y material. Para el final de los años 50, los sistemas de inventarios como medio de la planificación del requerimiento de material bélico y como gran parte de los adelantos y modernidades de hoy en día, se transformaron su uso en las guerras, para hallar cabida en los sectores productivos, en especial en los Estados Unidos de Norte América. Con el adelanto tecnológico y diversificado surgieron sistemas para manejo de inventarios, incrementando el número de empresas que hacían uso de estas herramientas. En nuestro país el surgimiento de empresa o ventas de artículos con fines lucrativos se remontan a la época prehispánica en donde se instalaban en espacios abiertos donde se comercializaban metales pretales preciosos, especias, alimentos, ropa y mercancía para rituales religiosos. En cuanto al sistema de almacenamiento del inventario, se colocaba la mercancía en montones o se guardaba en bodegas localizadas en la parte trasera de los comercios, de tal forma que los empleados y/o vendedores, tenían que desplazarse para entregar los pedidos solicitados por los clientes. Como consecuencia también se le llama

inventario a la comprobación y recuento, tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas con las existencias teóricas que fueron documentadas. (Márquez) (p. 2)

Se llama inventarios a un conjunto de bienes o mercaderías con los que cuenta una empresa u organización con el fin de comercializar, es decir, comprar y vender o fabricar, en un lapso económico fijado, éstos inventarios son considerados como los activos más grandes de una empresa además es el que se encuentra tanto en el balance general como en el estado de resultados. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercadería disponible para la venta y así poder determinar el costo de la mercadería vendida durante un periodo determinado.

Los Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito. La contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados. Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y

auxiliares relacionadas con esos controles. Para una empresa mercantil el inventario consta de todos los bienes propios y disponibles para la venta del curso regular del comercio; es decir la mercancía vendida se convertirá en efectivo dentro de un determinado periodo de tiempo. El termino inventario encierra los bienes en espera de su venta, los artículos en proceso de producción y los artículos que serán consumidos directa o indirectamente en la producción. Esta definición de los inventarios excluye los activos a largo plazo o los artículos que al usarse serán así clasificados La administración de inventario se centra en cuatro aspectos básicos; como los son: el número de unidades que deberán producirse en un momento determinado, en que momento debe producirse el inventario, que artículo merece atención especial, y podemos protegernos de los cambios en los costos de los artículos en inventario. De esta manera podemos señalar que la administración de inventario consiste en proporcionar los inventarios que se requieren para mantener la operación al costo más bajo posible. El control de inventario se realiza con la finalidad de desarrollar pronósticos de ventas o presupuesto, para determinar los costos de inventarios, compras, obtención, recepción, almacenaje, producción, embarque y contabilidad. Los inventarios se clasifican de acuerdo a las características de la empresa, y una de las formas de clasificarlos es: Inventario de Materia Prima, Producción en Proceso, Productos Terminados, Materiales y Suministros. (Molina, 2018) (p. 4)

Mantener un debido control de inventarios ayuda enormemente a la organización y conocimiento de los bienes y/o materiales que posee una empresa pública o privada, ya que de esta forma al obtener tomas físicas de los inventarios de una manera permanente y continua puede

proporcionar con exactitud las necesidades de la empresa, la adquisición de nueva mercadería o ya sea verificar mercadería o bienes que se encuentren en estados obsoletos para la institución.

Las empresas públicas son entes que son de pertenencia del gobierno en su totalidad o parcialmente, en el cual el mismo puede tener participación en la toma de decisiones de dicha empresa, su objetivo al igual que cualquier otra es la obtención de ingresos monetarios, pero más que cualquier cosa es compensar las necesidades con las que cuenta la población mediante distintos servicios como por ejemplo agua, luz, telefonía, etc.

Es después de la II Guerra Mundial, tanto en Europa como en América Latina, cuando algunos países comienzan a estatizar algunas de sus empresas privadas. Hacia los setenta, casi todos los países tenían gran número de empresas públicas. Especialmente, en los países socialistas, como lo era la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS), la República Democrática Alemana (RDA) y lo es Cuba, el estado controla la totalidad de la economía. (Jimena, 2010) (p. 1)

Las Empresas Públicas (EP) han sido parte del dinamismo económico del país por algunas décadas. Estas entidades desarrollan sus actividades en diversas áreas en función de los objetivos mediante los cuales fueron constituidos. En el país hay más de 270 empresas públicas, sea del Gobierno Central, Organismos Seccionales, Universidades, entre otras. Dada su importancia, a continuación analizamos su historia, evolución dentro de las cuentas fiscales, ingresos generados e importancia.

En el Ecuador, las empresas públicas han estado presentes por más de 68 años. La primera entidad de este tipo que se crea es la Empresa de Teléfonos de Quito en 1949, a ésta le siguieron la Empresa de Radio, Telégrafos del Ecuador en 1958 y la Empresas

de Alcoholes del Estado en 1965. Ya en la década de los 70, durante la bonanza generada por el boom petrolero se crean otras empresas con fines particulares como CEPE (Corporación Estatal Petrolera Ecuatoriana, 1971), EPNA (Empresa Pesquera Nacional, 1973), ENPROVIT (Empresa Nacional de Productos Vitales, de 1977) y ENAC (Empresa Nacional de Almacenamiento y Comercialización de Productos Agropecuarios y Agroindustriales, de 1977 a 1997). Por diversos motivos, estas empresas se fueron cerrando con el tiempo, pero otras llegaron en su lugar, enfocándose en el manejo de áreas estratégicas como explotación petrolera, provisión de servicios básicos, entre otras. De esta manera se crearon las empresas de telefonía IETEL, EMETEL, Andinatel – Pacifictel y, finalmente, CNT. De igual forma, CEPE pasó a ser Petroecuador y se crearon las entidades de agua potable, electricidad, saneamiento, entre otras a nivel local. En la Constitución de 2008, se autorizó la creación de Empresas Públicas por parte del Estado con el fin de gestionar los sectores estratégicos, prestar servicios públicos y aprovechar de manera sustentable los recursos naturales y bienes públicos. A partir de esto, se crearon otras entidades dentro de la estructura estatal. (Las Empresas Públicas, agentes destacados de la economía, 2017) (p. 13)

Basado en los términos antes mencionados se determinó que la gestión de inventarios constituye uno de los factores, que persuadió el interés de la presente investigación, debido a la problemática que desencadena obtener los resultados finales de los inventarios de los recursos materiales en las bodegas de CNEL EP.

Es necesario realizar mejoras de los procesos relacionados con la toma física del stock de estos recursos materiales, para obtener como resultados los saldos reales de los bienes que se almacenan en la bodega de la entidad al momento de realizar los inventarios anuales.

Antecedentes Referenciales

Al momento de plantear como parte fundamental de esta investigación el conteo físico que se realiza anualmente en las bodegas de la Unidad de Negocios Guayaquil del CNEP EP., es de suma importancia comprender y recoger algunas investigaciones concernientes al tema en estudio para lo que se hizo necesario la revisión de diferentes trabajos que han realizado algunos autores en temas similares, entre los cuales se consideraron los siguientes.

La autora (Torres R. , 2016) presento el tema de investigación “Análisis de Procesos Operacionales de bodega e inventario para el mejoramiento estratégico en el centro de distribución comisariato de carnes el Rancho en el cantón Durán” planteó como objetivo general analizar los procesos operacionales del área de Bodega e Inventario para la detección de inconvenientes con el propósito de proponer un plan de Gestión de Bodegas y Control de Inventarios para la optimización de los procesos. Durante su estudio la autora realizó los siguientes diagnósticos.

En este proyecto pretende implementar un plan estratégico de gestión de bodegas y control de inventarios, ya que este plan debe de ser utilizado para poder reducir tiempos de trabajo, el control de recepción de mercaderías de frio, almacenaje de acuerdo política de calidad de la empresa, innovación de política y procedimientos, dando como resultado detectar la necesidad de optimizar los procesos operacionales a causa de las complicaciones del problema actual. Se concluyó que los procesos requerían de estrategias de optimización que permita corregir los procesos actuales y evitar problemas a futuro que afecte a la productividad y rentabilidad del almacén, por lo que se propuso el desarrollo de un plan estratégico operativo. Se recomendó que se continúe con la aplicación de las estrategias, se capacite al personal de las áreas y se realice un seguimiento del cumplimiento de las actividades propuestas. (p. 7)

La investigación de (Aguilar Espinoza, 2015) se basó en el “Desarrollo de un sistema de gestión para los procesos de control de Bodega de la empresa pública Ministerio de Cultura y Patrimonio”.

Directamente enfocado en la adquisición, asignación y manejo de los bienes (activos fijos y activos no fijos) que se consignan a las diferentes unidades administrativas. Con el objetivo de lograr el eficiente desempeño y agilizar los procesos, documentando de mejor manejo la información de los bienes. El proyecto estuvo encuadrado en una investigación directa mediante entrevistas a usuarios y la obtención de información directa del cliente tomando en cuenta sus inquietudes todo siguiendo los lineamientos que se establecen para este tipo de proyectos. Para la elaboración del sistema y el cumplimiento de los objetivos planteados se utilizó como guía una estructura de metodología ágil XP. Adicionalmente, para el desarrollo de la aplicación se utilizaron diversas tecnologías como el lenguaje de programación JAVA NetBeans, MySQL 5.6.26.0 como el sistema manejador de base de datos y un entorno Windows como interfaz gráfica de usuario las cuales fueron elegidas por ser software libre. Mediante esto se puede definir que la implementación del nuevo software permitirá obtener un desempeño eficiente y óptimo en las labores de la unidad administrativa en cuanto a la ejecución de los procesos en forma automatizada y permitiendo así a la entidad lograr los objetivos planteados. (p. 12)

El estudio realizado por el autor (Idrovo, 2013), cuyo título fue “Implementación de un sistema de Control y organización de una Bodega de Materia Prima para Láminas de Envases”, donde el objetivo fue:

Crear sistema de control, organización y espacio de bodega de materia prima de láminas de envases, para el estudio se aplicó la metodología bibliográfica, descriptiva, de campo, donde luego de

haber realizado el estudio y análisis que se presenta básicamente en el área de bodega se puede concluir que se plantea una solución óptima en cuanto a un control y organización de espacio de materia prima, se propone designar un área física para cada insumo según clasificación ABC. Esta herramienta se encarga de clasificar todos los productos en stock, y se recomienda realizar un entrenamiento y evaluación continua del personal en las áreas de bodegas sobre los métodos de trabajo, conocimiento de los productos, manipulación segura y manejo del inventario en el sistema tecnológico e adquisición de maquinaria que permita una óptima gestión. (p. 5)

En la investigación que desarrollaron las autoras (TROYA & CABRALES, 2016) con el tema “Optimización de procesos de Control de inventarios en Bodegas de Industrial Juvenalis S.A.”, se pudo establecer que:

Existen problemas en cuanto al manejo de las existencias en bodega, debido a la falta de capacitación del personal, y a que los procedimientos no están correctamente sistematizados para agilizar el control de inventario en las diferentes etapas logísticas y comerciales, por lo que se recomendó tomar en cuenta la implementación de un manual que establezca actividades y funciones ligados en el resguardo y manejo de la mercadería y materiales para que así la empresa no se vea afectada a futuro por la acumulación de materiales obsoletos que signifiquen pérdidas económicas. (p. 9)

El trabajo investigativo realizado por (Guerreo & Moran, 2016) titulado “Aplicación del control interno al inventario de los minimarket del cantón Simón Bolívar” cimienta sus bases en la necesidad de implementar medidas que representen y aseguren la integridad del inventario de los minimarkets del Cantón Simón Bolívar, mencionan que:

Es importante el control exacto del producto en la fase de entrada, así como la conservación del mismo, hasta llegar a la fase de salida, donde el cliente recibe con satisfacción la mercadería. Debido a la importancia del tratamiento de inventarios, por lo que el mismo representa en una empresa, se genera la creación de medidas de control interno operativo del inventario mediante el uso de estrategias que permitan salvaguardar la mercadería, verificar la confiabilidad de los datos contables y optimizar la gestión para el cumplimiento de las metas de ventas. Los métodos empleados en el trabajo involucran el análisis de información a nivel macro, para tomar decisiones sobre las deducciones específicas referentes al caso en particular y, de forma empírica, debido a que el criterio del investigador se fundamenta en la experiencia adquirida por relación directa con el tema desde hace mucho tiempo atrás. En sí, se demuestra la importancia de implementar un control al inventario de las empresas comerciales o mercantiles, debido a que representan el activo más influyente en la generación de ingresos operativos, y que de ser manejados de forma equivocada, afectan directamente al costo de la entidad, por lo tanto va a facilitar a los Mini markets del Cantón Simón Bolívar proteger y conservar los inventarios contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o acto ilegal para ayudar al alcance de sus objetivos. (p.15)

El resultado de la investigación que realizaron (Apunte & Rodríguez, 2016) en su trabajo titulado “Diseño e implementación de sistema de gestión de inventario en Empresa Ecuatoriana”, el mismo que estuvo dirigido a empresas del sindicato de Choferes y orientada al sistema de gestión de inventarios este tipo de empresas, argumentan que:

Los objetivos alcanzados son de diseñar un sistema de control de inventarios a través de caso de estudio; Demostrar la necesidad, ventajas y del diseño de sistema de control de inventarios;

Diagnosticar los efectos y consecuencias de la ausencia de sistema de control de inventarios en las empresas pertenecientes al Sindicato de Choferes Profesionales; Verificar que la institución cumpla con los lineamientos y estándares de la administración y control de inventarios; Diseñar y entregar el manual de procedimientos de gestión de inventarios; Implementar el sistema y posterior socialización del sistema de control de inventarios. Se precisa declarar el enfoque investigativo, y el tipo de investigación desarrollada es del tipo descriptiva, unida a la investigación de campo. La investigación de campo permite investigar y conocer el estado actual en el campo de estudio y palpar la realidad, además de permitir analizar el proceso del control de inventarios del Sindicato de Choferes Profesionales, al evaluar la factibilidad de acometer este proyecto. Por Su parte, la investigación Descriptiva muestra la realidad investigada, la relación entre variables y la calidad del diagnóstico para proponer soluciones, también darán lugar, hacer un análisis de la realidad actual en la entidad. (p. 11)

Lo que se realizó en estos trabajos , no aplica para ser utilizado en esta investigación debido al tipo de empresa y la actividad a la que se dedica, sin embargo importancia de estos antecedentes para el proyecto de investigación, será para tomar como referencia las metodologías utilizadas en los mismos, y sirve de guía para tener amplios conocimientos sobre la administración de bodegas, de esta manera poder analizar los procedimientos que llevaremos a cabo al momento de plantear una propuesta de mejora al proceso de la toma física de los inventarios en la bodega de CNEL EP.

Fundamentación Legal

Artículo 211 de la Constitución de la República del Ecuador

Dispone que la Contraloría General del Estado es el organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

Art. 1.- Ámbito de Aplicación. Reglamento Utilización y Control de los Bienes del Sector Público - El presente reglamento se aplicará para la administración, utilización y control de los bienes y existencias de propiedad de los organismos y entidades del sector público comprendidos en el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, entidades de derecho privado que disponen de recursos públicos en los términos previstos en el artículo 211 de la Constitución de la República del Ecuador y artículo 4 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, y para los bienes de terceros que por cualquier causa se hayan entregado al sector público bajo su custodia, depósito, préstamo de uso u otros semejantes.

Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de derecho privado que dispongan de Recursos Públicos

100-01 Control Interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de

los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

100-03 Responsables del control interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta.

Reglamento General para la Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Público

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.- El presente reglamento regula la administración, utilización, manejo y control de los bienes e inventarios de propiedad de las instituciones, entidades y organismos del sector público y empresas públicas, comprendidas en los artículos 225 y 315 de la Constitución de la República del

Ecuador, entidades de derecho privado que disponen de recursos públicos en los términos previstos en el artículo 211 la Constitución de la República del Ecuador y en los artículos 3 y 4 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, y para los bienes de terceros que por cualquier causa se hayan entregado al sector público bajo su custodia, depósito, préstamo de uso u otros semejantes.

Bienes e Inventarios

Capítulo I

Clasificación de bienes

Sección 111

Inventarios

Artículo 29.- Definición. - Son activos identificados como materiales o suministros consumibles durante el proceso de producción, en la prestación de servicios o conservados para la venta o distribución, en el curso ordinario de las operaciones.

Para ser considerados inventarios deberán tener las siguientes características:

- a) Ser consumibles, es decir, poseer una vida corta menor a un año; y,
- b) Ser utilizados para el consumo en la producción de bienes, prestación de servicios y ser susceptibles de ser almacenados

Artículo 30.- Control. - Las adquisiciones y disminuciones de inventarios serán controladas y se registrarán observando lo siguiente:

- a) Los registros serán controlados por el departamento encargado de su manejo a través del sistema de inventarios permanente o perpetuo, utilizando como método de control el precio promedio ponderado.
- b) El Guardalmacén o quien hiciera sus veces, hará llegar periódicamente al departamento contable, la información y documentación relativa al

movimiento de ingresos y egresos para la valoración, actualización y conciliación respectiva de forma semanal o mensual.

c) El Custodio Administrativo de cada área llevará una hoja de control por inventarios, en la que constará: identificación y descripción de los inventarios, fecha, cantidad, nombre del Usuario Final y firma.

Capítulo III

Disposiciones comunes para todos los Bienes e Inventarios

Sección I

Actos de Administración de los Bienes e Inventarios

Artículo 33.- Recepción y verificación. - Una vez concluido el trámite de adquisición de bienes o inventarios, el proveedor procederá a su entrega a la entidad u organismo, los que serán inspeccionados, verificados y recibidos por el Guardalmacén o quien hiciere sus veces y quienes sean asignados para el efecto según a lo determinado en el presente reglamento. Esta diligencia se realizará sobre la base de los términos contenidos en las especificaciones técnicas, la orden de compra, el contrato, la factura y demás documentos que sustenten la adquisición; así como también las disposiciones que correspondan de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento, dejando constancia en el acta entrega recepción con la firma de quienes intervienen.

Artículo 37.- Reclasificación. - En los casos en los cuales los bienes hubieren sido registrados en una categoría errónea sin que cumplan con las condiciones descritas en el presente reglamento, se procederá a reclasificarlos en el grupo de bienes a los cuales correspondan, debiéndose realizar los ajustes contables y registros necesarios, con respaldos en la documentación pertinente y competente.

Artículo 38.- Identificación. - Todos los bienes, a excepción de los inventarios, llevarán impreso un código colocado en una parte visible del

bien, permitiendo su fácil identificación y control, de conformidad a la numeración que produzca la herramienta informática administrada por el órgano rector de las finanzas públicas, de forma automática. En los bienes intangibles, terrenos y edificaciones el código será colocado en los títulos de propiedad o en otro documento que acredite la propiedad del bien.

La identificación de los bienes e inventarios, incluirá la peligrosidad, caducidad y/o requerimiento de manejo especial en su uso.

Artículo 39.- Ubicación de los bienes y/o inventarios. - Los bienes y/o inventarios recibidos, aún aquellos que por sus características físicas deban ser ubicados directamente en el lugar correspondiente u otro espacio físico temporal, ingresarán a la bodega u otro espacio de almacenaje temporal que se adecúe para la vigilancia y seguridad de los bienes antes de su utilización. El Guardalmacén, o quien haga sus veces, hará el registro correspondiente en el sistema para el control de bienes, con las especificaciones debidas y la información sobre su ubicación y el nombre del Usuario Final del bien

Artículo 40.- Bodegas de almacenamiento. - Las bodegas de almacenamiento de bienes o inventarios estarán adecuadamente ubicadas, contarán con instalaciones seguras, tendrán el espacio físico necesario y solo las personas que laboran en esas áreas o aquellas debidamente autorizadas, tendrán acceso a sus instalaciones.

Artículo 45.- Actas entrega recepción. - Las actas de entrega recepción constituirán una referencia para los asientos contables de pago. En cambio, las actas entrega recepción generadas de los procesos de egreso o baja de bienes servirán para los registros administrativos y contables.

Variables de la investigación

Variable Independiente: Proceso de la toma física de los inventarios

El inventario físico es una estadística física o conteo de los bienes existentes en una organización para identificarla y confrontarla contra la existencia registrada en los libros. El proceso de inventario físico requiere de una verificación periódica de las existencias del activo fijo con que cuenta una organización a efecto de comprobar el grado de eficacia en la administración y control de sus bienes. (Calle, 2014) (p. 15)

La parte destacable de este estudio radica en la mejora de la eficiencia y precisión de los datos que arroje el conteo físico al momento de los inventarios, por lo que se planteó el plan de mejoras para el control y manejo de los bienes almacenados en las bodegas en la Unidad de Negocio Guayaquil CNEL EP.

Variable Dependiente: Saldo de los inventarios finales

El inventario final se realiza al finalizar el periodo contable y corresponde al inventario físico de la mercancía de la empresa y su correspondiente valoración. Al relacionar este inventario con el inicial, con las compras y ventas netas del periodo se obtendrá las Ganancias o Pérdidas Brutas en Ventas de ese periodo. (Manene, 2012) (p. 2)

El saldo final debe coincidir con la toma física y la información que arroje el sistema para obtener una valoración razonable al momento de subir la información al sistema contable de CNEL EP.

Definiciones Conceptuales

Activo: El activo está integrado por todos aquellos recursos de que dispone la entidad para la realización de sus fines, los cuales deben representar beneficios económicos futuros fundadamente esperados para una entidad económica, provenientes de transacciones o eventos realizados identificables y cuantificables en unidades monetarias. (Romero, 2014) (p. 25)

Ajustes: es una regularización que tiene que hacer la empresa, habitualmente a cierre de ejercicio, para imputar de forma correcta los ingresos, gastos, activos y pasivos a sus ejercicios correspondientes. (Donoso, 2018) (p. 1)

Almacén: Un almacén es un espacio destinado al depósito y/o la comercialización de mercaderías. De acuerdo a la región geográfica y al contexto, el término puede referirse a diferentes tipos de establecimientos. (Pérez & Gardey, 2016) (p. 1)

Bienes: Los bienes económicos, por su parte, son los bienes escasos que se adquieren en un mercado tras pagar un determinado precio. Pueden ser materiales o inmateriales, pero todos los bienes económicos poseen un valor y son susceptibles de ser valuados en términos monetarios. (Pérez J. , 2008) (p. 2)

Contralor: Es el ejecutivo financiero operativo de una empresa grande o mediana que combina las responsabilidades de la contabilidad, la auditoría, la preparación de presupuestos, la planeación de utilidades, los informes de funcionamiento, el control de utilidades, y otras actividades corporativas. (Goodman, 1988) (p. 33)

Control de Inventario: El control de inventario se refiere al conocimiento y supervisión de las actividades a desarrollarse dentro de un tiempo

prolongado, es decir que se basa en las acciones realizadas bajo varios parámetros. (Arellano, 2015) (p. 9)

Coordinación: Entendemos por coordinación a la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en pos de obtener un resultado específico para una acción conjunta. Todo aquel individuo u objeto que cumple el rol de coordinador en una situación determinada, tiene como tarea principal la de planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte de un proceso con el fin de generar ciertos resultados y, consiguientemente, triunfar en las metas establecidas. La coordinación puede darse de manera voluntaria y planificada, como así también de modo inesperado y espontáneo de acuerdo a cada situación específica. (Bembibre, 2007) (p. 1)

Empresa: Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados. (García & Casanueva, 2000) (p. 3)

Gestión: Es un conjunto de actividades que son orientados al cumplimiento de varias acciones, además ayuda con la satisfacción de los usuarios al momento de adquirir un bien o servicio. (Vargas & Aldama, 2014) (p. 6)

Informe: El informe es un documento escrito en el cual se vuelcan todos los datos inherentes a una investigación o estudio que se efectuó sobre un asunto o temática; el informe siempre está precedido por una tarea investigativa. En tanto, la misión de un informe es la de informar a alguien, un superior, una empresa que nos contrató, entre otros, acerca del hecho objeto de estudio. (Ucha, 2007) (p. 2)

Inventarios: El inventario es uno de los activos más grandes existentes en una empresa. El inventario aparece tanto en el balance general como en el estado de resultados. El inventario a menudo es el activo más grande. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercadería disponible para la venta y así poder determinar el costo de la mercadería vendida durante un periodo determinado. (Molina, 2018) (p. 18)

Logística: Es una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes. (Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores, & Ramos, 2004) (p. 282)

Pérdida: Las pérdidas suponen un cambio negativo en los fondos o recursos. Es posible advertir las pérdidas en los registros contables: si una compañía tiene más egresos de dinero (por gastos, inversiones, etc.) que ingresos (procedentes de ventas), habrá sufrido pérdidas. (Pérez & Gardey, 2016) (p. 2)

Saldo: El saldo es la diferencia que existe en el haber o los ingresos y el debe o los egresos. Si pensamos en un balance que se desarrolla para llevar la economía familiar, en la columna del haber se registrará el dinero que ingresa (salarios, cobro de intereses, ganancias por inversiones, etc.) y en la columna del debe, el dinero que se gasta (pago de servicios e impuestos, compra de productos). La diferencia entre ambas columnas será el saldo, que puede ser saldo acreedor (cuando el haber resulta mayor al debe), saldo deudor (cuando él debe supera al haber) o saldo nulo (no hay diferencias entre el haber y él debe). (Pérez & Gardey, 2016) (p. 3)

Toma física: Es una forma de verificación física que consiste en constatar la existencia o presencia real de los suministros, insumos, repuestos y otros bienes o materiales almacenados, apreciar su estado de conservación y condiciones de seguridad. (Egasa, 2011) (p. 5)

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

Presentación de la empresa

La CNEL S.A. se constituyó mediante escritura pública de fusión otorgada el 15 de diciembre de 2008, ante el Dr. Humberto Moya Flores, Notario Trigésimo Octavo del cantón Guayaquil, debidamente inscrita en el Registro Mercantil del mismo cantón el 16 de enero del 2009, por medio de la cual se fusionaron las Empresas de Distribución Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A., disueltas por efectos de la fusión llevada a cabo, el 100% del paquete accionario corresponde al sector público siendo el único accionista, según los registros del Libro de Acciones y Accionistas, el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER.

Esta Entidad tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

Identificación de la empresa

Nombre Comercial: Cnel. E.P.

Razon Social: Corporación Nacional de Electricidad Empresa Pública

RUC: 0968599020001

Representante Legal: Ingeniero Wilfrido Veintimilla

Dirección:

Matriz: Km 6 ½ Vía a la Costa. Edificio Grace Ceibos piso #3

Sucursal: Cdla. La Garzota Mz. 47, Sector 3

Dirección Electrónica: www.electricaguayaquil.gob.ec

Área De Prestación De Servicio

El área de prestación de servicio asignada a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, para brindar el servicio de energía eléctrica y alumbrado público general, abarca una superficie de 114.034,84 km², equivalente al 44,4% de los 256.423 km² del área total nacional.

Clientes

CNEL EP a Septiembre del 2017 tiene 2'482.888 clientes, lo que representa el 49,3% del total de clientes de las empresas eléctricas a nivel nacional. A continuación se detalla la cantidad de clientes de las diferentes empresas eléctricas del país.

Consumidores objetivo:

Residencias, comercios, industrias, entidades oficiales, escenarios deportivos, servicios comunitarios, bombeo de agua de comunidades campesinas, plantas bombes de agua, industrias artesanales, asistencia social, beneficio público, culto religiosos.

Clientes potenciales:

Nuevas urbanizaciones, nuevas industrias, nuevos comercios, nuevas unidades educativas, sector camaronero, sector minero, comunidades urbano marginales, y rurales por electrificar, agroindustrias, usuarios de vehículos eléctricos, entre otros.

Demanda

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con el objeto de atender demanda de energía eléctrica de sus clientes dentro del área de servicio asignado, se abastece del Sistema Nacional de Transmisión de la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP Unidad de Negocio Transelectric, o por abastecimiento con generación propia no escindida (centrales de generación de sistemas aislados).

CNEL EP a Septiembre del 2017 tiene una demanda móvil anual de 14.201 GWh, lo que representa el 63% de la demanda nacional. A continuación se detalla la demanda de energía de las diferentes empresas eléctricas del país.

El Balance de energía móvil anual de la CNEL EP a septiembre 2017, se detalla a continuación:

Compra de energía 14.167

Venta de energía 12.090

Pérdidas de energía 2.077

Del Balance de energía móvil anual se establece que CNEL EP mantiene un 14,66% de pérdidas de energía.

El indicador de pérdidas móviles de energía (14,66%) al mes de septiembre 2017 se desglosa en pérdidas técnicas (8,70%) y pérdidas no técnicas (5,96%) de energía.

Las pérdidas técnicas de energía es producto de la naturaleza propia de la transmisión, distribución y comercialización del servicio público eléctrico. Es la energía que se pierde en los diferentes equipos, redes y elementos que forman parte del sistema eléctrico.

Las pérdidas no técnicas de energía en primera instancia es producto del hurto energético tanto de los consumidores como los usuarios de la red de

distribución. Esta mala práctica es muy común en el perfil costanero del país. Por otro lado existen también errores administrativos que derivan en el mal registro del consumo energético; error que también puede ser ocasionado por la obsolescencia de los equipos de medición.

ELEMENTO	FACTOR	FODA	CATEGORIA
Las pérdidas no técnicas afectan la liquidez y utilidad de la CNEL EP.	Externo	Amenaza	Económico, Social, Legal
El marco legal vigente permite a los grandes consumidores comprar energía eléctrica a generadores o autogeneradores privados que afectan los ingresos por facturación.	Externo	Amenaza	Político/Legal, Clientes, Económico
Cambios frecuentes de autoridades ocasionan dilataciones en la ejecución de planes.	Externo	Amenaza	Político/Legal
La crisis económica del país afecta la cartera vencida.	Externo	Amenaza	Económico, Clientes
La falta de coordinación con los GADS afecta la prestación del servicio.	Externo	Amenaza	Político/Legal, Clientes
Los retrasos en asignación de recursos gubernamentales por el MINFIN afectan la programación y ejecución de proyectos de inversión.	Externo	Amenaza	Económico
Niveles bajo de fidelización a clientes líquidos e importantes, afecta a los ingresos de la Corporación	Externo	Amenaza	Clientes, Económico
Falta de buenas prácticas internacionales en distribución de energía afecta a la calidad de servicio y niveles de fidelización	Externo	Amenaza	Cliente, Proveedores, Económico

Gráfico 1 Categorías

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Ventaja Competitiva

CNEL EP, tiene entre sus principales ventajas competitivas las siguientes:

- Infraestructura eléctrica y comercial que cubre el 96,21% del área de servicio.
- Personal técnico con experiencia.
- Disponibilidad de herramientas informáticas modernas
- Mantenimiento constante de la red
- Diversificación de medios para atención al cliente (agencias, centros de contacto, página electrónica, redes sociales)
- Atención al servicio 24 horas los 7 días de la semana.
- Subsidios en tarifas para clientes de los estratos sociales más bajos, tercera edad y personas con discapacidad.
- Descuentos para personas que utilicen cocinas de inducción y duchas eléctricas.

Modelo De Negocio

El Modelo de Negocios de CNEL EP, identifica una línea de negocio (grupo de productos o servicios relacionados entre sí que se ofrecen a la venta), el de la distribución y comercialización de energía, cuyo objetivo es cubrir la demanda de los clientes y proporcionar iluminación adecuada a las vías y espacios públicos.

En función del estudio denominado “Análisis y Determinación del Costo del Servicio de Alumbrado Público General. Periodo enero – diciembre 2018”, aprobado por el ARCONEL mediante resolución No. ARCONEL - 053/17 aprobado el 28 de junio de 2017, en el cual indica que los costos del servicio de energía de CNEL EP se distribuyen de la siguiente manera: Compra de Energía 52%, Costo de Administración - Operación - Mantenimiento y Comercialización 31%, Costo de Expansión 9% y Costo de Calidad 8%.

Marketing Estratégico

Servicio

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP provee el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad, así como el servicio de alumbrado público general que se requiera según la regulación específica.

El suministro de energía se entrega a los consumidores en distintos niveles de voltaje, según se indica a continuación:

- Bajo voltaje: hasta 0,6 kV,
- Medio voltaje: entre 0,6 y 40 kV.
- Alto voltaje G2: entre 40 y 138 kV.
- Alto voltaje G1: mayor a 138 kV

Precio

La ARCONEL, dentro del primer semestre de cada año, determinará los costos de generación, transmisión, distribución y comercialización, y de alumbrado público general, que se aplicarán en las transacciones eléctricas, que servirán de base para la determinación de las tarifas al consumidor o usuario final para el año inmediato subsiguiente.

El pliego tarifario contiene la estructura tarifaria a aplicarse a los consumidores o usuarios finales y los valores que corresponden a dicha estructura para el servicio de energía eléctrica. En tal sentido el ARCONEL a través de su directorio establece y aprueba los pliegos tarifarios para el servicio público de energía eléctrica, Subsidios o descuentos: El pliego tarifario establece la aplicación de los siguientes subsidios:

- Subsidio Tarifa dignidad (Decreto Ejecutivo No. 451-A del 2007 y Resolución 09815).- Este subsidio consistirá en un valor mensual que cubra la diferencia entre el valor que actualmente paga cada abonado en los rangos descritos en el artículo 1 de este decreto ejecutivo y el equivalente al consumo de energía, con un tope hasta 130 kWh-mes en la costa y oriente y 110 kWh-mes en la sierra, por el valor de USD 0,04 por kWh mensual registrado por el abonado, por concepto de consumo y USD 0,71 por concepto de comercialización de la energía eléctrica
- Subsidio Tercera edad; (Ley del Anciano y su Reglamento).- Se exonera el 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de energía eléctrica cuyo consumo mensual sea de hasta 120 kW/hora
- Subsidio para discapacitados (Ley Orgánica de Discapacidades).- El servicio de energía eléctrica tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta en un cincuenta por ciento (50%) del SBU, y hasta el 25% del SBU para las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado

diario y/o permanente para las personas con discapacidad, debidamente acreditadas por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social.

- Incentivo tarifario por Programa de Cocción Eficiente (PEC).- Incentivo tarifario mensual por consumo incremental (hasta 80 kWh por el uso de cocina de inducción y hasta 20 kWh por el uso de duchas eléctricas), facturados con tarifa cero. El valor del incentivo se cuantifica en \$0,09/kWh.

Plaza

CNEL EP brinda el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica a través de 11 unidades de negocio. Para la atención de nuestros clientes, CNEL EP cuenta con una red de 162 agencias localizadas en varias provincias.

Promoción

La empresa desarrolla planes y acciones de comunicación que contengan todos los servicios que ofrece CNEL EP a sus usuarios con la finalidad de informar, socializar y comunicar los procesos establecidos para un servicio eficiente. La comunicación tiene como premisas:

- Fortalecer la imagen de CNEL EP como empresa pública responsable de la distribución y comercialización de energía eléctrica del Ecuador en su zona de servicio.
- Establecer una comunicación directa y efectiva con los clientes, encaminada a mejorar los niveles de satisfacción, así como los tiempos de respuesta hacia necesidades puntuales de información técnica.

En CNEL EP se efectúan dos tipos de campaña: las Corporativas y las que se realizan por las Unidades de Negocio. Las campañas corporativas serán: PEC, Cultura de Pago, Prevención y cuidado de las redes eléctricas, Hurto de Energía, Fortalecimiento 1800 CNEL EP y Alerta a

clientes. CNEL EP por ser la mayor distribuidora del sector eléctrico ecuatoriano mantiene constante contacto con sus clientes a través de distintos eventos tales como:

- Ferias ciudadanas
- Enlaces ciudadanos
- La Gobernación al Pueblo
- Toda feria del sector público que tenga como objetivo informar a la ciudadanía sobre los servicios que el Estado ofrece.
- Algunas ferias y congresos del sector privado relacionadas con el sector eléctrico que contribuyen con la difusión de los objetivos institucionales.
- Otras actividades coordinadas con la Empresa Coordinadora de Empresas Públicas y el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.

Expansión Y Calidad

En el marco de la LOSPEE, en su artículo 53 indica que "...la inversión requerida para ejecutar los proyectos de generación, transmisión y de distribución del PME por parte de las entidades y empresas públicas, será realizada con cargo al Presupuesto General del Estado y/o a través de recursos propios".

En función de la normativa legal vigente y de las políticas sectoriales se ha elaborado el plan de inversión considerando los diferentes ejes que coadyuven a alcanzar los objetivos estratégicos de la Corporación.

El Plan de Inversión 2018 de CNEL EP asciende a USD 424'003.238,71. El 48% del monto corresponde a proyectos de arrastre, es decir, proyectos que se han venido ejecutando en el 2017, y continuarán su ejecución en el 2018; mientras que el 52% corresponde a proyectos nuevos.

El Presupuesto 2018 se financia con recursos provenientes de recursos propios, créditos externos, recursos fiscales y convenios interinstitucionales.

a) Recursos propios, provenientes de lo asignado para inversión, en ámbitos de calidad y expansión considerados en el proceso de definición tarifaria del servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, en función de lo aprobado por la ARCONEL.

b) Presupuesto General del Estado, provenientes de:

- Recursos Fiscales.
- Créditos Externos, que el Estado ha adquirido con diferentes instituciones internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, Corporación Andina de Fomento - CAF, Agencia Francesa de Desarrollo – AFD y Export–Import Bank of China.

c) Convenios, provenientes de acuerdos suscritos con otras entidades del sector público.

Presupuesto de Operación 2018

DETALLE	PROFORMA 2018
INGRESOS (1)	\$1.397.255.166,03
COSTOS Y GASTOS (2)	\$1.134.869.724,15
EXCEDENTE (3) = (1) - (2)	\$262.385.441,88
Proyectos de arrastre con financiamiento externo (4)	\$ 127.919.288,12
Proyectos nuevos con financiamiento externo (5)	\$33.698.508,72
TOTAL PLAN ANUAL DE INVERSIONES (6) = (3) + (4) + (5)	\$424.003.238,71

Gráfico 2 Presupuesto de Operación
Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Misión

Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía así como gestionar la expansión de la

cobertura de los servicios en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social y cuidado del medio ambiente.

Visión

Hasta el año 2021 ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial.

Valores Corporativos

- **Integridad:** Proceder y actuar con coherencia entre los que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.
- **Transparencia:** Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.
- **Responsabilidad:** Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.
- **Efectividad:** Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestas en su ámbito laboral.
- **Lealtad:** Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

Políticas Empresariales

1. Eficiencia Corporativa.
2. Visión Integral.
3. Calidad en Servicios y Productos.

4. Gestión Sostenible Dependencias

Planta Norte área un poco más operativa, aquí se encuentra el Almacén General y el departamento de Activos Fijos. Planta Sur, Generadora, Alumbrado Público, Edificio de la Plata, y las Agencias que se encuentran ubicadas estratégicamente dentro de la ciudad de Guayaquil.



Gráfico 3 Estructura Organizacional del Departamento de Bienes
Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Diseño de la Investigación

Tipos de Investigación:

Tomaremos en cuenta los siguientes tipos de Investigación:

Científica:

“La investigación puede ser definida como una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas a través de una serie de operaciones lógicas, tomando como punto de partida datos objetivos”. (Arias F. , 2014) (p. 45)

Pura o teórica:

Este tipo de investigación tiene como principal objetivo la obtención de conocimientos de diferente índole, sin tener en cuenta la aplicabilidad de los conocimientos obtenidos. Gracias al cuerpo de conocimientos extraídos de ella pueden establecerse otro tipo de investigaciones, o no. Por ejemplo, las investigaciones en matemáticas puras, es normal no preocuparse por la facilidad con la que se pueden aplicar las conclusiones obtenidas. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010) (p. 35)

Aplicada:

Se trata de un tipo de investigación centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto, como curar una enfermedad o conseguir un elemento o bien que pueda ser de utilidad. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010) (p. 35)

Descriptiva:

“Se denominan estudios descriptivos cuando se debe describir las condiciones de salud de los individuos o poblaciones y sus variaciones según la situación”. (Arias, 2014) (p. 22)

Aquellas donde se puede establecer el decrecimiento de la eficiencia en el control de los inventarios de recursos materiales en las bodegas en la Unidad de Negocio Guayaquil CNEL EP el mismo que afecta al manejo de los recursos materiales.

Exploratoria:

Este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados

en profundidad. Básicamente se trata de una exploración o primer acercamiento que permite que investigaciones posteriores puedan dirigirse a un análisis de la temática tratada. Por sus características, este tipo de investigación no parte de teorías muy detalladas, sino que trata de encontrar patrones significativos en los datos que deben ser analizados para, a partir de estos resultados, crear las primeras explicaciones completas sobre lo que ocurre. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010) (p. 38)

Explicativa:

“Es uno de los tipos de investigación más frecuentes y en los que la ciencia se centra. Es el tipo de investigación que se utiliza con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto”. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010) (p. 39)

Correlacional:

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables. (Ibarra, 2011) (p. 3)

Cualitativa:

Se entiende por investigación cualitativa aquella que se basa en la obtención de datos en principio no cuantificables, basados en la observación. Aunque ofrece mucha información, los datos obtenidos son subjetivos y poco controlables y no permiten una explicación

clara de los fenómenos. Se centra en aspectos descriptivos.
(Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010) (p. 43)

Cuantitativa: Porque permite la recolección de información numérica y porcentual de cada ítems.

Permite evaluar los datos de manera científica o de forma numérica con la ayuda de la estadística. Se necesita que entre los elementos de la investigación exista una relación y que se pueda delimitar y saber donde se inicia el problema y cuál es su dirección. (Daen, 2011) (p. 12)

Campo: El trabajo de investigación aplicado se realiza en el lugar de los hechos de esta manera se realizará la recopilación de información para conocer las normas y procedimientos que se utilizan para el control de los bienes almacenados en las bodegas.

De acuerdo a (Poole, 2014), “se denomina investigación de campo cuando la investigación se realiza en el lugar de los hechos donde acontece el fenómeno, que involucra planificación de la investigación, selección de muestra, recolección de datos, presentación y análisis de resultados”. (p. 32)

Experimental:

“La investigación experimental consiste en la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por que causa se produce una situación o acontecimiento en particular”. (Landey, 2018) (p.3)

No experimental:

Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es la investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como

se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Landey, 2018) (p. 5)

Documental: Cuando se basa en la consulta, investigación y revisión de libros, artículos o documentos que ayuden a soportar la información.

(Hernández, 2013), indica que “se considera la metodología documental bibliográfica cuando obtienen información necesaria mediante fuentes documentales, para la realización de procedimientos muy útiles en el debido campo”. (p. 24)

Para este trabajo se aplicó la investigación de campo para poder realizar la recolección de información teniendo en cuenta los canales directos de información, aplicando las técnicas de investigación de la encuesta a los empleados de la bodega de la Unidad de Negocio Guayaquil CNEL EP y a la entrevista aplicada al Coordinador de la Toma física de inventario, con esta información que se recaudo será posible conocer las especificaciones técnicas y los procedimientos aplicados en la gestión realizada actualmente para el control de la toma física de los bienes almacenados en la bodega.

Población

Se entiende por población el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (Arias F. , 2006) (p. 84). Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

Población Finita: Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador. (Arias F. , 2006) (p. 85)

Población Infinita: Es aquella cuyos elementos es imposible tener un registro identificable. (Arias F. , 2006) (p. 85)

Para esta investigación se considera una población de los trabajadores que se encuentran en el área de bodegas en la Unidad de Negocio Guayaquil que suman 10, además del Jefe del Almacén.

Tabla 1 Población finita

Población	Cantidad
Profesional de activos y almacén	1
Auxiliar de almacén	2
Despachador de bodega	2
Técnico de activos y almacén	6
Total	11

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Muestra

(Sampieri, Fernández, & Baptista, 2015), indica que “la muestra es en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p. 74)

Ya que la población de colaboradores que se encuentran en el área de bodegas en la Unidad de Negocio Guayaquil no es mayor a 100 elementos no se requiere aplicar la fórmula de la muestra pues se aplicará la encuesta al total de trabajadores en esta área que totaliza 10 personas.

Métodos y Técnicas de Investigación

Método Inductivo-Deductivo

Se aplicó el método inductivo – deductivo que analiza la problemática de lo general a lo particular y viceversa, considerando el control inadecuado de la información que afecta el manejo de los recursos materiales en las bodegas.

Técnicas

La técnica aprovechada para realizar este estudio fue la encuesta a los empleados del área de bodega, así como la entrevista al jefe del Almacén de la Unidad de Negocio Guayaquil, para adquirir datos e información sobre los procedimientos que se estaban llevando a cabo al momento de realizar la toma física de los bienes almacenados en la bodega de CNEL EP, y los tipos de controles que se establecían.

Dentro de las distintas técnicas tenemos:

Observación: Según (Puente, 2000) la observación es:

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia a sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra esta en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa. (p. 2)

Fichaje: (Puente, 2000) describe el fichaje como:

Una técnica auxiliar de todas las demás técnicas empleada en investigación científica; consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales, debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación por lo cual

constituye un valioso auxiliar en esa tarea, al ahorra mucho tiempo, espacio y dinero. (p. 3)

Test: Para (Puente, 2000) el test es:

Es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria, manipulación, etc.). A través de preguntas, actividades, manipulaciones, etc., que son observadas y evaluadas por el investigador. (p. 4)

En el proyecto de investigación que se está realizando se ejecutara las siguientes técnicas, mismas que ayudaran a recolectar la información necesaria para aplicar el plan de mejoras:

Encuesta: (Pacheco, 2015), considera la encuesta como:

La recopilación de datos provenientes de una población en relación al tema de investigación, permite el conocimiento de las motivaciones, aptitudes y opiniones de las personas con relación a su objeto de investigación se lo realiza a través de un cuestionario debidamente estructurado. (p. 140)

Las preguntas fueron formuladas de acuerdo a la problemática presentada en el tema de investigación, que parte desde la necesidad de plantear un sistema de control al momento de realizar la toma física de los bienes almacenados en bodega.

El cuestionario se estructuró por diez preguntas cuyo objetivo fue recopilar información respecto a los procedimientos efectuados al momento de realizar la toma física de los bienes almacenados dentro de la bodega de CNEL EP, lo que nos permitió conocer las falencias al momento de realizar esta gestión. Los involucrados fueron el personal del área de bodega que realiza el conteo físico.

Finalidad de la encuesta.

- Obtener datos e información mediante el uso de procedimientos generalizados, con la finalidad de que cada trabajador encuestado responda las preguntas en una igualdad de condiciones.
- Evitar que surjan opiniones cruzadas que pudieran influir en el resultado de la investigación.
- Analizar las causas internas que estén provocando un desorden al momento de la toma física del inventario.

Entrevista: Una entrevista es mutua, donde el entrevistado usa la habilidad de recaudación de información mediante una interrogación constituida o una conversación libre; en ambos casos se usa un formulario o bosquejo con preguntas o cuestiones para orientar la charla que sirven como guía. Por ello, es que siempre encontraremos dos roles claros, el del entrevistador y el del entrevistado.

La entrevista se efectuó al coordinador de la toma física de inventario, de esta manera con el fin de obtener información de relevante sobre los procedimientos establecidos con los que cuentan dentro del control de inventarios. Además de los procesos que deben considerar para el resguardo y restricción de información de los resultados que se obtengan sobre la existencia física del stock de mercadería.

Procedimientos o pasos a seguir

Este proyecto se llevara a cabo a base de una encuesta, la misma que le será formulada al personal del almacén a fin de obtener antecedentes suficientes que demuestren la realidad actual del objeto de estudio, constara de 10 preguntas con contestaciones cerradas.

Adicional a esto se realizara una entrevista dirigida al jefe del almacén general, pues es de suma importancia reconocer el proceso que se ha venido realizando, durante los últimos inventarios anuales para determinar así las falencias y proponer las recomendaciones de mejoras en el

proceso de la toma física de los inventarios, se le efectuará 5 preguntas abiertas.

Finalmente se realizará la tabulación de la información obtenida, proceso que se ejecutará con la herramienta de Excel.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cuestionario de Encuesta

1. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de un manual de procedimientos para la toma física del inventario anual de bodega?

Tabla 2 Porcentaje

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

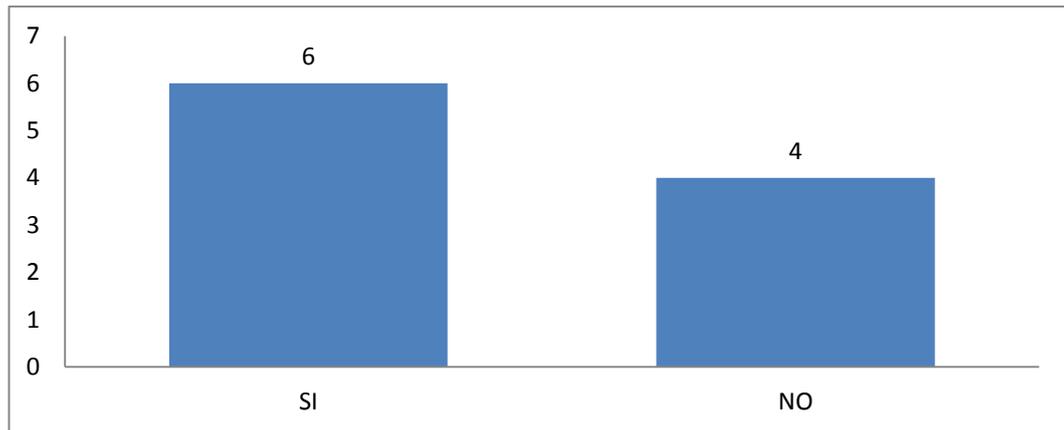


Gráfico 4 Respuestas

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e interpretación

Podemos observar que el 60% de los encuestados manifiestan tener conocimiento de la existencia de un manual de procedimientos, mientras que el 40% de los encuestados lo que equivale a 10 encuestados es todo lo contrario indican no tener conocimiento y quizás esta sea la causa de los inconvenientes que han tenido en el proceso de la toma física.

2. ¿Reciben capacitación previa antes de realizar la toma física?

Tabla 3 Resultado

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
A VECES	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

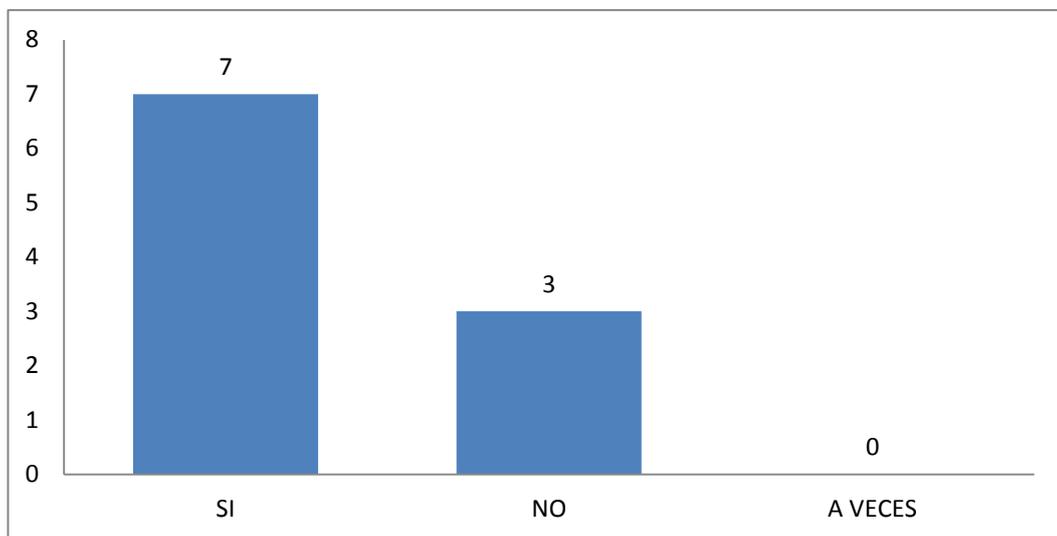


Gráfico 5 Análisis de resultado

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e interpretación

Podemos observar que el 70 % de los encuestados confirman tener una capacitación previa al inventario mientras que el 30% no posee esa capacitación.

3. ¿Cree usted que se necesita socializar el contenido del manual de procedimientos para la toma física del inventario anual de bodega?

Tabla 4 Requerimientos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

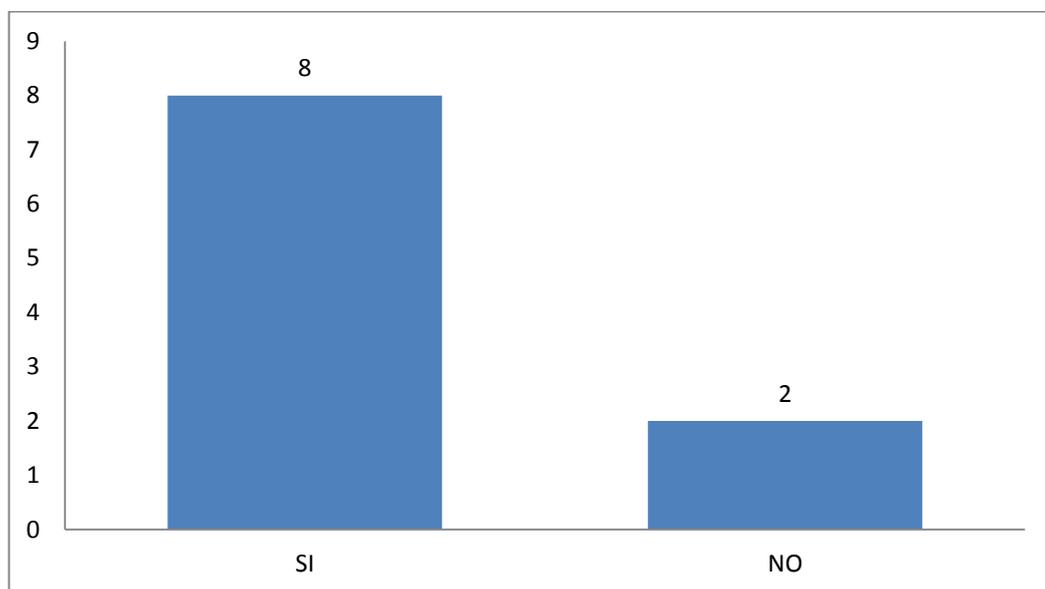


Gráfico 6 Interpretación

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e Interpretación

El 80% manifiesta la necesidad de requerir una socialización completa sobre el contenido del manual de procedimientos para realizar la toma física de inventarios, mientras que el 20% cree que no es necesario.

4. ¿Está usted capacitado para realizar un conteo físico de los bienes almacenados en la bodega?

Tabla 5 Presentación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

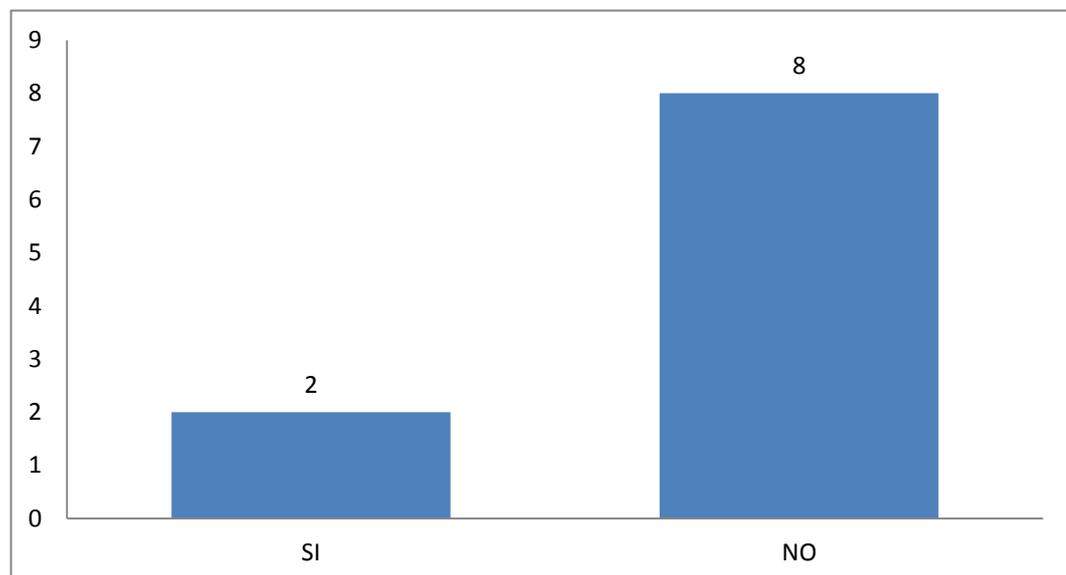


Gráfico 7 Análisis de Presentación

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e Interpretación

Podemos apreciar en este resultado del 80% que indica no estar capacitado para realizar un conteo físico anual en las bodegas, mientras que el 20% afirma estar capacitado.

5. ¿En comparación con Inventarios de años anteriores, como catalogaría el inventario 2018?

Tabla 6 **Apreciación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
BUENO	5	50%
MALO	3	30%
MEJOR	2	20%
TOTAL	10	80%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

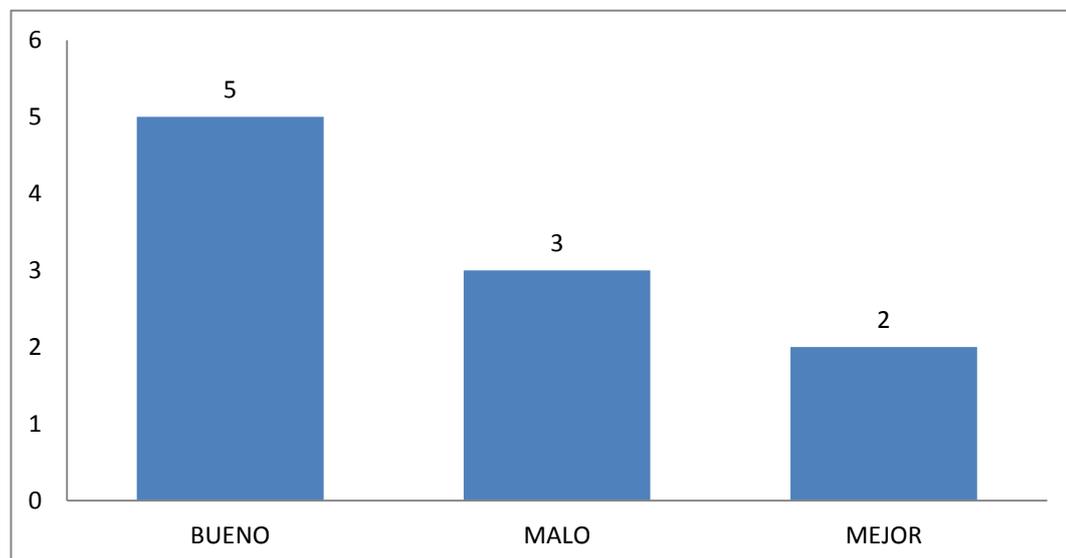


Gráfico 8 **Evaluación**

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e Interpretación

El 50 % indica que es bueno porque este año se realizó con la bodega cerrada y tuvo en parte una mejoría en el proceso, el 30% manifiesta que fue malo y un 20% indica que fue mejor ya que la bodega cerrada es la mejor opción para hacer un inventario anual.

6. ¿Está de acuerdo con que el Inventario de bodega debería realizarse con personal externo, y no de la misma empresa?

Tabla 7 Estimación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

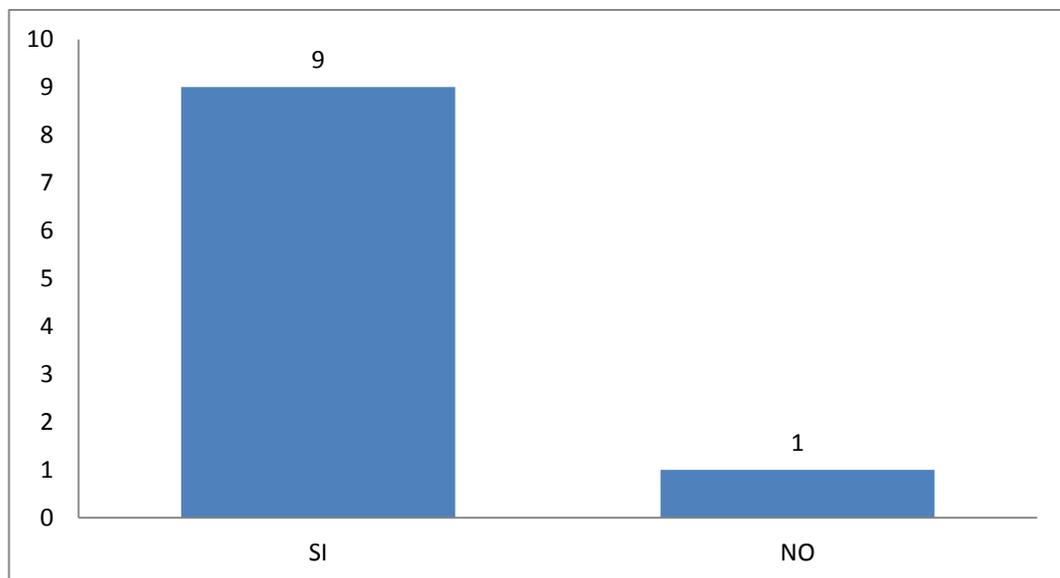


Gráfico 9 Valoración

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e Interpretación

El 90% indica que sería lo mejor que este inventario se realice con personal externo porque de esta manera ellos no tendrían responsabilidad en el proceso, mientras que un 10% no está de acuerdo, porque no lo cree necesario.

7. ¿Sabe usted con exactitud la localización de cada ítems que se encuentra inventariado en el almacén?

Tabla 8 **Ítems**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

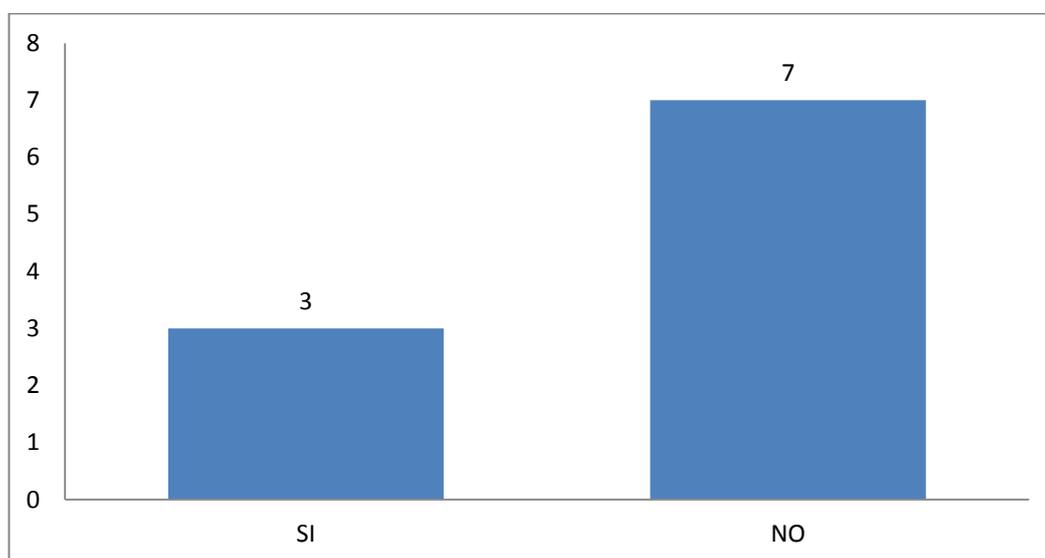


Gráfico 10 **Interpretación de ítems**

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e Interpretación

Un 70% de encuestados indica que no conocen ciertas ubicaciones, ya que las bodegas están divididas y no tienen accesos a todas, un 30% conoce su ubicación debido al tiempo que llevan trabajando.

8. ¿Conoce la importancia de realizar un conteo físico, para determinar las existencias reales de los bienes que se almacenan en la bodega?

Tabla 9 Conteo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

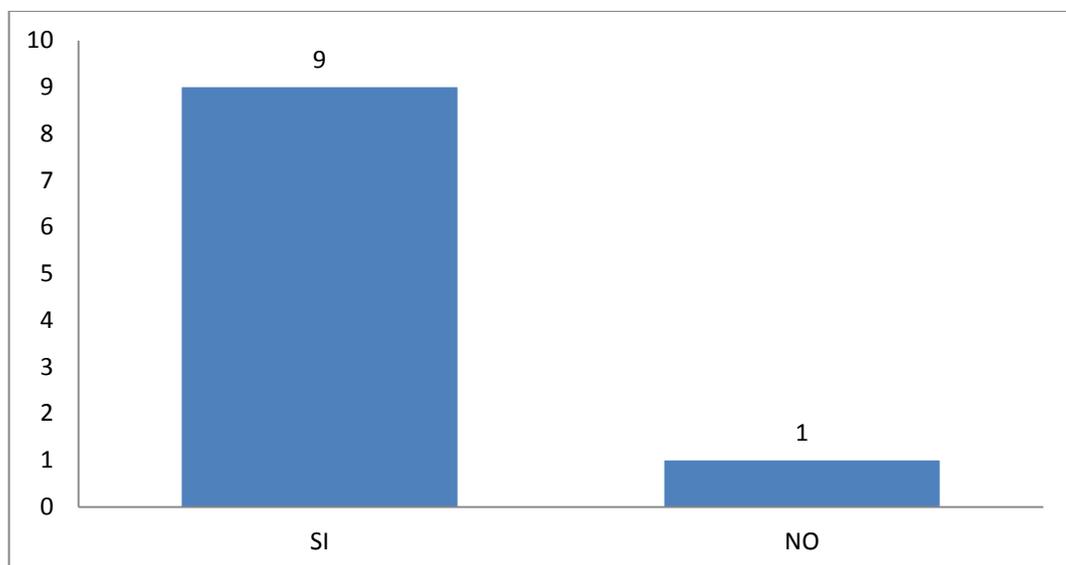


Gráfico 11 Porcentaje de conteo

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e Interpretación

De esta pregunta podemos analizar que el 90% no entiende la importancia de realizar este conteo, pues indican que para eso tienen un sistema informático y que este proceso solo les aparta de sus actividades diarias, un 10% lo entiende pero no se pronuncia al respecto.

9. ¿Como resultado de inventarios anteriores han existido faltantes considerables?

Tabla 10 Carenca

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

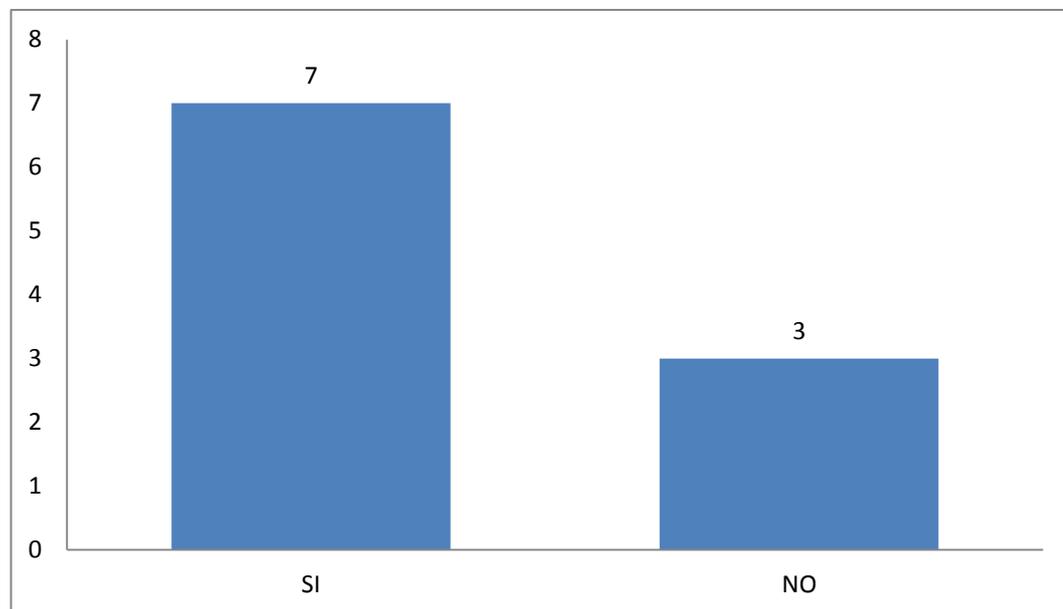


Gráfico 12 Faltantes

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e Interpretación

El 70% confirma tener conocimiento de estas falencias que se atribuyen a muchas causas, y un 30% indica no tener conocimiento.

10. ¿Debido a que causas cree usted que se deben estos faltantes y/o sobrantes durante la toma física?

Tabla 11 Cálculo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
FALTA DE CONTROL	5	50%
INGRESOS/EGRESOS NO REGISTRADOS	3	30%
ROBOS	1	10%
ERROR EN EL CONTEO	1	10%
TOTAL	10	20%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

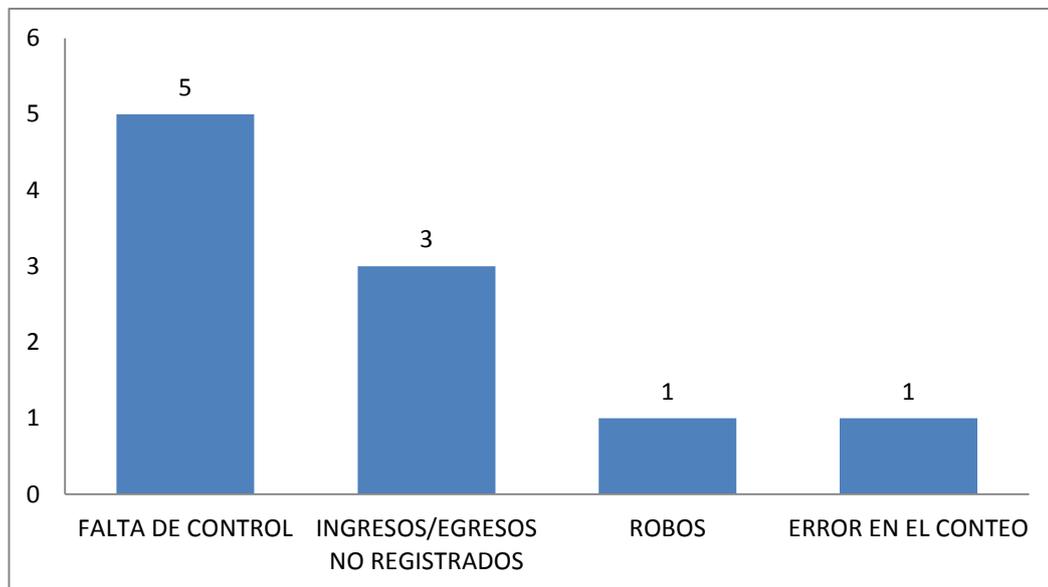


Gráfico 13 Sondeo

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e Interpretación

El 50% indica que la Falta de Control es el principal problema del resultado faltante/sobrante de los inventarios, un 30% asume que se debe al no registro de los ingresos/egresos de las emergencias que se despachan, un 10% responde que se debe a un error en el conteo, y un 10% indica que se deben a robos.

11. ¿Está de acuerdo con que debería aplicarse mejoras en el proceso de la toma física de los inventarios?

Tabla 12 Deducción

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

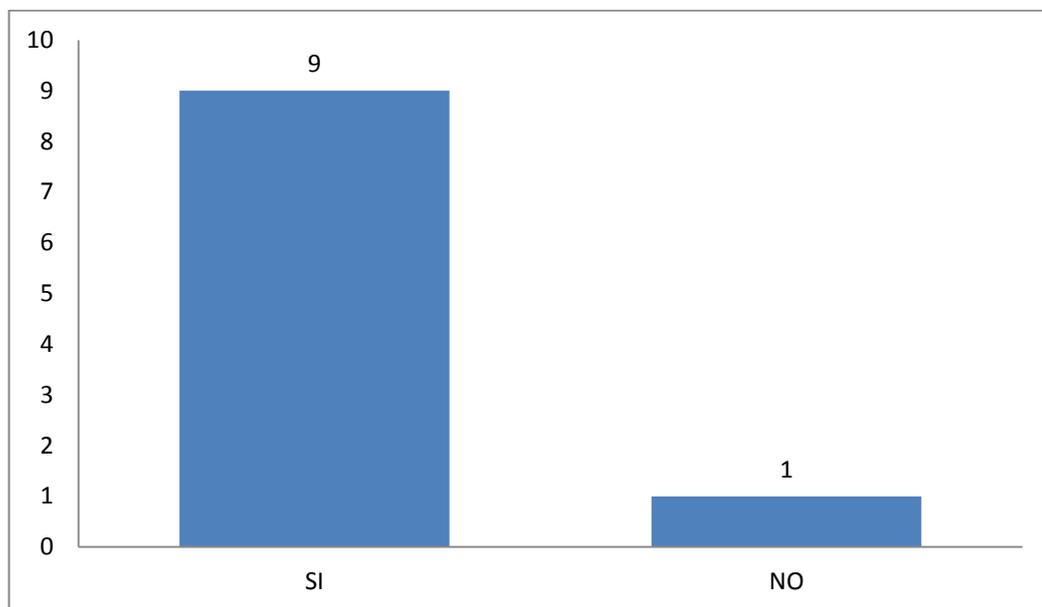


Gráfico 14 Hipótesis

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Análisis e Interpretación

El 90% coincide en aplicar mejoras en el proceso que vienen aplicando de manera anual, mientras que el 10% se abstiene de responder.

Cuestionario de Entrevista

Nombre de la Empresa:

Cargo:

Objetivo: Recolectar información sobre los procesos que actualmente se realizan en la toma física de los inventarios al Jefe.

Instrucciones: Se pide contestar de manera clara, cada pregunta, dando su opinión personal en cada una de ellas.

Preguntas

A continuación se presentan las preguntas que se realizó al Jefe de la bodega de CNEL EP, con el fin de poder recaudar información necesaria proponer así un plan de mejoras eficiente.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

Pertenezco a Cnel. hace más de 10 años de los cuales he formado parte de Bodega desde hace 1, razón por la cual este año es mi segundo inventario.

2. ¿Qué actividades realiza en la bodega? Explíquelos

Mi labor empieza desde la recepción de los materiales, su respectiva organización dentro de la bodega, delego responsabilidad de los despachos al personal operativo, me encargo de los ingresos y egresos de materiales de todas las unidades de negocio.

3. ¿Cuándo se va a recibir productos del proveedor, Ud. registra algún tipo de información? ¿Cuál?

Los comprobantes de ingreso, se registran de manera periódica al sistema CGWEB, validando así los saldos físicos.

4. ¿De qué manera tiene organizada la bodega?

Por bodegas y sub-bodegas, cabe recalcar que en mi año de gestión he podido sectorizar los materiales y mantener un almacén organizado, tenemos bodegas virtuales que se manejan con el

sistema, lo que si ocasiona confusión al momento de realizar un conteo de ítems.

5. ¿Realiza inventarios de los bienes, con qué frecuencia?

4 meses antes del inventario anual que exige contraloría realice uno interno, pero esto al no ser sumillado por un superior no tiene validez más que para mi gestión interna.

6. ¿En qué consiste el inventario anual de bodega, desde su perspectiva, cree que los procedimientos aplicados son los más adecuados?

Existen falencias que poco a poco se van subsanando, el manual de procedimientos indica que se deben contar los ítems y comparar el físico encontrado con el saldo del sistema, en caso de no coincidir se envía a realizar un Recuento de existir la misma inconsistencia pues esto queda ya como un faltante o sobrante los mismos que debo justificar 15 días posterior a la culminación de la toma física de toda la bodega.

Lectura Interpretativa

A través de la entrevista realizada al Jefe de la bodega, pude darme cuenta que no se está llevando un debido control al momento de almacenar los materiales que ingresan, y/o egresan a la misma.

Esto se debe al sistema de bodegas llamadas virtuales, que no sectorizan los materiales de un mismo ítem en un sola bodega, existiendo sub-bodegas que no se encuentran en la misma locación, aun estando dentro del mismo almacén.

Otra problemática que podemos añadir, es el despacho de materiales de manera manual, con documentos que no se regularizan en el sistema de inmediato, ocasionado que muchas veces estos materiales aparezcan como faltantes y/o sobrantes al momento de realizar la toma física.

Plan de Mejoras

El plan de mejoras propuesto en este estudio es una fuente que nos ayuda a poder identificar y agrupar las respuestas de un posible cambio para las dificultades o debilidades encontradas durante este proceso.

Aquí se logra consolidar las acciones de mejora que provinieron de las evaluaciones realizadas, con lo que se espera detener las falencias que se detectaron en el estudio realizado.

Objetivo del Plan de Mejoras

Mejorar el proceso de la toma física de los bienes, materiales almacenados en las bodegas de Cnel EP, para obtener un saldo razonable entre las existencias físicas y las que arroje el sistema informático.

Para esto es necesario:

- La disponibilidad absoluta del jefe del almacén, para poder implementar el plan propuesto.
- Que todo el personal sea comunicado del plan de mejoras.
- Tener los recursos necesarios para poner en marcha el plan.
- Total compromiso por parte del jefe de bodega y de todo el personal operario y administrativo para fortalecer el objetivo principal de la empresa.

El Plan de Mejoras Permite:

- Conocer la problemática y sus posibles causas.
- Hallar las soluciones y aplicarlas
- Establecer las principales estrategias a seguir.
- Mantener un control de las acciones que se llevaran a cabo para increpar los problemas encontrados.

Tabla 13 Plan de mejoras

PLAN DE MEJORAS AL PROCESO DE LA TOMA FISICA DE LOS INVENTARIOS						
Almacén General Bodega Planta Norte de CNEL EP						
PROBLEMA IDENTIFICADO	RESPONSABLE	ACCIONES A REALIZAR	CAUSAS	LUGAR A REALIZARSE	PERIODO DE EJECUCION	RECURSOS
Mejorar el proceso de la toma física de los bienes almacenados en las bodegas de Cnel EP, para obtener así una razonabilidad en los saldos finales del inventario anual.	El jefe del Área de Bodega y los empleados responsables.	<ul style="list-style-type: none"> Organizar la bodega de tal manera que cada ítems se encuentre en una sola ubicación. Realizar una socialización del Manual de procedimientos de la toma física de inventarios. Capacitación al personal encargado de bodega sobre los materiales almacenados. 	<ul style="list-style-type: none"> Porque existen retrasos al momento de realizar los conteos y reconteos Porque es de suma importancia que el personal, conozca los procedimientos establecidos para conteos. Porque sin conocimientos del material que se almacena en la bodega, no podrán realizar de manera rápida y eficaz la búsqueda de un ítems. 	En las bodegas de la Unidad de Negocio Guayaquil, específicamente en el Almacén General de Planta Norte	El estudio del proyecto se realizo durante el inventario del 2018, siendo así el plan de mejoras a ejecutarse en el inventario del 2019.	<ul style="list-style-type: none"> Esta función es de suma competencia del personal interno de bodega, ya que es su competencia el orden y limpieza. Este costo no aplica ya que la socialización, se haría con el personal de control interno de la empresa. El costo en este caso no debería aplicarse, ya que la empresa cuenta con una escuela de capacitación interna llamada Cencatel, y con el personal necesario para llevar a cabo las inducciones.

Elaborado por: Briones Paredes Pamela Patricia

Conclusiones

Al iniciar este proyecto de investigación se consideraron varias teorías de inventarios, se pudo determinar la situación de la Bodega de CNEP Unidad de Negocio Guayaquil, y se destacaron estudios realizados relacionados al control de inventarios, se realizó la encuesta y entrevista a la población de trabajadores de la bodega.

Una vez que se obtuvo los resultados, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- ✓ Los resultados obtenidos revelan que se necesita capacitar a los empleados para realizar un trabajo que permita agilidad y rapidez ya que no existe un conocimiento pleno del proceso en sí, sino una idea firme de que la toma física simplemente es contar, sin resaltar la importancia y necesidad que este proceso amerita, idea que podría cambiar a través de capacitaciones que deberían de ser constantes al personal de Bodega. .
- ✓ No existe una información precisa de la ubicación de cada ítem, la organización con la que cuenta la bodega no es la más óptima para llevar a cabo un conteo físico, pues existen bodegas y sub-bodegas que contienen el mismo material pero se encuentran a lo largo y ancho de todo el almacén, ocasionando así retrasos en el proceso.
- ✓ Se corroboró la deficiencia en el proceso de la toma física, se verificaron los procesos y las funciones que se vienen realizando determinado así que el bajo provecho del personal se debe a que no está preparado.
- ✓ Existen Ingresos y Egresos por emergencias que no han sido ingresados al sistema, ocasionando inconsistencia al comparar el físico encontrado con el físico que arroja el sistema informático

Recomendaciones

Se recomienda a los directivos de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL.EP, mejorar el proceso de la toma física de inventarios de la bodega de la Unidad de Negocios Guayaquil.

- ✓ Se considere que las bodegas permanezcan cerradas mientras dure este proceso.
- ✓ Se recomienda que el personal de la bodega sea capacitado para realizar el proceso de la toma física de los inventarios de bodega.
- ✓ Socializar el manual de procedimientos para la toma física de inventarios, con todo el personal de manera periódica.
- ✓ Mayor control con el ingreso de las órdenes de emergencia que se generan manualmente y no son cargados al sistema a su debido momento.

Bibliografía

Bibliografía

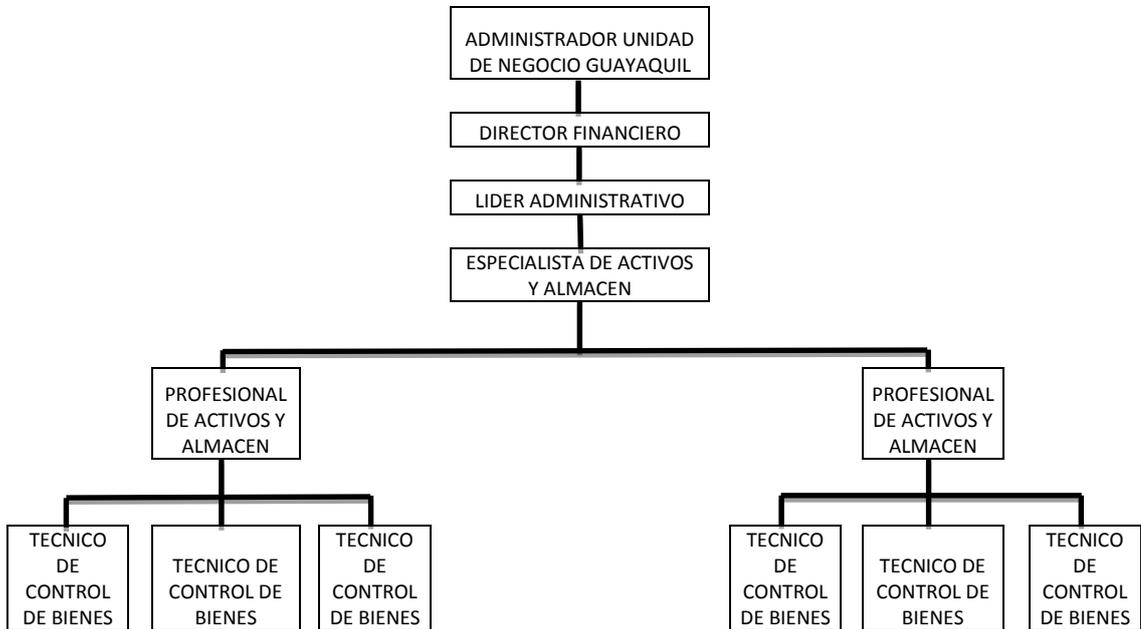
- Las Empresas Públicas, agentes destacados de la economía. (2017). *Ekos*.
- Aguilar Espinoza, M. J. (2015). *Desarrollo de un sistema de gestión de bodega para el ministerio de cultura y patrimonio del Ecuador*. Machala: UTMACHALA, Unidad Académica de Ingeniería Civil, Machala, Ecuador.
- Apunte, & Rodríguez. (2016). *Diseño y aplicación de sistema de gestión en Inventarios en empresa ecuatoriana*. Universidad Estatal de Bolívar. Ecuador.
- Arellano, R. (2015). *Control de inventarios*. Bogotá, Colombia: <https://es.scribd.com/doc/127852268/CONTROL-DE-INVENTARIOS-pdf>.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Episteme.
- Arias, F. (2014). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Cuarta Edición, Editorial Depalma.
- Bembibre, C. (2007). *Definición ABC*. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de <https://www.definicionabc.com/general/coordinacion.php>
- Calle, G. C. (2014). Recuperado el 18 de enero de 2019, de https://prezi.com/cfdobmkqjtt_/toma-fisica-de-inventarios/
- Daen, S. (2011). Tipos de Investigación Científica. *Revista de actualización clínica*, Volumen 9, 621,622.
- Donoso, A. (2018). *Economipedia*. Recuperado el 10 de Febrero de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/ajuste-contable.html>
- Egasa. (2011). Recuperado el 12 de febrero de 2019, de www.egasa.com.pe/esp/transparencia/egasa/repositorio/474/03-00%20PROCEDIMIENTO%20N%20003%20-%20TOMA%20DE%20INVENTARIO%20EXISTENCIAS%20.PDF
- Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores, & Ramos. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Mc Graw Hill.
- García, & Casanueva. (2000). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. España: McGraw Hill.

- Goodman, R. (1988). *Manual del Contralor*. McGraw Hill.
- Guerreo, & Moran. (2016). *APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL INVENTARIO DE LOS MINIMARKET DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR*. Tesis de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría CPA.
- Hernandez, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Hernández, J. (2013). *Metodología de la Investigación*. Barcelona – España: Quinta Edición. Editorial Norma.
- Ibarra, C. (26 de octubre de 2011). Recuperado el 12 de febrero de 2019, de <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Idrovo, R. (2013). *Implementación de un sistema de Control y organización de una Bodega de Materia Prima para Láminas de Envases*. Guayquil, Ecuador: Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción.
- Jimena. (8 de diciembre de 2010). *ORIGENES DE LA EMPRESA PÚBLICA*. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de <http://economiadelsp.blogspot.com/2010/12/origenes-de-la-empresa-publica.html>
- Landey, M. (18 de septiembre de 2018). *Docsity*. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de <https://www.docsity.com/es/investigacion-experimental-y-no-experimental/4150650/>
- Manene, L. (8 de agosto de 2012). *Gestion de existencias e inventario*. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/08/08/gestion-de-existencias-e-inventarios/>
- Márquez, G. (28 de septiembre de 2015). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 2019 de febrero de 5, de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-de-inventarios-en-las-empresas/>
- Molina, E. (junio de 2018). *blog.elinsignia.com*. Obtenido de <https://blog.elinsignia.com/2018/06/19/origen-del-inventario/>
- Pacheco, O. (2015). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires – Argentina: Editorial Heliasta. Tercera Edición.

- Pérez, & Gardey. (2016). *Definicion.de*. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de <https://definicion.de/saldo/>
- Pérez, J. (2008). *Definicion.de*. Recuperado el Febrero de 12 de 2019, de <https://definicion.de/bienes/>
- Poole, B. (2014). *Metodología de la Investigación*. Barcelona – España: Tercera Edición. Editorial Alfaomega.
- Puente, W. (2000). *RRPPnet*. Recuperado el 15 de febrero de 2019, de Portal de relaciones publicas: <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Romero, J. (2014). *Principios de la Contabilidad*. Mc Graw Hill.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2015). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Torres, R. (2016). *Análisis de Procesos Operacionales de bodega e inventario para el mejoramiento estratégico en el centro de distribución comisariato de carnes el Rancho en el cantón Durán*. Guayaquil-Ecuador.
- TROYA, J., & CABRALES, B. (2016). *OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS EN BODEGAS DE INDUSTRIAL JUVENALIS S.A. GUAYAQUIL: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS*.
- Ucha, F. (2007). *Definicion ABC*. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de <https://www.definicionabc.com/general/informe.php>
- Vargas, L., & Aldama, M. (2014). *Calidad y Servicio, Conceptos y herramientas*. Bogotá, Colombia: Coordinación editorial Adriana Gutiérrez. Primera edición. pp.136 y 137.

Anexos

Anexo 1: Organigrama de la empresa



Anexo 2: Logotipo de la empresa



Anexo 3: Cuestionario de Encuesta

Nombre de la Empresa:

Cargo:

Objetivo: Recaudar información sobre los procesos que actualmente se realizan en la toma física de los inventarios.

Instrucciones: Se pide que contesten de manera clara, cada pregunta, dando su opinión personal a cada una de ellas.

Preguntas

Seguido se presentan las preguntas que fueron realizadas al personal de la bodega de CNEL EP, con el fin de poder recaudar información necesaria proponer así un plan de mejoras eficiente.

1. **¿Tiene usted conocimiento de la existencia de un manual de procedimientos para la toma física del inventario anual de bodega?**

SI

NO

2. **¿Reciben capacitación previa antes de realizar la toma física?**

SI

NO

A VECES

3. **¿Cree usted que se necesita socializar el contenido del manual de procedimientos para la toma física del inventario anual de bodega?**

SI

NO

4. **¿Está usted capacitado para realizar un conteo físico de los bienes almacenados en la bodega?**

SI

NO

5. **¿En comparación con Inventarios de años anteriores, como catalogaría el inventario 2018?**

BUENO

MALO

MEJOR

6. **¿Está de acuerdo con que el Inventario de bodega debería realizarse con personal externo, y no de la misma empresa?**

SI

NO

7. **¿Sabe usted con exactitud la localización de cada Ítems que se encuentra inventariado en el almacén?**

SI

NO

8. **¿Conoce la importancia de realizar un conteo físico, para determinar las existencias reales de los bienes que se almacenan en la bodega?**

SI

NO

9. **¿Como resultado de inventarios anteriores han existido faltantes considerables?**

SI

NO

10. ¿Debido a que causas cree usted que se deben estos faltantes y/o sobrantes durante la toma física?

FALTA DE CONTROL

INGRESOS/EGRESOS NO REGISTRADOS

ROBOS

ERROR EN EL CONTEO

11. ¿Está de acuerdo con que debería aplicarse mejoras en el proceso de la toma física de los inventarios?

SI

NO

Anexo 4: Cuestionario de entrevista

Nombre de la Empresa:

Cargo:

Objetivo: Recolectar información sobre los procesos que actualmente se realizan en la toma física de los inventarios al Jefe de bodega.

Instrucciones: Se pide contestar de manera clara, cada pregunta, dando su opinión personal en cada una de ellas.

Preguntas

A continuación se presentan las preguntas que se realizó al Jefe de bodega de CNEL EP, con el fin de poder recaudar información necesaria proponer así un plan de mejoras eficiente.

1¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2¿Qué actividades realiza en la bodega? Explíquelos

3¿Cuándo se va a recibir productos del proveedor, Ud. registra algún tipo de información? ¿Cuál?

4¿De qué manera tiene organizada la bodega?

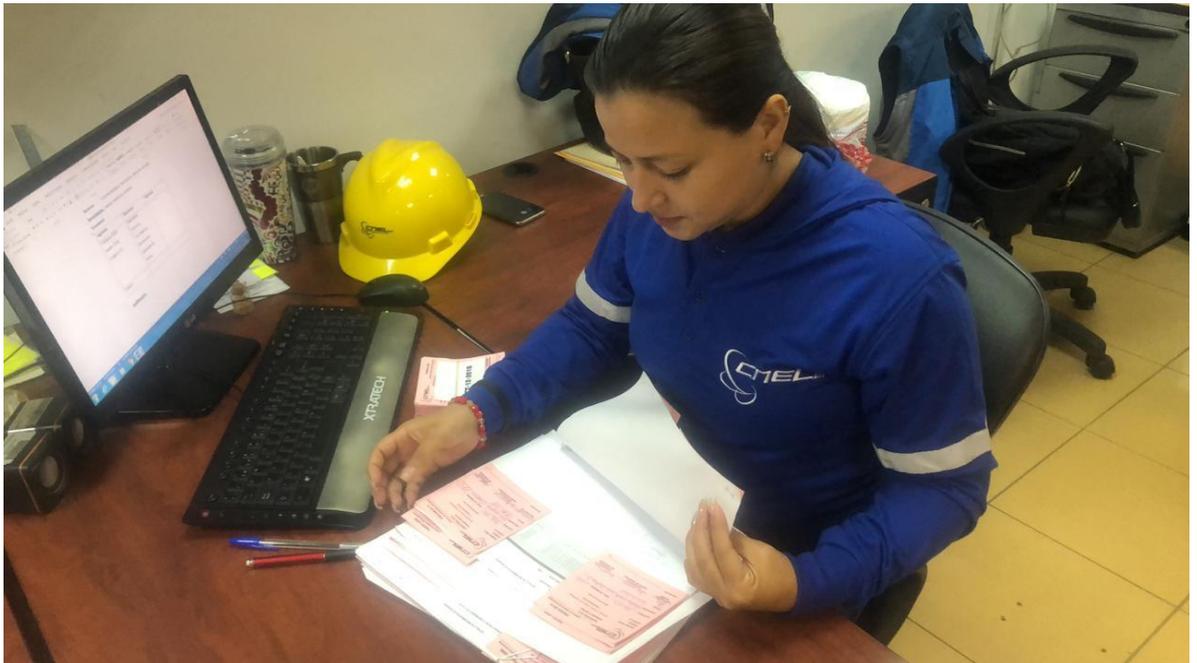
5¿Realiza inventarios de los bienes, con qué frecuencia?

6¿En qué consiste el inventario anual de bodega, desde su perspectiva, cree que los procedimientos aplicados son los más adecuados?

Anexo 5: Fotografías



Personal de bodega en la toma física del inventario.



Señora Patricia Briones, delegada del departamento de Activo Fijo, realizando validación de marbetes.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de Mejoras al proceso de la toma física de los inventarios anuales en la bodega de la empresa CNEL EP”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el proceso de la toma física de los inventarios anuales para determinar el saldo de los inventarios finales y cumplir la exigencia de la Contraloría a la empresa Cnel. EP, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2018?**, presentado por **Briones Paredes Pamela Patricia** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:



Briones Paredes Pamela Patricia

Tutora:



Ph. Mireya Stefanía Zúñiga D.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Briones Paredes Pamela Patricia**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de Mejoras al proceso de la toma física de los inventarios anuales en la bodega de la empresa CNEL EP** de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad Y Auditoría**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Pamela Patricia Briones Paredes

Nombres y Apellidos del Autor


Firma

No. de cedula: 0927241901



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0927241901

Nombres del ciudadano: BRIONES PAREDES PAMELA PATRICIA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 26 DE MAYO DE 1984

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BRIONES ABRELAEZ RUFINO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: PAREDES MALDONADO CLEOPATRA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 24 DE ENERO DE 2019

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 28 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JUAN MANUEL TAMA VELASCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 47 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Nº de certificado: 194-202-66327



194-202-66327

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0927241901

Nombre: BRIONES PAREDES PAMELA PATRICIA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 28 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JUAN MANUEL TAMA VELASCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 47 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 196-202-66345



196-202-66345





Factura: 001-006-000013055



20190901047D00515

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901047D00515

Ante mí, NOTARIO(A) JUAN MANUEL TAMA VELASCO de la NOTARÍA CUADRAGESIMA SEPTIMA , comparece(n) PAMELA PATRICIA BRIONES PAREDES portador(a) de CÉDULA 0927241901 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULAS DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 28 DE FEBRERO DEL 2019, (13:35).



PAMELA PATRICIA BRIONES PAREDES
CÉDULA: 0927241901



NOTARIO(A) JUAN MANUEL TAMA VELASCO
NOTARÍA CUADRAGESIMA SEPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Luis Alberto Akate

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Akate

Firma