



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E

INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**Sistema de gestión de almacenamiento de los bienes de larga duración en el almacén
bodega de la Universidad Técnica de Babahoyo**

EGRESADO:

Jean Pierre Ramos Carpio

TUTORA:

CPA. Diana Lorena Caicedo Monserrate, MAE

AÑO 2018

Introducción

La Universidad Técnica de Babahoyo cuyas siglas son UTB, es una institución que forma parte del Sistema de Educación Superior, sujeta al mecanismo de control institución establecido. Creada mediante decreto número 1508, el 5 de octubre de 1971 en la Ciudad de Babahoyo, Provincia de los Ríos. En la actualidad cuenta con 47 años de vida institucional ofreciendo sus servicios, con valores ético y morales, contribuyendo en la transformación social y económica del país, sobre todo impulsando el talento humano.

La administración central de la Universidad Técnica de Babahoyo está compuesta por distintas direcciones, centros y departamentos para ejecutar diversas actividades sean estas académicas, culturales, y de logística cada una sujetas a procesos administrativos y de control; el presente estudio de caso se encuentra direccionado en el departamento de bienes e inventario de la Universidad Técnica de Babahoyo, encargado del ingreso, manejo, custodia y control de los bienes que son adquiridos por la institución; estudio enfocado de forma específica en el almacén-bodega de los bienes de larga duración.

De tal manera, es fundamental precisar algunos inconvenientes relevantes que se presentaron durante el desarrollo del caso en el almacén bodega de bienes de larga duración; el área de recepción carece de una correcta planeación, el proceso de la función logística no se lo realiza de una manera adecuada por lo que provoca algunas consecuencias, la clasificación e identificación entre los bienes nuevos y los obsoletos no son ubicados correctamente, entre otros problemas.

Con base a lo expuesto, es necesario mencionar que los inconvenientes registrado vienen suscitándose desde un tiempo prudente, derivándose a otras consecuencias, las mismas que

fueron asentadas en el presente caso de estudio como muestra de sustento ante tal problemática.

La finalidad del presente caso es identificar los factores que se suscitan en el almacén bodega de la Universidad Técnica de Babahoyo, siendo el problema principal la deficiente gestión en los procesos de almacenamiento de los bienes de larga duración; lo expuesto se relaciona con la sublínea de investigación de la carrera "Modelo de Gestión Administrativa".

Por lo tanto, la sublínea de investigación tiene una relación directa con el tema objeto de estudio, en virtud de que en el desarrollo del caso se aborda aspectos generales de los principios básicos de la administración y de la gestión, es decir la realización de un conjunto de acciones encaminadas a la óptima aplicación de las funciones administrativas; carentes totalmente en el almacén bodega de la U.T.B. De tal modo los procesos y funciones que se realizan no son las adecuadas para los colaboradores de la institución, por consiguiente no se realiza una buena labor con los recursos, la localización de las existencias, preparación de pedidos, y en la precisión de la información.

De tal manera que para obtener información necesaria y sustentable del caso, se hizo necesario utilizar metodologías cualitativas. El tipo de investigación es descriptiva, porque se narra y describe situaciones y hechos observados; se ha utilizado el método de investigación analítico porque permite determinar las causas, la naturaleza y los efectos del caso, para la recolección de información primaria se hizo indispensable utilizar técnicas de investigación eficaz como la observación directa, y la entrevista, apoyadas por una guía de observación y un cuestionario respectivamente.

Las fuentes de información secundarias fueron los diversos documentos y registros existentes en el departamento afines con el proyecto, así como también la utilización de libros y trabajos de grados que ayudaron a la realización del estudio de caso; consultas y bibliografías disponibles que sin duda alguna proporcionaron información relevante.

Desarrollo

La Universidad Técnica de Babahoyo, es una institución que está conformada por facultades, extensiones universitarias, centros y dependencias tanto académicas como administrativas, cuyas actividades están basadas en la docencia, investigación, vinculación con la colectividad y además con la gestión administrativa, garantizando las funciones universitarias en el ejercicio de la más amplia libertad y pluralidad de pensamiento.

Una de la dependencia o dirección que forma parte de la Universidad Técnica de Babahoyo es el departamento de control de bienes e inventario. Esta unidad dispone de dos bodegas; una que se encarga de los bienes de control administrativos, y la segunda bodega encargada de los bienes de larga duración, en ambas es indispensable utilizar los principios básicos de la administración y gestión; en esta última direccioné el presente estudio de caso.

Las actividades que se realizan en el almacén bodega son: recepción, verificación, almacenamiento, resguardo, control y entrega de los bienes de larga duración, las mencionadas actividades son realizadas por una persona que labora en dicha dependencia; conocido como el analista de bienes, persona responsable y guardalmacén de los bienes que tiene a su cargo.

Por lo tanto, el problema que se ha podido observar en esta unidad es referente a la deficiencia de la gestión de almacenamiento y el control. Proceso de la función logística, que

abarca el almacenaje y la distribución que prácticamente no es adecuado, ni el correcto, por lo cual se determinó que la bodega tiene una notable falencia en su recepción, organización, seguridad y custodia de los bienes que se encuentran en las instalaciones.

Los aspectos que se identificaron fueron los siguientes: en lo referido a la recepción de materiales, este proceso en mención no se está realizando de la manera más idónea, ya que presenta falencias dentro de los cuales cabe resaltar; la falta de un instructivo que permita conocer cuál es el procedimiento a seguir en esta etapa, zona de recibo no demarcada, algo que es visible; Guevara Morocho & Gañán Fernández, (2015):

La falta de normas, políticas, manuales y procedimientos conlleva a que la empresa no minimice sus costos logísticos permitiendo que no se dé un adecuado almacenaje y conservación de los artículos. (pág. 130)

Además, es importante mencionar que no se cuenta con el personal suficiente y tampoco con los equipos necesarios para desempeñar mejor el trabajo entre ellos se hace mención a los pallets, rampas y transpaletas manuales que son indispensable para el descargue de los bienes de larga duración. Las actividades del proceso de recepción sino se planifican adecuadamente no llevan el flujo de materiales de forma rápida y sobre todo eficiente, de tal modo que los flujos rápidos pueden verse amenazado por: espacio de maniobra restringido, equipos de manipulación carga de inadecuado, demoras en la inspección y documentación (Garay Candia, 2017, pág. 31).

En consecuencia, en el primer proceso en mención se registran inconvenientes por el hecho de que las funciones administrativas, no se las ejecutan como deben de ser, se requiere de una correcta planeación para que el flujo de bienes ingrese sin demora; las condiciones que impiden el flujo adecuado son: espacio restringido o zona no demarcada, los medios de

manejo de materiales deficiente, demoras en la inspección, no se clasifica el producto ante de situarlos en sus lugares de almacenamiento.

La recepción es la función más crítica del almacén. A pesar de que se podría pensar en mayor espacio en estanterías para stock, se debe dar prioridad al área de recepción por la cantidad de procesos que se dan en él (...). Cuando no se dispone del espacio necesario o una zona demarcada es cuando comienza el desorden y los errores, además cuando se comparte el espacio entre los procesos y se utiliza un único terminal aumenta la posibilidad de confundir elementos y cometer errores (Velasco Montes, 2015, pág. 32).

En otras palabras, Flamarique (2018) hace referencia a que este proceso es uno de los puntos críticos, debido a que una gestión errónea en la recepción de los bienes repercute de forma directa en el conjunto de la función logística; almacenamiento y movimiento (pág. 25).

Por lo tanto, un proceso de recepción que presenta problemas evidentes provoca que no se proporcione un descargue efectivo y rápido de los bienes, desorden en los siguientes procesos y deficiencia del sistema racional de trabajo; este último hace referencia a la única persona encargada de los bienes denominado analista, el cual realiza con deficiencia las diversas actividades, debido a que en el momento de la ejecución de las mismas debe de ajustarse a la naturaleza del área y de los equipos disponibles.

El siguiente proceso donde se evidenció mayor deficiencia fue en la zona de almacenamiento, que es la que está destinada a mantener los bienes de larga duración durante el tiempo de su permanencia en el almacén, estos bienes pueden ser nuevos u obsoletos o aquellos que directamente están destinados a la baja.

En efecto una vez que los bienes son receptados por parte del analista administrativo, pasan a la siguiente etapa conocida como el almacenamiento, este fue uno de los procesos en donde se presentaron mayores falencias, debido a que los bienes son ubicados sin ningún criterio en cualquier lugar o espacio que se encuentre libre, por consiguiente, no se encuentran distribuidos en el almacén teniendo en cuenta el flujo de entrada y de salida.

Según lo expresa Castellanos Ramírez (2015): “la zona de almacenamiento es el área destinada a los productos que van hacer almacenados” (pág. 64). En otras palabras, es el espacio adecuado para el alojamiento seguro y ordenado de los bienes los cuales están destinados a mantenerse durante el tiempo de permanencia pertinente, es decir el tiempo que lo consideren adecuado en el lugar asignado.

Al encontrarse los bienes en la zona de almacenamiento y ser ubicados sin criterio alguno, refleja de forma clara que esto carecen de métodos intuitivos y de principios, en otras palabras desconocen los métodos para el diseño de localización que se deben de utilizar para que los bienes sean ubicados y encontrados con mayor facilidad, pero no solo se requiere lo mencionado, sino que también un pleno conocimiento del producto y de las condiciones que exige su resguardo, protección y manejo.

Los métodos en mención que desconoce el analista administrativo, y que por tal razón los bienes no son ubicados adecuadamente es el de complementariedad, lo que aporta el presente es que los bienes que se despachen juntos deben ser ubicados uno cerca del otro, como es el caso de los equipos de computo que se encuentran en la bodega, y no se los ubica de forma correcta.

Otro de los métodos es el de compatibilidad que por sus características no se pueden ubicar uno cerca del otro, lo que muchas de las veces hacen que se produzcan accidentes, e inconvenientes tal es el caso de los aires acondicionados, televisores y transformadores, y definitiva otro de los métodos que no se está utilizando es el popularidad que son bienes que tienen una alta demanda, por tal razón estos deben de ubicarse de tal manera que los recorridos necesarios para su ubicación sean lo más corto posibles, con la finalidad de que exista fluidez en la entrega del mismo.

Flamarique, (2017) afirma que:

Los métodos de almacenamiento sirven para determinar cómo se ubican las mercancías entrantes en el almacén. Los sistemas de ordenación pueden ser ordenados o caóticos: almacén ordenado es cuando cada mercancía tiene asignado un espacio o unas ubicaciones predeterminadas y fijas, mientras que el almacén caótico o de hueco libre son aquellos almacenes que asignan las ubicaciones a medida que se recibe la mercancía, por lo general se trata de ubicaciones estandarizadas (pág. 21).

Analizando lo que expresa el autor en mención, los bienes almacenados se encuentran desordenado, en otras palabras la no designación exacta de un lugar para cada bien conlleva a que en cualquier instante se pueda llenar al máximo, lo que impide en la práctica la fluidez de los productos (Pérez Herrero, 2014, pág. 162).

En el almacén bodega por lo tanto no se lleva a cabo una correcta optimización de espacio, en virtud de que no se aplican los métodos adecuados de almacenamiento, esto hace que se ocupe lugar innecesario en su interior, lo que impide la búsqueda inmediata de los bienes ante lo cual esto provoca molestias y dificultad al momento de ingresar al interior por la inadecuada clasificación de los bienes.

Ante lo expuesto las diferentes causas provocan que en el interior de las instalaciones exista un desorden total, en otras palabras un almacén desorganizado o un almacenamiento desordenado; ineficiente búsqueda de bienes y pérdida de tiempo debido a que se encuentran indebidamente ubicados, y por no aplicar métodos adecuados; además hacen que los mismos se estropeen y deterioren, pero sobre todo creando una gran desconfianza de los bienes que tiene a su cargo el analista administrativo, responsable del resguardo y cuidado de los mismos, ante los usuarios externos, por su estado.

Otra situación que se presenta en el interior, es la falta de equipos y materiales necesarios y adecuados para la manipulación y movilización interna de los bienes, entre ellos es necesario mencionar que no cuentan con guantes, mascarillas, batas u overoles, y montacargas para su correcta movilización; por ende en el interior disponen de pocos equipos, y es lamentable que se encuentren en estado obsoleto, dificultando el trabajo diario que realiza la persona encargada de la unidad.

Además en el almacén bodega no disponen de suficiente estanterías, perchas y secciones definidas que faciliten el adecuado acondicionamiento, identificación, distribución y separación entre los bienes nuevos y los obsoletos o aquellos que se encuentran en mal estado, que como lo describe Flamarique (2017):

La obsolescencia es la caída en desuso de máquinas, equipos y tecnologías motivada no por su mal funcionamiento, sino por un desempeño insuficiente de sus funciones en comparación con otros nuevos introducidos en el mercado” (pág. 25).

Cada material o bien se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, secciones, estantes y espacios marcados con una señal que facilite la colocación en el lugar y la localización cuando sea necesario su búsqueda, pero sin embargo este principio no se

cumple porque se ha observado que no se cuenta con delimitación ni demarcación en las zonas específicas.

Según Pulido Lería (2014) afirma:

Clasificar un material es agruparlo de acuerdo con su dimensión, forma, peso, tipo, características, utilización etc, debe hacerse de tal modo que cada género ocupe un lugar específico, que facilite su identificación y localización (pág. 109). Al no mejorar la clasificación física de los bienes, permite que se siga manteniendo los mismo problemas y no poder contrarrestarlo.

Tomando en cuenta el escenario descrito, se hace necesario mencionar los efectos que se provocan entre ellos; lentitud en la movilización de los bienes, lo que genera pérdidas de tiempo y daños físicos del bien; obstrucción de despacho eficaz y sobre todo deficiencia en la identificación y búsqueda del mismo; además en lo que respecta al guardalmacén es sufrir de algún tipo de alergia, provocándole daños serios a su salud, por la acumulación de polvo, por no disponer de protecciones adecuadas en las actividades diarias que realiza.

Si bien es cierto, otras de las subcausas que se deriva de proceso de almacenamiento en el almacén bodega, hace referencia a la disposición física de la misma es decir al ordenamiento y ubicación de los diferentes bienes que son adquiridos por la institución; en otras palabras, la disposición física de la bodega no es la correcta, esto se da por su iluminación inadecuada, por la falta de señalización y extintores ubicados en lugares no visibles, y por sus materiales o bienes que por sus características no pertenecen a la bodega, como consecuencia su orden es aleatorio lo que dificulta la movilización de la persona encargada.

Bueno Márquez, (2013) se refiere a que el almacenamiento aleatorio es prácticamente una de las peores formas para organizar, clasificar y distribuir los bienes en un almacén, y que

este almacenamiento ni siquiera puede considerarse como un sistema, debido a sus características. Los almacenes organizados bajo un criterio de orden aleatorio suponen un riesgo real de accidente, por lo que es necesario tener precauciones al momento de la manipulación de productos (pág. 135).

Cabe indicar que en el interior de las instalaciones existe iluminación insuficiente o inadecuada, por lo que es un factor relevante, ya que muchas de las veces el no contar con iluminación adecuada dificulta la visualización y búsqueda de los bienes dentro de su contexto espacial, y por lo tanto la manipulación o manutención eficiente de los mismos.

Por otra parte no hay seguridad ni señales preventivas que permitan detectar riesgos entre ellas señales de advertencia, de salvamento o auxilio, de prohibición, de obligación y sobre todo señales complementarias. Se entiende por seguridad “al conjunto de medidas técnicas, formativas médicas y psicológicas para prevenir accidentes laborales” (Ruiz Otero & López Barra, 2015, pág. 10). Siendo indispensable las medidas de seguridad en todas las instalaciones.

La falta de medidas de seguridad en un área determinada provoca problemas tales como: extravío de mercadería, falta de control a los colaboradores en sus actividades internas, no poder evitar casos de emergencia (Guevara Morocho & Gañán Fernández, 2015, pág. 160). En referencia a lo que menciona el autor es necesario explicar que hasta la fecha aún no se han extraviado bienes, pero si sería necesario tomar medidas de prevención y de seguridad previo a cualquier evento.

Para casos de incendio el almacén bodega posee solo un extintor ubicado en una esquina, es decir en un sitio inadecuado que al momento de presentarse una emergencia no es visible

para la persona que labora en dicha dependencia, esto se da porque no existen señales relativas a equipos de luchas contra incendios. Esto provoca que al no contar con las señalizaciones correspondientes o adecuadas hace que la persona que labora en el interior de la bodega desconozca las medidas necesarias que se deben tomar con precaución para evitar accidentes laborales, de igual forma aquellos usuarios externos que ingresen a la misma en busca de un bien o de información.

En el interior del almacén es común observar bienes que no pertenecen a las instalaciones por las características que presentan, ante lo cual se encuentran afectando la libre movilidad del personal y de los bienes de ingreso, como tal se considera un deficiente control e información adecuada.

Cabe mencionar que algunos bienes ya perdieron su vida útil como por ejemplo los equipos de cómputo, escritorios y sillas entre otros, y se encuentran mezclados con las que aún tienen su procesos en orden, esto hace que muchas de las veces no se distinga entre nuevos y deteriorados, por ende se desconoce la cantidad exacta de cada uno de ellos.

Como consecuencia de mezclar bienes con características distintas provoca reducción de espacio físico, que puedan desempeñar mejor su labor y por ende que exista una mejor clasificación de bienes, confusión al escoger el bien ya que se encuentran apilados y mezclados, además dificultad la localización rápida, y los reclamos de los usuarios, y por ende todo ello hace que exista una mala organización en las actividades.

Tal situación que se presenta en el almacén bodega es algo notorio, el trabajo que se realiza en este proceso de almacenamiento no es eficiente; sin embargo la falta de un control riguroso de las autoridades competentes por la mejora del mismo han sido pocas, y es lamentable como se puede dejar para segundo plano tan importante situación, puesto que

dicha bodega es encargada de salvaguardar los bienes de propiedad, planta y equipo de la institución de educación superior como lo es la Universidad Técnica de Babahoyo.

Robbins & Coulter , (2014) afirma:

El término eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de insumos o recursos con los que cuenta la empresa. Hacer las cosas bien o lograr los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. Ahora bien, ser eficiente no lo es todo. La administración se ocupa también de la eficacia de los empleados. La eficacia suele definirse en términos de hacer lo correcto o, en otras palabras, efectuar aquellas actividades laborales que derivarán en el logro de los objetivos de la empresa (pág. 8).

Analizando lo que expresa Robbins & Coulter , (2014) referente a la administración que tiene que ver con coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, esto es con la finalidad de poder realizarla de la mejor manera, es decir que las tareas sean realizadas de forma eficiente y eficaz (pág. 9). En el almacén bodega, se considera que en esta etapa tampoco cumplen con los procesos y funciones administrativas fundamentales de la administración.

En definitiva, en la etapa de almacenamiento es importante integrar recursos básicos: personas, equipos y espacio, por lo tanto, al no contar con lo antes mencionado que es algo insuficiente dentro de las instalaciones, no se puede lograr métodos eficaces los procesos, sobre todo garantizar la conservación de los bienes.

La siguiente etapa donde se registraron inconveniente tiene que ver con el movimiento de los bienes; el presente proceso hace referencia a la entrega de materiales que por lo general es

lento, lo que implica retraso en el desempeño de labores asignadas tanto para los custodios como para el analista de bienes e inventario del almacén bodega de la Universidad Técnica de Babahoyo.

El proceso inicia cuando el o los usuarios finales entregan el formato de solicitud de entrega de bienes, con la finalidad de que aquel equipos u objeto salga del almacén; formato entregado al analista administrativo para la debida revisión, en esos momentos empieza la espera prolongada, y además el malestar por parte de los usuarios simplemente por la demora en su pedido, lo que hace que no se pueda brindar un servicio de calidad a los usuarios.

De acuerdo al reglamento administración y control de bienes del sector público en su artículo número 20 manifiesta:

Usuario final es el responsable del cuidado, buen uso, custodia y conservación de bienes e inventarios a él asignados para el desempeño de sus funciones y los que por delegación expresa se agreguen a su cuidado, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes. (Contraloría General del Estado, 2017).

Lo anterior es producto de un ineficiente proceso de almacenamiento y además de un sistema de información un poco inadecuado, debido a que este último es importante ya que además del personal que labora en dicha dependencia de cumplir sus funciones a cabalidad también se lo acompaña de un sistema que permita corroborar lo que se ha establecido, es decir que si por ejemplo al presentar la solicitud de entrega mencionan que retiraran dos bienes con características establecidas, esto se debe de verificar físicamente y ante el sistema de información pertinente.

Según expresa Daniels, Radebaugh, & Sullivan, (2013):

Un sistema de información es una plataforma de tecnología de información que proporciona útiles herramientas de control. La mayoría de las empresas utilizan la planificación de recursos empresariales para monitorear las actividades, tal como planificación de producto, compras de partes, mantenimiento de inventarios, servicio al cliente y surtir pedidos (pág. 581).

En consecuencia el principal inconveniente que se presenta en este proceso es el tiempo prolongado que toma entregar el bien al custodio, es decir no se optimiza los tiempos de manipulación del producto, lo que provoca que el usuario final sienta desconfianza, y malestar ya que el estado del bien definitivamente no es el adecuado por las condiciones en la que se encuentra, creando conflicto entre las partes involucrada.

El malestar presentado por los usuarios de la institución no solo se debe a la larga espera, sino que también el no obtener toda la información del bien, es decir el estado, modo de uso, etc que se está llevando a su cargo, puesto que una vez que salga del almacén bodega es responsabilidad del custodio su buen uso y cuidado.

Para Fred, (2013) conflicto puede definirse “como un desacuerdo entre dos o más partes, debido a las diferentes expectativas y percepciones de las empresas, a las presiones creadas por las agendas de trabajo, a la incompatibilidad de personalidades y a los malos entendidos” (pág. 235).

Otras de las actividades que se realizan en el interior de las instalaciones después de que los bienes son retirados por el usuario externo, es la reubicación, debido a que es lógico que se van produciendo espacios disponibles, y por tal razón a fin de optimizar el espacio de la bodega. y la gestión de almacenamiento los bienes que se encuentran en su interior deben de

ser reubicado; este principio no se cumple de tal manera que se producen consecuencia que afectan la manipulación y distribución de los bienes de larga duración.

Luego de haber explicado los tres procesos de la función logística, sus causas es decir lo que origina el problema central y sus efectos es necesario mencionar que existen otros factores que impiden la mejora en los procesos de almacenamiento, con ello se hace indispensable mencionar que se registraron los inconvenientes y falencias debido a que se carece de una función esencial denominada control.

La falta de un control riguroso por parte de los directivos del departamento de bienes e inventario es un factor clave y determinante de tal manera que al no existir un control adecuado conlleva a situaciones o diferentes variables que inciden de manera negativa en la gestión de almacenamiento.

El control es un instrumento creado y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener informaciones necesarias, fiables y oportunas, para las tomas de decisiones operativas y estratégicas. Proceso que mide el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee la empresa para el logro de los objetivos previamente fijados por la dirección, tiene un papel fundamental como sistema de información. (Muñiz Gonzalez, 2013, pág. 28)

La ausencia de control por parte de los directivos de la bodega provoca que el analista administrativo sienta malestar e inconformidad con los procesos de almacenamiento que deben de cumplir de forma periódica, debido a que no cuentan con las herramientas, equipos y métodos necesarios para su labor eficiente, haciendo que se evidencien los inconvenientes antes mencionados.

De tal modo el analista necesita de un ambiente digno y propicio para ejercer sus labores, caso contrario el trabajo se lo efectuará indebidamente, produciendo un bajo desempeño en su labor, y no habrá compromiso y responsabilidad por la parte interesada.

Dentro de la gestión de almacenamiento, el recurso humano es un factor clave para la ejecución de las actividades que se llevan a cabo en el interior de la bodega, por tal razón debido a un sin número de actividades que debe de realizar el analista administrativo, necesita de una red de ayuda, y cuando esto no se facilita, el servidor público atraviesa una evidente sobrecarga que disminuye la calidad de trabajo.

Según manifiesta Grueso Hinestroza, (2016) “sobrecarga es un factor de riesgo psicosocial para la aparición de patologías laborales que pueden llegar a ser aspectos que afectan el ambiente laboral” (pág. 26). Es decir que surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades.

Como consecuencia de aquello hace que el analista administrativo sienta estrés laboral, agotamiento, es decir cansancio en lo que tiene que realizar por la gran cantidad de actividades que realiza en el interior del lugar, debido a que la responsabilidad recae sobre él, considerando lo anterior, se producen ineficiencias notables principalmente asociadas a incrementos de costos ocultos, tales como sustracciones, pérdidas, excesiva obsolescencia, todo a consecuencia de una mala gestión de almacenamiento (Garay Candia, 2017, pág. 29).

Además, el analista administrativo carece de capacitaciones constantes sobre un óptimo proceso de almacenamiento y distribución, también carece de seminarios que le permitan estar actualizados en nuevas tendencias aplicables a sus labores, para que las actividades las desarrolle de manera eficaz y eficiente.

Guevara Morocho & Gañán Fernández, (2015) afirman que:

La inexistencia de capacitaciones trae consigo que la empresa cuente con colaboradores insuficientemente preparados para afrontar todas las situaciones que se presente en el desarrollo de su trabajo. (pág. 155)

Estas desventajas que se detallaron están repercutiendo en el buen funcionamiento y desempeño de las actividades del servidor público que labora en el almacén bodega de la Universidad Técnica de Babahoyo, y por otros factores que hacen que no se pueda aprovechar eficientemente el espacio físico disponible en la bodega, que no se facilite el acceso de los bienes de larga duración, y además de que no se obtenga un alto grado de movimiento que facilite la entrega de manera eficaz, cómo consecuencia esos factores hacen que se desconozca la totalidad de los bienes almacenados.

Para finalizar es relevante mencionar que para la obtención de información para el desarrollo del presente estudio de caso se hizo necesario utilizar instrumentos de

investigación que ayudaron a identificar causas, subcausas y los efectos del tema objeto de estudio; como tal se hace énfasis a que no existe una buena práctica de almacenamiento, detectando malas prácticas en el interior del almacén bodega.

En otras palabras, en el interior del lugar no hay un concepto de segregación definida de espacios ni de acondicionamiento, debido a uno de los problemas más habituales en las instituciones como lo la falta de planificación e información en la recepción de los bienes de propiedad, planta y equipo.

Conclusiones

De acuerdo, a los hallazgos surgidos por la investigación en el almacén bodega de la Universidad Técnica de Babahoyo, se han obtenido las siguientes conclusiones:

- En el área de recepción las actividades no se están realizando de la manera más idónea en virtud de que no existe una planeación para el correcto flujo de bienes, y sobre todo carecen de un manual de procedimiento propiamente establecido, de tal manera que los espacios de maniobra y los mecanismos de manipulación no son los adecuados.
- En el área de almacenamiento los bienes son ubicados sin ningún criterio en cualquier lugar o espacio, algunos permanecen desordenados, lleno de polvo y muchas de las veces en mal estado, esto se da por la carencia de métodos de almacenamiento, lo que provoca dificultad, e ineficiencia en la movilización, insatisfacción a los usuarios porque las instalaciones no son las apropiadas.
- En el área de entrega el principal inconveniente es el tiempo prolongado que toma buscar el bien, esto se da por el desorden visible en el interior de las instalaciones.
- El almacén no cuenta con una distribución física que responda a las características de los bienes de larga duración que se encuentran en el interior de las instalaciones; para lo cual sin el espacio suficiente no se puede actuar de forma organizada.
- El custodio es el único responsable de realizar todas las actividades que se ejecutan en la bodega, por lo que no brinda su servicio de forma adecuada a los usuarios y por tal motivo se le dificultad mantener en orden los bienes que están a su cargo, esto se debe a que los jefes inmediatos no realizan los controles internos por ende no prevalece el control, la supervisión y la organización para el debido apoyo del personal.

Referencias Bibliográficas

Bueno Márquez, P. (2013). *Operaciones de almacén de productos químicos y relacionados*.

Málaga: ic editorial.

- Castellanos Ramírez, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Colombia: Universidad del Norte.
- Contraloría General del Estado. (29 de 12 de 2017). Reglamento administración y control de bienes del sector público. San Francisco, Quito, Ecuador: Registro oficial. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/REGLAMENTO-DE-BIENES.pdf>
- Daniels, J., Radebaugh, L., & Sullivan, D. (2013). *Negocios internacionales. Ambiente y operaciones*. México: Pearson.
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. España: Marge Books.
- Flamarique, S. (2018). *Flujos de mercancías en el almacén*. México: Marge Books.
- Fred, D. (2013). *Concepto de administración estratégica (decimocuarta edición)*. México: Pearson education.
- Garay Candia, A. E. (2017). *Logística: Conocimientos, habilidades y actitudes*. Argentina: El Cid Editor.
- Grueso Hinestroza, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Guevara Morocho, P. F., & Gañán Fernández, V. C. (05 de 01 de 2015). *Propuesta de mejora del sistema control interna en el área de inventario del sector comercial de materiales eléctricos*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21590>
- Muñiz Gonzalez, L. (2013). *Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión*. España: Profit.

Pérez Herrero, M. (2014). *Almacenamiento de materiales: cómo diseñar y gestionar almacenes optimizando todos los recursos de los procesos logísticos*. México: Marge Books.

Pulido Lería, C. (2014). *Gestión de bodegas en restauración*. España: Elearning S.L.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración (décima segunda edición)*. México: McGraw - Hill Education.

Rosa Mercado, A. C. (02 de 01 de S/F). *Optimización de los procesos de almacenamiento*. Obtenido de Universidad de Cartagena: <http://xurl.es/1u78i>

Ruiz Otero, E., & López Barra, S. (2015). *Operaciones administrativas de recursos humanos (primera edición)*. España: McGraw - Hill Education.

Velasco Montes, C. (2015). *Gestión de la recepción de vehículo*. España: Elearning S.L.

Anexo 1: Ficha de observación**FICHA DE OBSERVACIÓN****Lugar:** Almacén bodega de la Universidad Técnica de Babahoyo

Aspectos	Valoración		
	Si	No	No procede
Están demarcadas las zonas		X	
Disponibilidad de equipos y materiales		X	
Las señales de seguridad están visibles y correctamente distribuidas.		X	
Almacenamiento inadecuado	X		
Eficacia y eficiencia de tareas		X	
Los extintores se encuentran visibles y accesibles		X	
Efectividad en la manipulación de bienes		X	
Los pasillos están libres de obstáculos		X	
Los bienes se encuentran limpios		X	
Iluminación insuficiente	X		
Bodega limpia		X	
Existen bienes en desuso	X		
Manual de procedimientos para uso de la bodega		X	
Apilamiento de bienes	X		

Anexo 2: Preguntas de entrevista

**ENTREVISTA: ANALISTA DE BIENES E INVENTARIO DEL ALMACÉN
BODEGA.**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Facultad de Administración, Finanzas e Informática

Escuela de Administración de Empresas y Gestión Empresarial

Estimado señor la presente entrevista es parte de la investigación que se la realiza con el objetivo de recopilar información suficiente en el estudio de caso titulado: **Sistema de Gestión de Almacenamiento de los bienes de larga duración en el almacén bodega de la Universidad Técnica de Babahoyo.**

Nombre del entrevistado: Lcdo. Manuel Milton Castillo Zuñiga.

Fecha de realización: 30 de julio del 2018

1. ¿Hace que tiempo desempeña el cargo de analista de bienes e inventario en el almacén bodega de la UTB?
2. ¿Cuáles son las actividades principales en el almacén bodega?
3. ¿Cuántas personas laboran con usted?
4. ¿Cómo se siente en su campo de trabajo?
5. ¿Cómo se almacén los bienes en bodega?
6. ¿Considera usted que los productos están debidamente clasificados?
7. ¿Cuáles son las protecciones de seguridad que utiliza en la bodega?
8. ¿Se cuenta con el número suficiente de estantes, perchas para almacenar los bienes?
9. ¿Existen o se han establecido normas y procesos para la recepción de bienes?
10. ¿El área de almacenamiento cuenta con el espacio físico suficiente?
11. ¿Existen o se han establecido normas y procesos para el despacho de bienes?

12. ¿Se realizan controles de inspecciones respectivos por parte de los jefes inmediatos?

Anexo 3: Preguntas de entrevista

ENTREVISTA REALIZADA USUARIOS.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Facultad de Administración, Finanzas e Informática

Escuela de Administración de Empresas y Gestión Empresarial



Estimado señor la presente entrevista es parte de la investigación que se la realiza con el objetivo de recopilar información suficiente en el presente estudio de caso titulado: **Sistema de Gestión de Almacenamiento de los bienes de larga duración en el almacén bodega de la Universidad Técnica de Babahoyo.**

Entrevistados: Usuarios

Fecha de realización: 30 – 31 de julio del 2018.

1. ¿Cómo considera usted se encuentra la organización física del almacén?
2. ¿Qué problemas considera usted que presenta la bodega?
3. ¿Con que frecuencia considera usted que se ejecutan jornadas de inspección y mantenimiento de equipos y materiales en la bodega?
4. ¿Considera que la capacidad de almacenaje es la adecuada en la bodega de bienes?

5. ¿Considera usted que la atención y la información brindada por el analista de bienes es eficiente?
6. En una escala del 1 al 10, ¿Cómo califica usted el sistema de almacenamiento en la bodega?

Anexo 4. Evidencia fotográfica de aplicación de entrevista.

Evidencia fotográfica del interior del almacén bodega de la U.T.B.



Imagen 1: Entrevista al analista de bienes e inventario de la UTB.



Imagen 2: Bienes ubicados sin criterio alguno. Inexistencia de estantes para colocar bienes.



Anexo 5: Carta de autorización.

Imagen 3: Mala organización de los bienes

Imagen 4: Bienes que por sus características no pertenecen a la



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

Babahoyo Julio 31, 2018
D-FAFI-1186-2018

Licenciado
Manuel Milton Castillo Zúñiga
**ANALISTA DE BIENES E INVENTARIO DEL ALMACEN-BODEGA 1 DE LA
UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO.**
Presente.-

De mi consideración:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Por las razones antes expuestas le solicito de la manera más comedida brinde la oportunidad de realizar un **Estudio de Caso o una Estructura Práctica en el Departamento de Bienes e Inventario del Almacén-Bodega 1 de la Universidad Técnica de Babahoyo**, para que el Egresado **RAMOS CARPIO JEAN PIERRE**, pueda elaborar documento para la obtención de su título en la Carrera de Ingeniería Comercial de esta Facultad.

De poder contar con su aprobación, reitero el agradecimiento institucional y personal por la valiosa colaboración que nos brinda.

Atentamente,

Ing. José Sandoya Villafuerte, MAE.
DECANO



Manuel Castillo Z.
31-07-2018.
14:15