



Sede Guayaquil

Carrera

Administración de Empresas

**Proyecto**

Previa la obtención del Título de Ingeniería Comercial con Mención en Finanzas

**Tema**

“Diseño de un Proceso de Gestión de Inventarios  
de Bisutería para la Importadora  
D’Ellas de la Ciudad  
de Guayaquil”

**Autores**

Arias León María Gabriela  
Oleas Sánchez Diego Danilo

**Director**

Ing. Com. Aurora Nelly Lozano Castillo, Msc

Guayaquil, Abril 2015

## **Agradecimiento**

Le agradezco a Dios porque sus planes han sido mejores que los míos y aunque el camino no ha sido fácil supo guiarme por el sendero correcto para formarme como profesional.

A mis amados padres porque siempre creyeron en mí y me acompañaron en cada paso de mi carrera dándome una voz de aliento para nunca caer.

A mis hermanos, con quienes he vivido experiencias maravillosas creando un lazo muy grande de amor, comprensión y apoyo. Gracias Mafer y Juan por cuidarme y siempre velar por mi bienestar.

A mi enamorado, quien ha sido de gran apoyo y motivación durante este tiempo. Estoy muy feliz y agradecida por alcanzar esta meta juntos.

A mis grandes amigas, Jessy y Mercedes, con quienes he compartido alegrías y tristezas; gracias por ser incondicionales y divertidas. Este logro lo comparto con ustedes.

A la Ing. Aurora Lozano por guiar nuestro proyecto y compartir sus conocimientos y experiencias con nosotros.

*Ma. Gabriela Arias León*

## **Agradecimiento**

Le agradezco a Dios, por las bendiciones diarias durante todo este proceso de estudio universitario, por guiarme e iluminarme por el camino correcto y darme la suficiente fuerza para salir adelante y nunca desmayar.

A mis queridos padres que son los responsables de la persona que soy ahora, gracias por todo el tiempo, dedicación, amor, experiencia y paciencia que me brindaron durante este periodo y por lo cual he podido cumplir con este logro muy importante para mi vida.

A mis queridos hermanos, Karolyne y Yorky, por el apoyo y confianza que me brindaron de manera incondicional, lo cual me sirvió como motivación para cumplir mis metas. De igual manera quiero agradecer a una gran mujer, amiga y enamorada, que gracias a su ayuda, dedicación y esfuerzo este proyecto se hizo posible, gracias Gaby por la confianza y la fe que tenías puesta en mí.

Asimismo quiero agradecer a la Ing. Com. Aurora Lozano por guiar nuestro proyecto de la mejor forma, porque siempre compartió la experiencia y conocimiento que la caracteriza, de esta manera pudimos lograr un excelente trabajo.

Gracias a la Universidad Politécnica Salesiana que me abrió las puertas para poder cumplir mi objetivo anhelado, durante los últimos años se fue convirtiendo en mi segundo hogar, en el cual quedaron muchos recuerdos, momentos y anécdotas que siempre los voy a recordar de la mejor manera.

*Diego Danilo Oleas Sánchez*

## **Dedicatoria**

A Dios, el centro de mi vida, por darme sabiduría para cumplir este sueño y hoy ante sus ojos hacerlo realidad.

A mi madre, quien siempre ha estado a mi lado y se ha esforzado por siempre darme lo mejor. Te amo mamá, eres mi fortaleza y mi primer pensamiento a diario.

A mi padre, quien siempre se ha sentido orgulloso de mí. Gracias a nuestra relación he encontrado mi lado más sensible y he conocido el significado del perdón. Te amo papá.

*Ma. Gabriela Arias León*

## **Dedicatoria**

A Dios porque siempre derramó sus bendiciones sobre mi e hizo que nunca pierda la fe y la fuerza para seguir adelante con mis metas.

A mis queridos padres, Orfa Sánchez y Victor Oleas que siempre estuvieron en cada paso de mi preparación académica, por haberme enseñado lo que es bueno y malo, por haberme inculcado valores y porque nunca faltó el apoyo moral y emocional en cada etapa de mi vida.

Para ustedes hermanos, que son el motivo por el cual deseo ser un ejemplo de persona, para que así puedan guiar su camino de la mejor forma y nunca desmayar ante nada.

Para todos ustedes este logro con mucho amor y de corazón mil gracias por confiar en mí.

*Diego Danilo Oleas Sánchez*

**Declaratoria Jurada**

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores y no está incluida la responsabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana.

(f)\_\_\_\_\_

María Gabriela Arias León

C.I: 0923375273

(f)\_\_\_\_\_

Diego Danilo Oleas Sánchez

C.I: 0931007728

## Índice General

Agradecimiento .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Dedicatoria .....	v
Declaratoria Jurada.....	vi
Introducción .....	1
<b>Capítulo 1</b> .....	<b>3</b>
<b>1. El Problema</b> .....	<b>3</b>
1.1 Planteamiento del Problema .....	3
1.2 Delimitación.....	4
1.3 Formulación del Problema.....	7
1.4 Objetivos.....	8
1.5 Justificación e Importancia .....	8
<b>Capítulo 2</b> .....	<b>11</b>
<b>2. Marco Referencial</b> .....	<b>11</b>
2.1 Marco Teórico .....	11
2.1.1 Reseña Histórica .....	11
2.1.2 Inventarios .....	15
2.1.3 Gestión de Inventarios .....	23
2.1.4 Control interno de los inventarios.....	27
2.1.5 Control de Existencias .....	30
2.1.6 Índice de Rotación de Inventarios .....	32
2.1.7 Inventario Físico .....	33
2.1.8 Flujograma .....	34
2.1.9 Sistema Informático.....	36
2.1.10 Software de Aplicación.....	36
2.2 Marco Conceptual.....	39
2.3 Base Legal.....	41
2.3.1 NIC 2 Inventarios.....	41

2.3.2 Plan Nacional Buen Vivir: Objetivo 10.....	42
<b>Capítulo 3.....</b>	<b>43</b>
<b>3. Diagnóstico y Análisis Actual del Negocio .....</b>	<b>43</b>
3.1 Introducción.....	43
3.2 Etapas de desarrollo del proyecto .....	44
3.3 Población .....	44
3.4 Muestra .....	45
3.5 Recolección de Información .....	46
3.6 Procesamiento y Análisis.....	48
3.7 Interpretación de resultados de las entrevistas realizadas.....	48
3.8 Análisis de la situación actual de la importadora D'Ellas en relación a los inventarios de bisutería .....	58
3.9 Diagnóstico de la situación actual del negocio .....	66
3. 10 Observación de los procesos realizados en la importadora D'Ellas. ....	67
3.11 Flujogramas de Procesos Actuales .....	72
3.12 Control de problemas existentes .....	81
<b>Capítulo 4.....</b>	<b>86</b>
<b>4. La Propuesta.....</b>	<b>86</b>
4.1 Desarrollo de la Propuesta .....	86
4.2 Políticas y Funciones de los Puestos .....	88
4.3 Procesos .....	97
4.3.1Flujogramas .....	106
4.5 Control Interno de los Inventarios .....	115
4.6 Control de Existencias .....	117
4.7 Estándares del nivel de cumplimiento del proceso.....	118
4.8 Módulos de Utilización del Software .....	121
4.9 Beneficios de la Utilización del Software.....	134
Conclusiones .....	135
Recomendaciones.....	136



Bibliografía .....	137
Anexos .....	139

## **Índice de Esquemas Gráficos**

### **Capítulo 1**

Esquema gráfico 1.1 Croquis D'Ellas .....	5
---	---

### **Capítulo 2**

Esquema gráfico 2.1 Organigrama D'Ellas .....	14
---	----

Esquema gráfico 2.2 Relación de la gestión de inventarios .....	24
---	----

### **Capítulo 4**

Esquema gráfico 4.1 Desarrollo de propuesta.....	87
--	----

Esquema gráfico 4.2 Diseño de procesos para la importadora D'Ellas .....	98
--	----

## **Índice de Gráficos**

### **Capítulo 3**

Gráfico 4.1 Diagrama de Pareto – Bodega D'Ellas .....	84
---	----

## **Índice de Tablas**

### **Capítulo 2**

Tabla 2.1 Registro de costo promedio 1.....	22
---	----

Tabla 2.2 Registro de costo promedio 2.....	22
---	----

Tabla 2.3 Simbología de flujograma .....	35
--	----

Tabla 2.4 Costo Saic Graphico.....	38
------------------------------------	----

Tabla 2.5 Costo de implementación Saic Graphico .....	38
---	----

Tabla 2.6 Costo de capacitación a personal D'Ellas .....	39
--	----

### **Capítulo 3**

Tabla 3.1 Población de trabajadores D'Ellas .....	44
---	----

Tabla 3.2 Población de productos implicados.....	45
Tabla 3.3 Proceso actual de solicitud y recepción de mercadería-Compra local.....	67
Tabla 3.4 Proceso actual de solicitud y recepción de mercadería-Compra inter .....	67
Tabla 3.5 Proceso actual de gestión de bodega.....	70
Tabla 3.6 Proceso actual de gestión de bodega-Compra inter .....	70
Tabla 3.7 Proceso actual de ventas al por menor .....	71
Tabla 3.8 Proceso actual de ventas al por mayor .....	71
Tabla 3.9 Proceso actual de ventas al por mayor con envíos provinciales .....	72
Tabla 3.10 Muestra para evaluación .....	82
Tabla 3.11 Diagrama de Pareto simple .....	83
Tabla 3.12 Diagrama de Pareto porcentual .....	83
<b>Capítulo 4</b>	
Tabla 4.1 Datos de identificación: Supervisor .....	91
Tabla 4.2 Datos de identificación: Vendedor de mostrador.....	92
Tabla 4.3 Datos de identificación: Bodeguero y auxiliar.....	94
Tabla 4.4 Datos de identificación: Cajero.....	95
Tabla 4.5 Datos de identificación: Administrador propietario.....	96
Tabla 4.6 Manual de procedimientos: Compras locales .....	99
Tabla 4.7 Manual de procedimientos: Compras internacionales .....	100
Tabla 4.8 Manual de procedimientos: Gestión y recepción de bodega-Compra local....	101
Tabla 4.9 Manual de procedimientos: Gestión y recepción de bodega-Compra inter ....	102
Tabla 4.10 Manual de procedimientos: Desaduanización de mercadería .....	103
Tabla 4.11 Manual de procedimientos: Venta al por mayor-Contado .....	104
Tabla 4.12 Manual de procedimientos: Venta al por mayor-Crédito.....	105
Tabla 4.13 Manual de procedimientos: Venta al por menor.....	106
Tabla 4.14 Organización de perchas en bodega.....	116
Tabla 4.15 Cronograma de importación .....	119
Tabla 4.16 Cronograma de gestión interna de mercadería.....	120
Tabla 4.17 Cronograma de despacho y envíos de mercadería a provincias.....	121

## Índice de Ilustraciones

### Capítulo 2

Ilustración 2.1 Establecimiento D'Ellas.....	13
Ilustración 2.2 Registro contable: método promedio .....	21

### Capítulo 3

Ilustración 3.1 Flujograma actual: Solicitud y recepción de mercadería-Compra local ...	73
Ilustración 3.2 Flujograma actual: Solicitud y recepción de mercadería-Compra inter ...	75
Ilustración 3.3 Flujograma actual: Gestión de bodega.....	79
Ilustración 3.4 Flujograma actual: Ventas al por mayor y menor .....	80

### Capítulo 4

Ilustración 4.1 Flujograma: Compras locales.....	107
Ilustración 4.2 Flujograma: Compras internacionales .....	108
Ilustración 4.3 Flujograma: Gestión y recepción de bodega-Compra local.....	109
Ilustración 4.4 Flujograma: Gestión y recepción de bodega-Compra inter .....	110
Ilustración 4.5 Flujograma: Desaduanización de mercadería .....	111
Ilustración 4.6 Flujograma: Venta al por mayor-Contado .....	112
Ilustración 4.7 Flujograma: Venta al por mayor-Crédito.....	113
Ilustración 4.8 Flujograma: Venta al por menor .....	114
Ilustración 4.9 Identificación de usuario.....	122
Ilustración 4.10 Menú maestro-Inventarios .....	123
Ilustración 4.11 Menú transacciones-Inventarios .....	124
Ilustración 4.12 Menú procesos-Inventarios .....	125
Ilustración 4.13 Menú reportes-Inventarios .....	126
Ilustración 4.14 Menú utilerías-Inventarios .....	127
Ilustración 4.15 Menú maestro-Facturación .....	127
Ilustración 4.16 Menú transacciones-Facturación.....	128
Ilustración 4.17 Menú procesos-Facturación .....	129
Ilustración 4.18 Menú reportes-Facturación .....	130
Ilustración 4.19 Menú maestro-Cuentas por cobrar .....	131

Ilustración 4.20 Menú transacciones-Cuentas por cobrar .....	132
Ilustración 4.21 Menú procesos-Cuentas por cobrar.....	132
Ilustración 4.22 Menú procesos-Cuentas por cobrar.....	133



## **Carrera Administración de Empresas**

### **Diseño de un Proceso de Gestión de Inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil**

#### **Autores:**

María Gabriela Arias León

[mariasle@est.ups.edu.ec](mailto:mariasle@est.ups.edu.ec)

Diego Danilo Oleas Sánchez

[doleass@est.ups.edu.ec](mailto:doleass@est.ups.edu.ec)

#### **Director:**

Ing.Com. Aurora Nelly Lozano Castillo, MSC [alozano@ups.edu.ec](mailto:alozano@ups.edu.ec)

#### **Resumen**

El presente proyecto consiste en desarrollar un proceso de gestión de inventarios para la importadora D'Ellas ubicada en la ciudad de Guayaquil, debido a que actualmente no mantienen un correcto control sobre sus inventarios en aspectos como: falencias en la recepción, compra, almacenamiento y envíos de mercadería.

Este proyecto tiene como objetivos específicos realizar un levantamiento de información sobre la situación actual del negocio para así proponer un proceso de gestión de inventarios acorde a las necesidades de la importadora. Con la finalidad de que el proceso diseñado sea cumplido de manera eficiente se establecen estándares del nivel de cumplimiento del procedimiento. Durante el desarrollo de la propuesta se hizo necesaria

la creación de políticas de inventario y asignar funciones a los empleados involucrados con las operaciones del negocio a fin de garantizar que las actividades sean ejecutadas por la persona idónea.

Se propone el uso de un software que sirva de apoyo a la gestión de inventarios que logre agilizar procesos operativos dentro de las áreas involucradas, además es propicio para que la administración obtenga información a tiempo real sobre sus inventarios que facilite la toma de decisiones.

Las propuestas planteadas mejoran la gestión de inventarios del negocio, ya que de esta manera la importación, gestión interna de bodega, compra y venta de bisutería serán realizadas de una manera eficiente aprovechando los recursos financieros y no financieros de la importadora D'Ellas.

### **Palabras Claves**

Inventarios, existencias, cantidad a ordenar, proceso de gestión, estándares, software.



## **Carrera Administración de Empresas**

### **Diseño de un Proceso de Gestión de Inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil**

#### **Autores:**

María Gabriela Arias León

[mariasle@est.ups.edu.ec](mailto:mariasle@est.ups.edu.ec)

Diego Danilo Oleas Sánchez

[doleass@est.ups.edu.ec](mailto:doleass@est.ups.edu.ec)

#### **Director:**

Ing.Com. Aurora Nelly Lozano Castillo, MSC [alozano@ups.edu.ec](mailto:alozano@ups.edu.ec)

#### **Abstract**

This project consists in developing an inventory management process for the importer D'Ellas located in the city of Guayaquil, because currently they don't maintain a proper control of their inventories in aspects such as: flaws in receiving, purchasing, storage and shipment of goods

This project has as specific objective to gather information about the current situation of the business in order to propose an inventory management process according to the needs of importing. With the objective that the established process must be performed efficiently, levels of compliance of the procedure with standards are set. During the develop of the proposal it was necessary the creation of inventory policies and

the assignment of tasks to the employees involved with the business operations to ensure that the activities are being executed by the right person.

It has been proposed the use of software that supports the inventory management to achieve the streamline operational processes within the involved areas; also, it is suitable for the administration to obtain real-time information about their inventories for decision-making.

The posed proposal improves the inventory management business, because in this way the importation, internal warehouse management, purchase and sales of jewelry will be performed efficiently exploiting financial and non-financial resources of D'Ellas importer.

### **Key Words**

Inventories, stocks, order quantity, process management, standards, software.



## **Introducción**

Los inventarios han existido desde tiempos remotos como forma de evitar problemas de escasez; en la antigüedad los pueblos almacenaban grandes cantidades de alimentos con el fin de satisfacer las necesidades de los pobladores en épocas de calamidades, ideando un mecanismo de control para su reparto. Es así como surge el problema de los inventarios, como una manera de afrontar períodos de sequía, que asegurara a los habitantes el poder subsistir y desarrollar sus actividades con normalidad.

La base de toda empresa comercial es la compra y ventas de bienes y servicios; es aquí donde radica la importancia del manejo de inventario por parte de la organización. La administración de inventarios permitirá a la empresa mantener un control oportuno de sus bienes y conocer al final del período un estado confiable acerca de su situación económica. En términos administrativos, dentro de una empresa comercial el objetivo de los inventarios es proveer los bienes necesarios en el momento indicado para su continuo y regular desenvolvimiento.

Hoy en día es recomendable que los empresarios posean herramientas que les permita administrar de manera eficiente sus inventarios para protegerse contra faltantes, errores y escasez, tomar ventaja del ciclo de ordenar, proporcionar información de la producción o existencia actual de un producto que permita rápidamente despachar pedidos urgentes para así garantizar un buen servicio y credibilidad en las negociaciones.

En el capítulo 1 se plantea el problema, la justificación del proyecto y los objetivos definidos por los autores. En el capítulo 2 se muestra el marco teórico, conceptual y legal en relación al proyecto.

En el capítulo 3 se desarrolla el diagnóstico y análisis de la situación actual del negocio. Se establece la forma de evaluación, se define la población y muestra, se analizan los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas, los mismos que sirvieron para el planteamiento de la propuesta.

En el capítulo 4 se presenta la propuesta de un proceso de gestión de inventarios. Este capítulo ha sido desarrollado en etapas que consiste en: definir políticas de inventario, funciones y descripción de puestos de trabajo, procesos, asignación de códigos a productos, control interno de los inventarios, estándares del nivel de cumplimiento de procesos, utilización y beneficios de un software.

## **Capítulo 1**

### **1. El Problema**

#### ***1.1 Planteamiento del Problema***

##### ***1.1.1 Enunciado del Problema***

D'Ellas es una importadora de bisutería ubicada en el sector de la bahía de la ciudad de Guayaquil que tiene 3 años de trayectoria. Actualmente no cuenta con un proceso definido para la gestión de inventarios, lo cual ha generado inconvenientes con la recepción y salida de mercadería, falta de información de productos en stock y retraso en despacho de pedidos.

En una visita a la importadora se evidenció la falta de procesos claros al momento de venta y despacho de mercaderías destinadas a clientes del interior del país. La importadora cuenta con 4 vendedoras y una persona que hace el papel de bodeguero por el simple hecho de ser hombre, sin conocer sus verdaderas funciones y responsabilidades.

En cuanto a las ventas al interior las vendedoras tienen un cliente asignado, al ser clientes de provincia ellas reciben el pedido vía telefónica o de manera presencial, con la ayuda del bodeguero tienen que dirigirse a la bodega para verificar qué productos tienen en stock y contar de manera manual la cantidad disponible o aproximar mentalmente las existencias para ofertarlos al cliente. Por otro lado, el despacho de la mercadería depende de qué tan grande sea el pedido y de cuándo el cliente lo requiere, si el pedido es pequeño requieren de una vendedora para el despacho, caso contrario se requieren dos. Mediante conteo físico el propietario verifica cada pedido antes de ser enviado, pero en su ausencia este proceso de verificación no se cumple.

En el envío de la mercadería muchas veces se generan retrasos, porque el negocio no cuenta con una persona encargada de la logística, generalmente lo hace el propietario, quien carece de tiempo, lo que no garantiza que el pedido llegue en el tiempo óptimo.

No existen políticas dentro de la organización para el control de los inventarios de bisutería. Las compras no son planificadas por lo que en repetidas ocasiones la bodega no ha sido abastecida con la cantidad óptima de productos para satisfacer la demanda, así mismo, se ha incurrido en excesivas compras de productos que no han tenido éxito.

## ***1.2 Delimitación***

### ***1.2.1 Delimitación Temporal***

El tiempo programado para realizar el proyecto es de 6 meses comprendido desde Septiembre 2014 a Marzo del 2015.

### 1.2.2 Delimitación Espacial

D'Ellas se encuentra en la ciudad de Guayaquil en las calles Calixto Romero 123 entre Chimborazo y Cacique Álvarez.

**Esquema Gráfico 1.1 Croquis D'Ellas**



**Fuente:** D'Ellas

**Elaborado por:** Autores (2015)

### 1.2.3 Delimitación Académica

Los temas a tratar dentro de este proyecto y que servirán de guía para el desarrollo son los siguientes:

#### ***Inventario***

El inventario representa los bienes tangibles destinados para la venta en el curso ordinario de un negocio. El propósito fundamental de los inventarios es proveer a la

empresa los bienes necesarios para su regular desenvolvimiento, es decir, para el funcionamiento de la empresa dentro de sus actividades comerciales.

El inventario permite ganar tiempo ya que la compra y la recepción no ocurre de manera inmediata, por lo cual se debe contar con existencia de productos a las cuales se puede recurrir rápidamente con la finalidad que la venta no deba esperar hasta concluir con el proceso de solicitud de mercadería.

### ***Sistema de Valoración de Inventarios***

#### ***Sistema Permanente***

Es el sistema idóneo a las necesidades de control e información posicionado en empresas comerciales. Sus características son:

- Utiliza las cuentas: Inventario de mercaderías, ventas y costo de ventas.
- Por cada tipo de producto es necesario el uso de kárdex.
- El inventario se puede determinar en cualquier momento si así se lo requiere.
- Por cada registro de venta o devolución en venta se debe realizar un asiento que registre el costo de la mercadería vendida

#### ***Método de Valoración de Inventarios***

La Norma Internacional de Contabilidad 2 inventarios reconoce los siguientes métodos de valoración de inventarios o fórmulas del costo:

- Método first in-first out (FIFO)
- Método promedio ponderado
- Identificación específica de sus costos individuales

## ***Contabilidad***

(Macedo, 2007) “Es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar todas las operaciones practicadas por unidades económicas, ya sea de manera individual o bajo la forma de sociedades, siendo estas mercantiles o civiles”.

La contabilidad es una técnica que registra, clasifica y resume las operaciones mercantiles de un negocio. La gestión de inventarios se apoya en la contabilidad para determinar el tratamiento que se debe dar a éste: sistema de valoración, método de valoración y los costos asociados a los inventarios de bisutería para la importadora.

## ***Sistemas de Información Gerencial***

Los sistemas de información gerencial son un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa y que están vinculados con el proceso administrativo, porque sirven de apoyo a las cinco funciones principales de la administración en especial la planificación y el control. Este sistema integrado suministra información que sirve de apoyo a las operaciones, la administración y la toma de decisiones dentro de la organización.

### ***1.3 Formulación del Problema***

¿Cómo gestionar eficientemente los inventarios de bisutería, de la Importadora D’Ellas de la ciudad de Guayaquil, para el control de la recepción y entrega de mercadería, al momento de ejecutar actividades de compra y venta?

## ***1.4 Objetivos***

### ***1.4.1 Objetivo General***

Diseñar un proceso para la gestión de inventarios de la importadora D'ELLAS que permita obtener un control eficiente de existencias, sostener las operaciones en el costo más adecuado y la planificación óptima de la compra – venta.

### ***1.4.2 Objetivos Específicos***

- Realizar un diagnóstico y análisis de la situación actual del negocio en relación a la administración de inventarios de bisutería.
- Definir el proceso de gestión de inventarios a implementar en el negocio de acuerdo a sus necesidades.
- Establecer estándares del nivel de cumplimiento del diseño de inventario propuesto.
- Determinar el beneficio del control de inventarios de bisutería mediante la ejecución de un software contable de acuerdo a los requerimientos del negocio.

## ***1.5 Justificación e Importancia***

El control de inventarios, como parte esencial de la administración, ayuda al cumplimiento de las estrategias y metas siendo un pilar esencial para alcanzar el éxito de las mismas. Este planteamiento está basado en el diseño de un proceso de gestión de



inventarios, que permita determinar de manera cuantitativa y cualitativa futuras mejoras en la administración y control por procesos de una organización. La importancia de una gestión de inventarios radica en los siguientes aspectos: optimización de los tiempos, mantenimiento del nivel competitivo y protección contra aumento de precios y escasez de mercadería

En la actualidad son pocas las importadoras que cuentan con un proceso de gestión de inventarios bien definidos. Sin embargo, son muchas las que tienen problemas con el control de entrada y salida de mercadería. Debido a esto es necesario diseñar procesos que permitan controlar, regularizar y normalizar los inventarios para así corregir errores de recepción y entrega de mercadería.

Este proyecto busca mediante la aplicación de la teoría y prácticas aprendidas, encontrar soluciones a este problema interno, que a largo plazo puede incidir en una mala administración. El trabajo tiene como objetivo delinear el proceso adecuado para la gestión de inventario, mejorando y complementando la toma de decisiones en la empresa. El mismo que sintetiza la secuencia a seguir para su aplicación

Los clientes y la organización se verán beneficiados de manera conjunta, debido a la optimización de recursos y tiempos en la operatividad del negocio. D'Ellas se verá beneficiada de manera directa con la realización de este proyecto porque a medida que su demanda crece a gran escala la administración de la organización está sujeta a mejoras.

Contar con un proceso adecuado para gestionar su mercadería, fuente principal de todo negocio, les permitirá cumplir con las principales actividades de una administración, las cuales son: planificar, organizar, controlar y dirigir. Mejorará el proceso de ventas al por mayor y menor, se planificarán las compras al exterior de acuerdo a la rotación de los productos, se controlará de manera eficiente la entrega y recepción de mercadería para evitar faltantes, facilitará la toma de decisiones y el cumplimiento de metas.

Los clientes también se verán beneficiados, ya que el servicio de venta directa y servicio de entrega de mercaderías (en el caso de ventas a clientes de provincia) será más ágil y sin demoras innecesarias. La tienda estará abastecida con suficientes productos en stock para lograr una fidelización por parte del cliente.

## **Capítulo 2**

### **2. Marco Referencial**

#### **2.1 Marco Teórico**

##### ***2.1.1 Reseña Histórica***

La bisutería es todo un arte, y como todo arte tiene su historia. La bisutería ha existido desde hace 300 años (distinto a la joyería que data de tiempos milenarios). En el año 1700 la bisutería se realizaba con vidrios y comenzó a recibir importancia recién un siglo después.

A mediados del siglo XX, durante la revolución industrial, nació el verdadero auge de la bisutería, donde empezó a ser fabricada con materiales semipreciosos donde la clase media estaba deseosa de poseer joyas más económicas, siendo la mejor opción de obtener preciosas joyas de fantasía.

La popularidad de la bisutería se dio gracias a que diseñadores como ROWEN TRIFARY, DIOR, CHANEL, COROCRAFT, MONET NAPIER, utilizaban accesorios de bisutería como complementos para sus trajes y así embellecer sus pasarelas.

Las principales figuras de Hollywood de los años 40 y 50 usaban joyas producidas por diseñadores, que tiempo después se reproducían para venderlas en tiendas de prestigio. Coco Chanel popularizó en gran medida este arte en muchos de sus prestigiosos diseños. Hoy en día la bisutería artesanal ha alcanzado gran popularidad no solo por su arte, también por sus precios económicos ganándose la preferencia de la mujer actual ya que gracias a las nuevas tecnologías lograron la denominada “belleza inteligente”, es decir elaborar bisutería con materiales preciosos a bajo costo. Esta industria ha llegado a producir muchas oportunidades de empleo desde hace muchos años, lo que la vuelve importante y sobretodo interesante.

D’Ellas News and Fantasies nace de la idea de Diego Oleas Sánchez, un joven emprendedor, quien desde temprana edad colaboró con su madre en un pequeño establecimiento de venta de bisuterías. Durante 7 años de trabajo junto a su progenitora adquirió experiencia empírica en el negocio de venta al por mayor y por menor de bisutería. Es por esto que gracias a su visión emprendedora decide iniciar su propio negocio en la urbe Guayaquileña.

Los inicios de D’Ellas fueron como distribuidora de bisutería en el sector de la Bahía, ubicada en las calles calle Calixto Romero 123 entre Chimborazo y Cacique Álvarez. Inician operaciones el 10 Octubre del 2011. Durante los dos primeros años las mercaderías que abastecían el establecimiento eran compradas a importadores locales lo que hacía difícil la competencia a nivel de precios dentro del sector. A pesar de la dura competencia D’Ellas ha logrado posicionarse en el mercado de bisutería por su gran surtido de productos, siendo reconocida y preferida por los clientes que a diario la visitan.

En vista que existe un gran mercado que satisfacer y no es fácil competir con importadores que ofrecen la misma línea a precios inferiores a los de un distribuidor nace la idea de importar mercadería proveniente de China. En el primer trimestre del 2014, Diego Oleas Sánchez viaja a Yiwu-China para cristalizar el proyecto de importación para D’Ellas, siendo un avance y éxito total para el negocio; la cartera de

clientes a nivel nacional aumentó, incluso se abrieron puertas a negociaciones con clientes de países vecinos como Perú y Colombia. La gran evolución que ha tenido D'Ellas es gracias a las eficientes decisiones de su propietario, quien con conocimientos de administración de empresas ha hecho posible el cumplimiento de los objetivos del negocio.

El sector de la Bahía es un motor principal de la economía de la provincia del Guayas, siendo una ventaja para quienes comercializan en este sector ocasionando que diariamente crezca el nivel de venta de los comercios. D'Ellas al ser parte de esta urbe ha crecido considerablemente, aumentando su cartera de clientes, sus ventas y la variedad de productos de bisutería, por lo que necesita un control de sus inventarios, que actualmente no lo tiene.

### **Ilustración 2.1 Establecimiento D'Ellas**



**Fuente: D'Ellas**

### ***Misión***

Servir al mercado ecuatoriano con la gama más grande de bisutería, a los precios más cómodos e imponer tendencias de moda actuales en base de nuestros productos.

### *Visión*

Convertirnos en la empresa líder de bisutería a nivel nacional, obteniendo el más alto nivel de surtido de productos para el mercado en general.

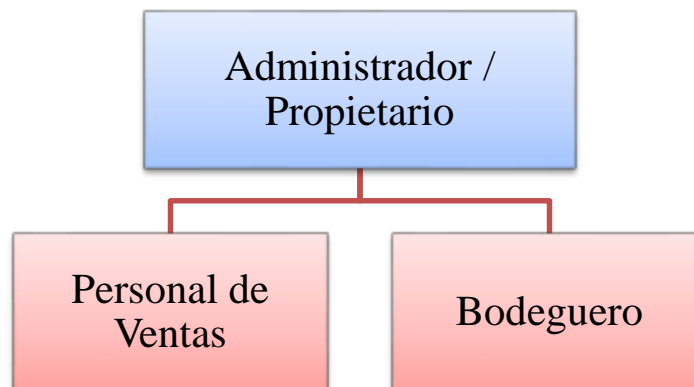
### *Valores*

- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto
- Honestidad

### *Estructura Organizacional*

D'Ellas cuenta con una estructura organizacional pequeña donde el propietario en calidad de administrador opera en conjunto con un grupo de 4 vendedoras y 1 bodeguero.

**Esquema Gráfico 2.1 Organigrama D'Ellas**



**Fuente: D'Ellas**

**Elaborado por: Autores (2015)**

### **2.1.2 Inventarios**

(Aguilar, 2012) “El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comercializar con clientes permitiendo la compra y venta”.

Se define al inventario como la capacidad almacenada de mercadería que tiene una empresa para satisfacer una demanda. La mercadería es el centro del negocio dentro de actividades de compra y venta.

El inventario representa un activo corriente en el balance general de una empresa. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercaderías disponibles para la venta con el fin de determinar el costo de mercaderías vendidas de un periodo determinado.

Un inventario mantiene una estrecha relación con el área comercial, donde es necesaria una clasificación de la mercadería y de los precios a los que esta fue adquirida. Un inventario requiere de un registro a efectos de poder encontrar cada artículo de la manera más fácil posible, como también tener un registro histórico de este.

#### ***Tipos de Inventarios***

Conforme a la naturaleza y actividades de la importadora D’Ellas se utilizarán los siguientes tipos de inventario:

- **Inventario de mercadería:** Existencias de artículos que se encuentran en las bodegas y que aún no han sido vendidas. Los inventarios pueden ser identificados en dos momentos: inventario inicial e inventario final
- **Inventario disponible:** Aquel que se encuentra disponible para la venta.

- **Inventario final:** Mercadería que se encuentra en existencia, disponibles para la venta al final del periodo contable.
- **Inventario físico:** Son las existencias reales, es decir, la cantidad física de mercaderías que se encuentren en existencias en la fecha del inventario.
- **Inventario inicial:** Valor de las existencias de mercaderías en la fecha de inicio de un periodo contable.
- **Inventario máximo:** Cantidad máxima de mercadería a ser mantenida en almacén.
- **Inventario mínimo:** Cantidad mínima de mercadería a ser mantenida en el almacén.
- **Inventario de seguridad:** Cantidad de mercadería que se mantiene como resultado de la incertidumbre en la demanda u ofertas de unidades.
- **Inventario en tránsito:** Lo constituyen todas las mercaderías que se han pedido pero aún no se han recibido.

### ***Objetivos e Importancia de los inventarios***

En esencia, el objetivo fundamental es proveer o distribuir de manera adecuada los bienes necesarios a la empresa para comercializar. Los inventarios deben estar a disposición en el momento indicado para satisfacer las necesidades reales de la organización y mantener el curso ordinario del negocio; por otro lado, evita el aumento de costos y pérdidas de inventarios. Los inventarios han sido creados con la finalidad de servir a los clientes. Es por esta razón que la importadora D'Ellas se ve en la necesidad



de disponer un stock de mercaderías que compense las necesidades de la demanda. Por lo tanto la gestión de inventarios debe ser atendida, controlada y vigilada.

### ***Funciones de los inventarios***

- Dar continuidad a las operaciones sin que se produzcan faltantes de productos.
- Obtener ventajas por volumen de compras, es decir que por la adquisición de artículos en grandes cantidades, el costo de cada unidad tiende a disminuir.
- Mantener reservas de artículos para satisfacer la demanda.
- Salvaguardarse de la inflación y fluctuaciones de precios.
- Protegerse de roturas de inventarios, tales como: productos defectuosos, problemas de calidad, entregas inadecuadas, fallos en plazo de entrega de proveedores.

(Render, 2006) Las decisiones básicas que se deben tomar sobre los inventarios son las siguientes:

- ¿Cuánto ordenar?
- ¿Cuándo ordenar?

Estas decisiones deben realizarse para cada ítem dentro del inventario de bisutería de la importadora D'Ellas.

### ***Planificación y políticas de los inventarios***

Para la importadora D'Ellas, los inventarios representan una alta inversión y producen efectos importantes en las funciones del negocio. Es por esto que se considera

fundamental la creación de políticas de inventario que se ajusten a las necesidades de la organización y que involucren a los distintos departamentos.

Las políticas son decisiones unitarias y permanentes que deben ejecutarse en diversas situaciones similares, de igual manera es considerada como una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.

### *Características de las políticas*

- **Define lo que la administración de la organización desee que se haga en determinadas actividades:** Se determinan lineamientos para cada área de trabajo esperando que sean cumplidos por todos los empleados con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la administración.
- **Proporciona uniformidad en la calidad del servicio y de las actividades que son de un mismo tipo:** La uniformidad en el servicio permite un correcto desenvolvimiento del negocio y las políticas establecen medidas a tomar en cada actividad realizada.
- **Da orientación sobre determinadas situaciones en una misma dirección:** Especialmente en casos de ingreso de nuevo personal a la entidad, las políticas darán pautas para resolver ciertas situaciones que se presenten y proceder de acuerdo a las modalidades del negocio.
- **Es un medio de trato equitativo hacia todos los empleados:** Es considerada una herramienta de organización porque define las pautas o patrones a seguir en cada puesto de trabajo y que medidas deben tomarse.

### *Sistemas de registro y control de inventarios*

Es un conjunto de normas, métodos y procedimientos aplicados de manera sistemática para controlar los movimientos de los inventarios de mercadería empleados en el negocio.<sup>1</sup>

#### *Sistema de inventario Permanente*

(Bravo, 2011) “Denominado también Sistema de Inventario Perpetuo consiste en controlar el movimiento de la cuenta mercaderías mediante la utilización de tarjetas kárdex las mismas que permiten conocer el valor y la existencia física de mercaderías en forma permanente”

Este sistema de registro es reconocido por la Ley de régimen tributario interno y avalado por las normas contables. Es un sistema en el que se registra de manera continua e individual cada producto almacenado e incluye las unidades en existencia correspondientes al inventario inicial, las unidades compradas, las unidades vendidas y el saldo en existencia después de cada compra y venta.

El movimiento de la cuenta mercadería se realiza mediante tarjetas de control de existencias denominadas kárdex, que permite conocer el valor y la existencia física de mercaderías en forma permanente. Se requiere de una tarjeta kárdex para el control de cada uno de los ítems que constituyen el inventario

El objetivo es lograr un adecuado control del movimiento del inventario de mercaderías y contar con información oportuna, por lo tanto los registros muestran el

---

<sup>1</sup> <http://realizacioninventariosa4-1.wikispaces.com/Tipos+de+sistemas+y+modelos+de+inventario>

inventario disponible todo el tiempo. Las cuentas que integran el inventario permanente son:

- **Inventario de mercaderías:** Esta cuenta de saldo deudor está en constante movimiento ya que a cada instante presenta el valor del inventario final. En la cuenta inventario de mercaderías se registra el inventario inicial, compras, devoluciones, descuentos y transporte en compras.
- **Ventas:** Cuenta de resultados que registra a precio de venta todas las facturaciones de los clientes, devoluciones y descuentos de mercadería. Su saldo es acreedor.
- **Costo de ventas:** Cuenta de resultados que registra el costo de mercaderías vendidas durante un período de tiempo, es decir, es lo que cuesta vender un artículo.

El sistema suministra todas las cifras acerca de los resultados, sobre las ventas, costos e inventario final.

- Cuando se adquieren mercaderías se debita la cuenta Inventario de Mercaderías.
- Cuando se venden mercaderías se acredita la cuenta Inventario de Mercaderías

### **Ventajas del Sistema de Inventario Permanente**

- Determina en cualquier momento el costo del inventario final y el costo de las mercaderías vendidas.
- Se puede conocer en cualquier momento la utilidad bruta en ventas.
- Ofrece un alto grado de control ya que los registros de inventarios siempre están actualizados.
- Permite ejecutar un eficaz control sobre bodega

### ***Método de Valoración de Inventarios***

Los métodos de valoración deben ser evidenciados mediante el uso de tarjeta kárdex para un control individualizado y actualizado de cada uno de los artículos que conforman la cuenta inventario de mercaderías. Cuando se adquiere mercadería de un producto en distintas fechas del año, existe la posibilidad que la mercadería tenga un costo diferente debido que los precios de las mercaderías están sujetas a fluctuaciones. Es por esto que es necesario establecer un método de valoración de los inventarios de bisutería para la importadora D'Ellas

### ***Método Promedio Ponderado***

Es una forma de valoración utilizada por su simplicidad de cálculo y por considerar que se ajusta apropiadamente a la tendencia voluble del mercado, es decir, a las fluctuaciones de precio por lo que se considera que sean valoradas al costo promedio.

(Bravo, 2011) “En este método se determina el valor promedio de las mercaderías que ingresaron a la empresa” El método promedio ponderado calcula un nuevo costo promedio por unidad después de cada compra, por lo tanto el inventario final y el costo de los bienes vendidos se basan en el mismo costo por unidad.

### **Ilustración 2.2 Registro contable: método promedio**

DVD0503									
Fecha	Compras			Costos de los bienes vendidos			Inventario disponible		
	Cantidad	Costo unitario	Costo total	Cantidad	Costo unitario	Costo total	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Jul 1							1	\$40.00	\$ 40
5	6	\$45	\$270				7	44.29	310
15				4	\$44.29	\$177	3	44.29	133
26	7	50	350				10	48.30	483
31				8	48.30	386	2	48.30	97
31	13		\$620	12		\$563	2		\$ 97

**Fuente: Contabilidad General – Pedro Zapata**

Como observamos en la ilustración 2.2, después de cada compra, se calcula un nuevo costo promedio por unidad. En Julio 5, el nuevo costo unitario promedio es:

**Tabla 2.1 Registro de costo promedio 1**

	<b>Costo total del inventario disponible</b>	<b>Cantidad de unidades disponibles</b>	<b>Costo promedio por unidad</b>
<b>Julio 5</b>	\$ 40 + \$270 = \$310	/ 7 unidades	= \$44.29

**Fuente: Contabilidad General – Pedro Zapata**

**Elaborado por: Autores (2015)**

El 15 de Julio se vende mercadería a un costo de \$44.29 por unidad. A la siguiente fecha, el 26 de Julio, se realiza una nueva compra, donde el nuevo costo unitario es:

**Tabla 2.2 Registro de costo promedio 2**

	<b>Costo total del inventario disponible</b>	<b>Cantidad de unidades disponibles</b>	<b>Costo promedio por unidad</b>
<b>Julio 26</b>	(3 unidades a \$44.29) + (7 unidades a \$50) 133 + 350	/ 3 + 7 unidades  / 10 unidades	= ?  = \$ 48.30

**Fuente: Contabilidad General – Pedro Zapata**

**Elaborado por: Autores (2015)**

Al 31 de Julio los costos promedios son:

- Costo de artículos vendidos: 12 unidades a un costo total de \$563
- Inventario Final: 2 unidades a un costo total de \$97

Este método de valoración muestra en cualquier momento el inventario físico y sus costos.

### ***Importancia del Método Promedio Ponderado***

Existen diversos criterios para aplicar los diferentes métodos, sin embargo en tiempos inflacionarios algunos empresarios consideran muy útil aplicar el método promedio ponderado ya que la inflación afecta a los precios de los bienes, por tener precios diferentes en cada adquisición.

Debido a que la importadora trabaja con distintos proveedores, los mismos que ofrecen diferentes precios, se ha determinado que para beneficio y conveniencia del negocio se administrará sus inventarios al costo promedio.

Es necesario aclarar que cualquiera sea el método utilizado, los kárdex de Contabilidad usado mediante el Software se deben registrar con cantidades y valores, sin embargo a nivel de bodega se acostumbra llevar los registros únicamente de cantidades, pues la Importadora D`Ellas considera por seguridad, que no es conveniente que las personas de bodega conozcan los precios de las mercaderías.

#### ***2.1.3 Gestión de Inventarios***

La gestión de inventarios es parte de la contabilidad donde se administra el registro, compra y salida de inventario dentro de una empresa. Está relacionada directamente con la planificación y control de los inventarios la cual busca establecer:

- ¿Cuántas unidades deberían ordenarse en un determinado tiempo?
- ¿En qué momento deberían ordenarse?

La gestión de inventario implica determinar el nivel de existencias adecuado para minimizar roturas de inventario y atender en todo momento la demanda de clientes. Las roturas de inventario ocasionan pérdidas de beneficios a causa de ventas que no

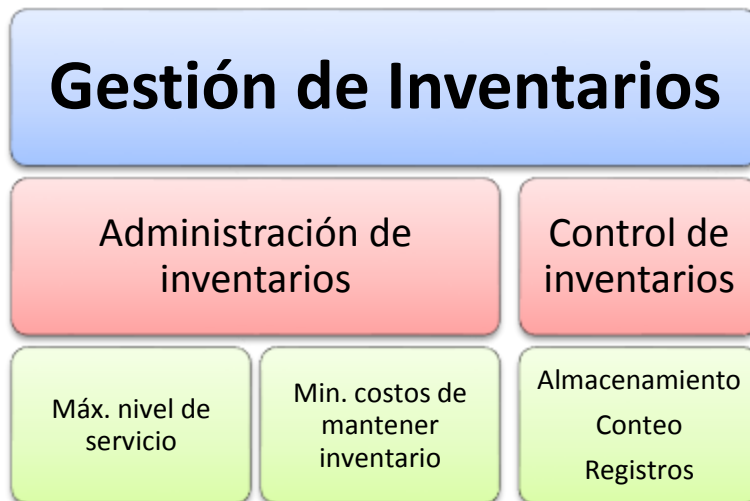
podieron efectuarse por no contar con la cantidad disponible de mercadería en el momento indicado, o en el peor de los casos, adquirir de manera urgente productos que se han agotado con un costo adicional.

Los objetivos fundamentales de la gestión de inventarios son:

- Reducir al mínimo "posible" los niveles de existencias y
- Asegurar la disponibilidad de existencias en el momento justo.

La gestión de inventarios guarda relación con la planificación y el control de inventarios. El control y la planificación de las existencias evitan problemas como el exceso de costes de almacenamiento o la pérdida de clientes por falta de mercaderías.

### Esquema Gráfico 2.2 Relación de la Gestión de Inventarios



**Fuente: Recuperado de <http://www.vaticgroup.com>**

La planificación de inventarios busca responder dos preguntas básicas:

- ¿Cuándo hacer los pedidos?
- ¿Cuánto ordenar?



### **¿Cuándo hacer los pedidos?**

Esta pregunta responde en qué momento se deben ordenar los pedidos. Dentro de este sistema todo producto utilizado regularmente se reordena cuando su nivel de inventario desciende de cierto nivel. Este nivel está en función a:

- Plazos de entregas
- Demanda diaria
- Existencias máximas.

### **¿Cuánto ordenar?**

Una vez establecido el momento en que se deben hacer los pedidos es importante determinar cantidad de productos a ordenar.

### ***Importancia de la Gestión de Inventarios***

La mala gestión de inventarios dentro de una empresa puede dar lugar a excesivas adquisiciones de mercaderías y pérdidas del mismo, incluso pueden ocasionar robos si no se lleva a cabo un estricto control del inventario.

Si un empresario no conoce lo que tiene almacenado en bodega, no sabrá que productos ordenar y la cantidad por la cual debe realizar el pedido. El exceso de mercaderías injustificadas provoca la reducción de espacios en el lugar de almacenamiento e inversión que pudo haber sido aprovechada de mejor manera.

La baja de existencias de inventarios puede ocasionar descontentos a clientes por no tener la cantidad necesaria de mercadería para satisfacer la demanda, obligándolos a

acudir a la competencia. La gestión de inventarios es un elemento importante para el desarrollo de cualquier negocio en diversos aspectos, tales como:

- Establece medidas correctivas para las actividades desarrolladas en la organización.
- Determina rápidamente causas que puedan ocasionar desviaciones en el curso normal del negocio.
- Identifica sectores responsables de la administración.
- Reduce costos.
- Ahorra tiempo.
- Evita errores.
- Ayuda a aumentar rentabilidad.
- Reduce efectos de inflación, fluctuaciones de precios, incumplimiento en plazos de entrega, incremento sorpresivo de demanda.

Un eficiente y eficaz manejo de inventarios logra grandes beneficios, entre estos podemos mencionar:

- Venta de productos en buenas condiciones.
- Control de costos.
- Planificación de compras.
- Planificación de flujos de efectivo.

### ***Procesos de Gestión***

Un proceso de gestión abarca una serie de actividades, operaciones o funciones realizadas por la organización que tienen como finalidad llevar a cabo su misión y desarrollar una actividad.

Los procesos tienen un punto de inicio y un punto de finalización, generalmente intervienen varios departamentos de una organización. Estos procesos pueden clasificarse en tres grupos:

- **Procesos relacionados con la actividad principal de la organización:** compras, ventas, etc.
- **Procesos financieros:** cobros, pagos, nóminas, etc.
- **Procesos de apoyo:** que agrupan todas las funciones de apoyo a la puesta en marcha y a la explotación de los procesos operativos: gestión de recursos humanos, mantenimiento de inventario de inmovilizado, contabilidad etc.

#### ***2.1.4 Control interno de los inventarios***

El control interno consiste en un conjunto de procedimientos de verificación que se producen por la semejanza de los datos reportados por distintos departamentos. Generalmente las utilidades de las empresas comerciales proceden del correcto manejo de los inventarios; de ahí nace la importancia del control interno para este renglón. A continuación se detallan sus ventajas:

- Reduce altos costos financieros generados por mantener inventario en demasía.
- Disminuye el riesgo de robos o mermas.
- Evita que dejen de efectuarse ventas por falta de mercaderías.
- Reduce el costo de la toma de inventario físico anual.

(Manco, 2014) Los elementos de un control de los inventarios incluyen:

- Conteo físico de los inventarios.
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción, y procedimientos de control de inventarios.

- Almacenamiento del inventario a fin de protegerlo contra robos o daños.
- Restringir el acceso al inventario a personal no autorizado.
- Mantener registros de los inventarios al costo.
- Realizar compras de mercadería en cantidades económicas.
- Prevenir situaciones de desabastecimiento manteniendo suficiente inventario disponible.
- Los inventarios deben permanecer en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o robos.
- Comparar los inventarios físicos con los registros contables.
- Realizar entrega de mercaderías con documentos autorizados.
- Los documentos que soporten los movimientos de mercadería deben estar firmados por la persona que entrega y recibe.

### ***Funciones del Control Interno de Inventarios***

#### ***Función Compra***

En el proceso de compras se fijan las necesidades de bienes que la organización debe adquirir; identificando, comparando y negociando con los proveedores para establecer condiciones de compra, realizar pedidos y acordar el pago de éstos.

Una adecuada administración de las compras mejora la posición competitiva de las empresas, buscando el mejor provecho para la inversión y uso de fondos de la organización.

#### ***Planeación y Programación de las Compras***

Planificación de compras: Es concretada en base al presupuesto de compras, en el cual se fijan fechas y cantidades de productos a adquirir.

**Selección de Proveedores:** La persona responsable tiene la tarea de seleccionar el proveedor más conveniente en cuanto a precios, plazos de entrega, términos y condiciones de pago.

**Realización del pedido:** Esta sección está determinada por la necesidad real de compra surgida de la venta y de la obligación de reabastecerse de mercaderías.

**Control de las compras:** Toda mercadería recibida por concepto de compra debe estar soportada por un informe firmado de recepción de bodega como constancia de recibido para después ser enviado al departamento de compras en señal de conformidad

### ***Función de Recepción***

La recepción de mercaderías incluye:

- La aceptación de mercadería, después de haberse efectuado el conteo físico y comparación de la mercadería recibida contra una copia de la orden de compra correspondiente al pedido.
- Inspección de mercadería defectuosa.
- Almacenamiento y distribución en perchas de la mercadería recibida.

### ***Función de Despacho***

El despacho de productos se realiza después de haberse efectuado una venta, también incluye la devolución de mercadería defectuosa a proveedores y envíos de mercadería únicamente a clientes de provincias después de haberse concretado la venta.

La función de despacho tiene gran relevancia dentro de la gestión de inventarios para la importadora D'Ellas, por tal, se la considera como un renglón que necesita ser atendida

### ***2.1.5 Control de Existencias***

El control de existencias es importante para que la empresa pueda satisfacer de manera adecuada y oportuna sus necesidades y los requerimientos de los clientes.

De acuerdo con Mercedes Bravo, el control de existencias abarca el establecimiento de tres niveles de existencias:

- Máxima
- Mínima
- Crítica

#### ***Existencia Máxima***

(Bravo, 2011) “Es la cantidad máxima que la empresa debe mantener en stock (de cada artículo) con el fin de cubrir eventuales deficiencias en los suministros. Se determina considerando la demanda, consumo o venta máxima y el tiempo de reposición o de reemplazo.”

Este nivel de existencia corresponde a la cantidad máxima que se debe mantener de un producto en stock con el objetivo de evitar desabastecimientos.

$$EM_x = \frac{\text{Venta máxima mensual}}{30 \text{ días}} \times \text{Tiempo máximo de reemplazo}$$

El exceso de existencias, ocasiona:

- Dinero sin movimiento
- Capital de trabajo sin retorno

- Costos y gastos de bodegaje, registros, control, etc
- Deterioro de mercadería

### ***Existencia Mínima***

(Bravo, 2011) “Es el nivel mínimo de stock que debe permanecer en existencia para satisfacer a los clientes en la empresa comercial. Se determina considerando la demanda, venta mínima periódica y el tiempo de reposición o de reemplazo.”

Este nivel de existencia corresponde a la cantidad mínima de productos en stock que debe permanecer en bodega para satisfacer la demanda de clientes.

$$EMn = \frac{\text{Venta mínima mensual}}{30 \text{ días}} \times \text{Tiempo mínimo de reemplazo}$$

La insuficiencia de existencias, ocasiona:

- Pérdida de clientes.
- Disminución de ventas.
- Disminución de utilidades.
- Atenta a la liquidez del negocio.

### ***Existencia Crítica***

(Bravo, 2011) “Es el nivel más bajo al que puede llegar el stock o inventario en el caso que fallen los suministros normales de los proveedores. Se determina considerando la demanda, venta mínima y el tiempo crítico de reemplazo o reposición.”

Se considera como existencia crítica al nivel inferior que puede llegar el stock de productos en bodega en el caso de situaciones de retraso por parte de los proveedores.

$$ECr = \frac{\text{Venta máxima mensual}}{30 \text{ días}} \times \text{Tiempo crítico de reemplazo}$$

### **Cantidad de Pedido**

La cantidad a ordenar corresponde a la diferencia entre la existencia máxima calculada y las existencias actuales de inventario<sup>2</sup>

$$CP = EMx - E$$

#### ***2.1.6 Índice de Rotación de Inventarios***

Esta técnica de control representa el número de veces que el inventario de mercadería ha sido renovado como resultado de las ventas durante un periodo determinado. De acuerdo con Jorge Olavarrieta (1999) este índice puede calcularse en forma global para el total de los inventarios o para un artículo en especial.

(Barajas, 2008) “Una rotación baja de los inventarios representan inversiones improductivas; mientras que una rotación alta podría indicar que la empresa maneja con habilidad sus inventarios.”

---

<sup>2</sup> <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/control-preventivo-de-inventarios/>



Una rotación baja indica excesivas inversiones en inventario, existencias deterioradas, mala administración, etc.; una rotación alta indica agilidad en la administración de inventarios.

$$IRI = \frac{\text{Costo de Venta}}{\text{Promedio de Inventarios}}$$

### ***2.1.7 Inventario Físico***

Sin importar el sistema que se utilice para el control de los inventarios, existen discrepancias entre las cantidades físicas y las cantidades reflejadas por el kárdex o el sistema computarizado, es por esto que se considera necesario efectuar inventarios físicos. El objetivo del inventario físico es asegurar que las existencias físicas en bodega correspondan a la información presentada por el sistema kárdex.

#### ***Inventarios físicos puntuales***

Este tipo de inventario son realizados al menos una vez cada año, y por su dimensión, grado de certeza y exactitud usualmente se hace necesario paralizar la actividad normal del negocio. Se efectúa un conteo de cada uno de los ítems que integran el inventario, posteriormente se compara contra lo indicado por el kárdex o sistema computarizado. En el caso de encontrar diferencias, éstas serán sometidas a un análisis.

#### ***Inventarios físicos permanentes, continuos o cíclicos***

Estos inventarios son efectuados en el transcurso del año sobre cantidades pequeñas de producto, o sobre productos en particular. La finalidad de este inventario es asignar la

carga de trabajo de manera uniforme para disponer de información concisa sobre las existencias. Los beneficios que otorga este tipo de inventario físico son:

- Permite verificar diferencias entre las existencias en los sistemas de información y las existencias reales; diferencias entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.
- Facilita aproximaciones del valor total de las existencias, para efectos de balances.

### ***2.1.8 Flujoograma***

El Flujoograma representa de manera gráfica y elemental un proceso que responde a diferentes ámbitos: programación informática, procesos dentro de una empresa, economía, entre otros.

Los flujoogramas utilizan una amplia simbología definida donde cada uno representa un paso del proceso, y su ejecución es representado mediante flechas que van conectando entre ellas los pasos que se encuentran entre el punto de inicio (comienzo) y punto de fin del proceso (final).











Para la creación de flujoogramas se debe:

- Precisar las ideas principales que serán incluidas en el proceso.
- Expresar los nombres de los responsables de cada proceso y las personas intervinientes con poder de decisión
- Determinar qué datos estarán incluidos en el mismo.
- Identificar las actividades dentro de cada paso del proceso manteniendo un orden cronológico.

- Tener claros los límites del proceso que se pretende describir.

### *Simbología de Flujoograma*

**Tabla 2.3 Simbología de Flujoograma**

Simbología	Descripción
	<b>Terminador:</b> Señala el inicio y final del proceso
 	<b>Línea Continua:</b> Indica la secuencia normal de las distintas tareas en el proceso. <b>Línea Discontinua:</b> Puede usarse para señalar el flujo de determinados documentos o información
	<b>Documento Escrito:</b> Identifica un documento escrito, informe o formulario generado por una tarea.
	<b>Operación Automática:</b> Identifica una tarea que se realiza para llevar a cabo el proceso descrito.
	<b>Operación Manual:</b> Señala que una tarea es realizada de forma manual.
	<b>Decisión:</b> Identifica un punto de decisión que realiza la aplicación informática o un usuario.
	<b>Nota Explicativa:</b> Se utiliza para dar información adicional.
	<b>Conector:</b> Conecta con otra parte del proceso
	<b>Conector:</b> Vincula dos actividades dentro de la misma hoja.

Fuente: Recuperado de <http://www.sindicom.gva.es>

### ***2.1.9 Sistema Informático***

Un sistema informático permite almacenar y procesar información de cualquier índole, está conformado por un conjunto de partes que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo preciso. Los sistemas informáticos están constituidos por una o varias computadoras y sus componentes físicos que ejecutan aplicaciones informáticas y que son controladas por personal especializado. Sus partes son:

- Hardware.
- Software.
- Usuario.

### ***2.1.10 Software de Aplicación***

Existen diversas opciones de programas para control de inventarios, la mayoría no son de acceso libre, por lo que al momento de escoger un programa se debe tener en cuenta las necesidades propias de la empresa. El software sirve para llevar el control de inventarios y apoyar a las funciones de las áreas involucradas: compras, ventas y bodega. El software permite el almacenamiento de información necesaria respecto a los inventarios de bisutería, es decir, los movimientos, existencias, costos, precios y demás información relevante para la toma de decisiones y la labor de administrar un inventario

### ***Software SAIC GRAPHICO***

SAIC es un software básico que permite administrar un negocio de una forma ágil y rápida, este software nació de las necesidades del departamento de sistema y

operaciones de una empresa farmacéutica ubicada en la ciudad de Guayaquil lo cual hizo que un grupo de programadores oferten en el mercado un software básico de fácil uso, y adaptable a las necesidades de cualquier tipo de empresa. SAIC tiene un conjunto de características útiles:

- Administración de devoluciones.
- Facturaciones
- Control de números de serie.
- Capacidad para ver el inventario por sucursal o categoría.
- Límites de existencias.
- Rotación de inventario.
- Existencias actuales.
- Informes de venta.
- Informes de contabilidad.

### ***Características de SAIC GRAPHICO***

- Todas sus operaciones son trabajadas en línea, es decir existirá una actualización inmediata de datos.
- Flexible y amigable al usuario.
- Su acceso es mediante usuarios con contraseña.
- Maneja niveles de usuario.
- Consta con aplicación de Auditor de Sistemas, es decir habrá un historial del personal que haga cualquier tipo de actividad en el sistema.
- Usa un Sistema de inventario perpetuo.
- Su valoración de inventario es por medio del método promedio ponderado
- Uso de Kárdex Histórico y por período.
- Motor Base de dato SQL.
- Trabaja con Windows 7 de 32 bytes.
- Trabaja con 5 Módulos.

### ***Módulos de SAIC GRAPHICO***

- Cuentas por cobrar: Tiene una relación directa con Cliente y Venta.
- Inventario: Tiene una relación directa con Cuentas por cobrar, Venta y Costos.
- Facturación: Tiene una relación directa con Costos y Venta.
- Contable
- Proveedores y Bancos

### ***Costos de Implementación***

El precio del software dependerá de la cantidad de módulos que se requieren. La tabla 2.4 detalla los precios del software SAIC de acuerdo a los módulos que contiene.

**Tabla 2.4 Costo Saic Graphico**

MÓDULOS	PRECIO
Módulos (Inventario, Cuentas por cobrar y Facturación)	\$ 700,00
5 Módulos	\$ 1.300,00

**Elaborado por: Autores (2015)**

**Tabla 2.5 Costo de Implementación de Saic Graphico**

IMPLEMENTACIÓN	COSTO
Instalación, cableado y mano de obra	\$ 200,00
Capacitación del personal	\$ 210,00

**Elaborado por: Autores (2015)**

En el negocio laboran 6 personas a quienes se capacitarán de forma individual. La capacitación tiene una duración de 2 horas, a un costo de \$ 35.00 por empleado.

**Tabla 2.6 Costo de Capacitación a Personal de D'Ellas**

CANTIDAD	PERSONAL DE TRABAJO	COSTO UNITARIO POR EMPLEADO	COSTO TOTAL POR EMPLEADO
1	Administrador	\$ 35,00	\$ 35,00
1	Bodeguero	\$ 35,00	\$ 35,00
4	Vendedoras	\$ 35,00	\$ 140,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 210,00</b>

**Elaborado por: Autores (2015)**

## *2.2 Marco Conceptual*

**Codificación:** Asignación de un valor de símbolos o caracteres a los artículos de bisutería con el objetivo de transmitirlo a otros individuos que compartan el código para efectuar operaciones.

**Competencia:** Conocimiento y habilidad que deben poseer los miembros de la importadora para desempeñar de manera satisfactoria sus actividades.

**Control:** Medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se respondan a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

**Costo de Ventas:** Cuenta de resultados en la cual constan los valores de adquisición de bisutería vendidas en un período determinado.

**Dirección:** Hecho de influir en los empleados de la importadora para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

**Eficacia:** Capacidad o habilidad para alcanzar los objetivos propuestos por la administración de la importadora..

**Eficiencia:** Habilidad para conseguir objetivos propuestos por la administración de la importadora con la menor inversión posible de recursos

**Estándar:** Unidad de medida que sirve como modelo, patrón o referencia sobre el cual se efectúa el control de los inventarios de bisutería.

**Evaluación:** Proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información, que es valorada mediante la aplicación de criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora.

**Información y Comunicación:** Los sistemas de información y comunicación ayudan al personal de la importadora a intercambiar información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

**Mercaderías en tránsito:** Mercaderías ya compradas en China pero que aún no han sido recibidas en la importadora.

**Organización:** Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

**Planificación:** Decidir con anticipación qué productos deben adquirirse y la cantidad de ellos para abastecer la bodega de la importadora.

**Proveedor:** Persona natural o jurídica que abastece con existencias o artículos a la importadora D'Ellas.

**Punto de pedido:** Representa el nivel de existencias en la que se debe realizar el pedido para reaprovisionar la bodega.



**Rotura de stocks:** Ausencia o escasez de suficiente stock de bisutería en un momento determinado a causa de la falta de previsión.

**Stock máximo:** Representa la mayor cantidad de inventario de bisutería que se pueden mantener en bodega.

**Stock mínimo:** Representa la menor cantidad de inventario de bisutería que se pueden mantener en bodega para evitar que se produzcan roturas de stock.

**Ventas al por mayor:** Venta de productos de bisutería que generalmente se hace a comerciantes, quienes adquieren los bienes con el fin de volverlos a vender. Pueden ser pagados a crédito, de contado, o una combinación de éstos dos.

**Ventas al por menor:** Venta de productos de bisutería que generalmente se hace al consumidor final quien utiliza el bien.. A menudo las ventas al por menor o al detal se realizan al contado.

## ***2.3 Base Legal***

### ***2.3.1 NIC 2 Inventarios***

Esta norma prescribe el tratamiento contable de los inventarios. Dentro de la contabilidad los inventarios es fundamental determinar la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta q los ingresos correspondientes sean reconocidos

Esta norma provee una guía práctica para la determinación de dicho costo, así como el reconocimiento de un gasto del período, donde se incluye cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. De igual manera, la norma

suministra directrices acerca de las fórmulas que se deben usar para atribuir costos a los inventarios (Véase Anexo 1)

### ***2.3.2 Plan Nacional Buen Vivir: Objetivo 10***

El desafío actual del Gobierno de la República del Ecuador es la conformación de nuevas industrias y la promoción de sectores con alta productividad, competitivos, sustentables, sostenibles, con visión territorial y de inclusión económica. El objetivo 10 hace referencia a impulsar la gestión de recursos financieros y no financieros de las industrias profundizando la inversión para generar condiciones de competitividad.

El compromiso del Gobierno a través el plan nacional buen vivir es construir una sociedad democrática, equitativa y solidaria basado en la distribución equitativa de los beneficios del desarrollo de industrias incentivando la producción nacional, competencias sistemáticas y acumulación del conocimiento. Con esto se pretende definir cambios en la matriz productiva del país para diversificar la economía estimular la productividad y garantizar la soberanía nacional en la producción y consumo interno.

## **Capítulo 3**

### **3. Diagnóstico y Análisis Actual del Negocio**

#### ***3.1 Introducción***

El informe diagnóstico muestra el tipo de evaluación en el que está basado el proyecto, así como cada una de las técnicas aplicadas para la recolección de datos que determinen la situación actual de la importadora. La forma de evaluación del proyecto es documental y trabajo de campo. Documental porque la información se respalda en información impresa tales como facturas, recibos, listado de productos etc.; y trabajo de campo ya que se realizaron visitas al negocio para conocer la situación real. Además se consultaron datos bibliográficos de autores para ampliar los conocimientos de acuerdo al tratamiento y gestión de inventarios.

Se realizaron entrevistas no estructuradas dirigidas al dueño y a empleados que laboran en la organización. Conforme al presente proyecto el nivel de evaluación es descriptivo y explicativo; descriptivo porque realiza un diagnóstico de la situación actual del negocio con respecto a los inventarios de bisutería, a su vez es de nivel explicativo porque busca determinar las causas y efectos que generan la falta de control

de inventarios de bisutería para así proponer un proceso de gestión que permita solucionar dichos inconvenientes.

### ***3.2 Etapas de desarrollo del proyecto***

**Etapa 1:** Revisión de documentos, teorías y textos disponibles en relación a los inventarios.

**Etapa 2:** Entrevistas al personal de trabajo.

**Etapa 3:** Diagnóstico y análisis de la situación actual del negocio en relación a los inventarios de bisutería.

**Etapa 4:** Observación de procesos actuales de la importadora.

**Etapa 5:** Elaboración de flujogramas de procesos actuales.

### ***3.3 Población***

(Icart, 2006)“Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar”

Es el conjunto de individuos con características o propiedades similares a los cuales se hace referencia en el proyecto. D’Ellas posee 6 trabajadores que representan un 100% de la población de la empresa que realizan diferentes actividades en el que está incluido el propietario en calidad de Administrador del almacén..

**Tabla 3.1 Población de Trabajadores de D’Ellas**

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>
Propietario / Administrador	1
Vendedoras	4
Bodeguero	1
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>	<b>6</b>

**Fuente: D’Ellas**

**Elaborado por: Autores (2015)**

Cabe mencionar que los productos implicados para el desarrollo del proceso de gestión adecuado para este proyecto serán los que actualmente posee la importadora. Actualmente D'Ellas maneja 17 productos a las cuales se les otorgó una categoría para su distinción entre los demás artículos de bisutería.

**Tabla 3.2 Población de Productos Implicados**

<b>POBLACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>CATEGORÍA</b>
Anillos	Bisutería de Indumentaria
Cadenas	Bisutería de Indumentaria
Aretes	Bisutería de Indumentaria
Pulseras	Bisutería de Indumentaria
Rosarios	Bisutería de Indumentaria
Moños	Bisutería de Cabello
Cintillos	Bisutería de Cabello
Diademas	Bisutería de Cabello
Vinchas	Bisutería de Cabello
Pinchos	Bisutería de Cabello
Ligas	Bisutería de Cabello
Bananas	Bisutería de Cabello
Billeteras	Accesorios
Monederos	Accesorios
Llaveros	Accesorios
Piercings	Accesorios
Fundas de Regalo	Bazar

**Fuente: D'Ellas**

**Elaborado por: Autores (2015)**

### ***3.4 Muestra***

Se refiere a la parte de la población seleccionada de la cual se obtiene información para el desarrollo del proyecto y sobre la cual se realizará la medición y observación de las variables objeto de estudio.

D'Ellas es una importadora que cuenta con una pequeña estructura organizacional donde la cantidad de trabajadores es reducida y óptima para el análisis, por tal se toma como muestra total a los 6 empleados. Debido a la variedad de artículos

de bisutería y a los distintos modelos que posee cada producto se considera que el inventario de D'Ellas es de gran volumen, por lo que es importante tener el control de la totalidad de los productos en inventario ya que son indispensables en la compra y venta para la Importadora; por lo tanto, se decide tomar como muestra el 100% de los población de productos.

### ***3.5 Recolección de Información***

#### ***3.5.1 Entrevistas***

(Canales, 2006) “Técnica social que pone en relación de comunicación directa cara a cara a un investigador/entrevistador y a un individuo entrevistado”

De acuerdo con el autor citado la entrevista es una conversación donde intervienen el entrevistador y la persona entrevistada que responde a preguntas orientadas a obtener información acerca del tema propuesto.

En el caso de D'Ellas se realiza una entrevista no estructurada al propietario del establecimiento, con el fin de conocer la situación actual de la organización, como también los procesos aplicados a la compra, recepción y venta de los productos. La entrevista también es dirigida a al bodeguero y a al equipo de vendedoras de la importadora.

A través de la entrevista se obtiene información acerca del proceso de compra de bisutería en Yiwu-China y compras locales. Además la conversación permite conocer la manera en que actualmente manejan sus inventarios, por lo que destacamos que no existe una adecuada gestión de la mercadería ni tampoco cuentan con el apoyo de un sistema informático que muestre el nivel de existencias de los distintos productos de forma actualizada

La entrevista dirigida al bodeguero de la importadora permite conocer la situación actual de los inventarios de bisutería en la bodega, tales como:

- Proceso de recepción, salida y almacenamiento de mercadería.
- Registro de ingreso y salida de mercadería.
- Formularios y requerimientos de información con los que trabaja.
- Sistema informático, aplicativo o programas utilizados
- Actividades que actualmente desempeña el bodeguero.

La entrevista dirigida a las 4 vendedoras permite conocer:

- Proceso actual de la venta
- Herramientas utilizadas para efectuar la venta
- Formularios y requerimientos de información con los que trabaja.
- Actividades que realizan en la Importadora.

### ***3.5.2 La Observación***

“Una técnica de recolección de información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad mediante el empleo de los sentidos, conforme a las exigencias de la investigación científica y a partir de las categorías perceptivas construidas y por las teorías científicas que utiliza el investigador” (José Yuni, 2006)

Es una técnica de investigación que emplea los propios sentidos del investigador con o sin ayuda de aparatos técnicos por el cual se obtiene información de cierto hecho sujeto a estudio. La observación permite obtener información del cómo se llevan las actividades de compra, recepción, y venta dentro del negocio. Esta técnica permite detectar irregularidades de forma objetiva.

Mediante la aplicación de este método se determina incidencias diarias en las operaciones de D'Ellas. Esta técnica es de gran apoyo ya que nos muestra la realidad del problema, donde se puede identificar de manera directa las áreas involucradas y proponer una solución.

### ***3.6 Procesamiento y Análisis***

Para concluir con la presente evaluación se han realizado los siguientes pasos:

1. Recopilación de información.
2. Análisis de resultados

Para el análisis de los resultados del cuestionario dirigido a los empleados se realizó el siguiente procedimiento:

1. Formulación y realización de entrevistas a todos los empleados de manera directa.
2. Diagnóstico y análisis de la información obtenida de las entrevistas.
3. Observación de los procesos actuales
4. Procesamiento de la información en el programa Visio.
5. Elaboración de flujogramas para establecer procesos actuales en el programa Visio.

### ***3.7 Interpretación de resultados de las entrevistas realizadas***

Se utilizó la técnica del cuestionario con preguntas abiertas, la cual facilita la evaluación de los procesos actuales y actividades de los trabajadores de la importadora D'Ellas.



***Resultados de la entrevista realizada al personal de trabajo de la importadora D'Ellas  
(Véase Anexo 3)***

**1.- ¿Cuál es el procedimiento de custodia, registro, control y responsabilidades en los inventarios?**

No existen procedimientos. Todos los trabajadores son responsables de la mercadería.

**2.- ¿Cuáles son las políticas de inventario referente a la recepción y almacenamiento de mercadería?**

La mercadería recibida es verificada con la factura, luego de esto los productos son almacenados en las perchas libres; en el caso que no haya perchas disponibles la mercadería permanece en el cartón.

**3.- ¿Cuál es la línea de autorización requerida para la salida de mercadería?**

No existen autorizaciones. El jefe revisa la emisión de facturas, cobra el monto facturado y entrega la mercadería al cliente.

**4.- ¿Cuáles son los documentos requeridos para la recepción y salida de mercadería de bodega?**

No se requiere documentos.

**5.- ¿Cómo identifican los productos?**

Los productos son identificados de tres diferentes maneras: por el código de origen de importación, precio, o características del producto. Depende de cómo el personal de trabajo se familiarice con el producto.

**6.- ¿Verifican las cantidades recibidas de mercadería? Ésta verificación se realiza contra la factura u orden de compra?**

Sí, la verificación se realiza contra la factura de cada pedido.

**7.- ¿Qué herramientas utiliza para verificar la mercadería disponible para la venta?-**

Ninguna herramienta, aproximan las cantidades disponibles.

**8.- ¿Realizan inventarios físicos de forma periódica? ¿Cuándo?**

No se realizan inventarios físicos.

**9.- ¿Cuál es el procedimiento para almacenar mercadería en bodega?**

- Recepción de mercadería
- Conteo físico de mercadería
- Almacenamiento de mercadería

**10.- ¿Quién es la persona encargada de organizar los productos en bodega?**

- Vendedoras
- Bodeguero

**11.- ¿Cuáles son los parámetros para organizar los productos en bodega?**

Los productos son organizados de acuerdo a la disponibilidad de perchas.

***Resultados de la entrevista realizada al bodeguero de la importadora D'Ellas (Véase Anexo 4)***

**1.- ¿Cuáles son las actividades que realiza?**

Cargar, emperchar, ordenar, despachar, contar y vender mercadería.

**2.- ¿Quién es su jefe inmediato?**

El dueño del negocio (Diego Oleas) y su madre.

**3.- ¿Cuáles son los formularios existentes y/o demás requerimientos de información con los que trabaja?**

Ninguno

**4.- ¿Qué sistema, aplicativo o programas informáticos utiliza?**

Ninguno

**5.- ¿Cómo es el proceso de recepción de mercadería en bodega?**

Primero se realiza el conteo físico de la mercadería, luego se compara lo recibido contra la factura y finalmente de almacena.

**6.- ¿De qué manera es registrada la mercadería que ingresa a bodega?**

No es registrada

**7.- ¿Realizan informes de recepción por la mercadería recibida en bodega?**

No

**8.- ¿Cómo es el proceso de salida de mercadería de bodega?**

La mercadería es entregada a medida que las vendedoras la solicitan (por venta o exhibición)

**9.- ¿De qué manera es registrada la mercadería que sale de bodega?**

No es registrada

**10.- ¿Tiene establecido un mínimo de existencias que indique cuándo efectuar pedidos para evitar desabastecimientos en bodega?**

No

**11.- ¿Se reporta información sobre mercadería próxima a agotarse en bodega? ¿A quién reporta ésta información?**

No

*Resultados de la entrevista realizada a las vendedoras de la importadora D'Ellas  
(Véase Anexo 5)*

**1.- ¿Cuáles son las actividades que realiza?**

Vender, despachar, contar y ordenar mercadería

**2.- ¿Quién es su jefe inmediato?**

El dueño del negocio (Diego Oleas) y su madre.

**3.- ¿Cuáles son los formularios existentes y/o demás requerimientos de información con los que trabaja?**

Factura, guía de remisión y cuaderno personal para la toma de pedidos.

**4.- ¿Qué sistema, aplicativo o programas informáticos utiliza?**

Ninguno.

**5.- ¿Cómo es el proceso de venta al por menor?**

Primero se ofrece la mercadería, luego de que el cliente ha seleccionado la mercadería se le informa los precios al por menor; después se despacha, se factura y se cobra el valor total.

**6.- ¿Cómo es el proceso de venta al por mayor?**

Primero se ofrece la mercadería, luego de que el cliente ha seleccionado la mercadería se le informa los precios al por mayor; después se despacha, se factura y se cobra el valor total.

Si el cliente solicita el envío de mercadería no se cobra el valor facturado ya que el administrador se encarga de cobrar de acuerdo a las fechas y formas de pago acordadas con el cliente.

**7.- ¿Cuál es el tiempo requerido para el despacho de mercadería?**

Dependiendo del tamaño del pedido.

**8.- ¿Los productos que se encuentran en el área de atención al cliente son de exhibición o también están disponibles para la venta? Si son ambos ¿Cómo los diferencia?**

Ambas, generalmente por cada venta efectuada se despacha con las cantidades disponibles que se encuentra en bodega; la mercadería en exhibición es vendida únicamente cuando no hay stock en bodega.

**9.- ¿Se reporta información sobre mercadería próxima a agotarse en el almacén?  
¿A quién reporta ésta información?**

Sí, al propietario.

**10.-¿Tiene fácil acceso al área de bodega?**

Sí.

*Resultados de la entrevista realizada al administrador de la importadora D'Ellas  
(Véase Anexo 6)*

**1.- ¿Cuáles son las actividades que realiza?**

Logística, importación, trámites, conteo físico, gestión de cobranzas, compra de mercaderías.

**2.- ¿Quién es su jefe inmediato?**

Nadie

**3.- ¿De qué manera planifica las compras de mercadería?**

Las compras locales se realizan una vez por mes o cuando se requiera y las compras extranjeras cada trimestre

**4.- ¿Con qué frecuencia realiza las compras locales?**

Las compras a importadores en Guayaquil se realizan esporádicamente en casos en que se agota el stock de cierto producto que ya ha sido importado y tiene fuerte demanda; también se la realiza en casos de mercadería nueva. En cualquiera de estos dos escenarios generalmente se realizan compras locales una vez por mes.

**5.- ¿Bajo qué criterio se realizan las compra locales?**

Se realizan compra de productos que se han agotado y tienen fuerte demanda, o por mercadería novedosa

**6.- ¿Cómo es el proceso de compras locales?**

Primero se debe contactar con el proveedor, luego se acuerda una cita, se elige mercadería, se consulta precios, se hace el pedido y finalmente se acuerda formas de pago.

**7.- ¿Cuál es el tiempo estimado para la recepción de mercadería por compras locales?**

2 días laborables.

**8.- ¿Cuáles son los requisitos para importar?**

Se debe tener: ruc, certificado digital para la firma electrónica, registro en el ecuapass, registrar la firma electrónica y certificado de la matrícula de comercio.

**9.- ¿Cuál es el tiempo estimado para obtener la visa para viajar a China?**

3 días hábiles

**10.- ¿Qué tiempo dura su estadía en Yiwu - China?**

Un promedio de 10 a 12 días

**11.- ¿Cuáles son sus actividades en Yiwu – China?**

Las actividades realizadas en Yiwu son : Buscar productos, cotizar precios, comprar mercadería y acordar entregas.

**12.- ¿Con quién trabaja en Yiwu – China?**

Con un Agente Internacional.

**13.- ¿Cuáles son las funciones de su Agente en Yiwu - China?**

Recogerlo en el aeropuerto, visitar fábricas junto al administrador, cumplir el papel de traductor de idioma, negociar con fábricas, realizar pedidos, receiptar mercaderías, medir y controlar cubicaje del contenedor de acuerdo a los pedidos recibidos, contratar naviera, despachar contenedor, realizar pagos a fábricas, realizar trámites aduaneros en Yiwu-China, realizar commercial invoice, realizar packing list.

**14.- ¿Dónde realiza las compras en Yiwu –China?**

En el mercado de Futian

**15.- ¿Cómo es el proceso de compras en el exterior?**

Visitar al mercado, luego se realiza la búsqueda de productos para posterior a ellos cotizar sus precios y llegar a una negociación, después se acuerdan las fechas de entrega y los pagos se realizan una vez entregada la mercadería.

**16.- ¿Con que frecuencia realiza sus compras en el exterior?**

1 vez cada 3 meses.

**17.- ¿Bajo qué criterios realiza la compra de mercadería importada?**

En primera instancia se adquieren los productos que hagan falta en el negocio y que más se venden seguido de productos que estén de moda.

**18.- ¿Cómo establece los límites de existencia de productos**

No se establece límites de existencia para los productos de bisutería, así estos sean comprados en el exterior o dentro de la ciudad de Guayaquil.



**19.- ¿Cuál es el tiempo estimado para la recepción de mercadería importada desde Yiwu-China a Guayaquil?**

30 días de fabricación

30 días de transporte

5 o 6 días de trámites de desaduanización

**20.- ¿Cuáles son los requisitos para la desaduanización de mercadería en la SENAE?**

.Commercial invoice, packing list, carta de contrato de agente internacional, swift bancario, giros al exterior, pago de liquidación de aduana, B/L y guía de remisión de naviera.

**21.- ¿Cuál es el tiempo estimado para la desaduanización de mercadería en la SENAE?**

Entre 5 y 6 días

**22.- ¿Cuáles son los costos que maneja a nivel interno?**

- 5% de salida de divisas
- Pago de comisión a agente internacional ( 3% de la inversión)
- Pago de liquidación (generalmente el 50% del commercial invoice)
- Boletos aéreos
- Costo real de los productos.
- Pago a agente aduanero (nacional)
- Pago a navieras
- Logística

### ***3.8 Análisis de la situación actual de la importadora D'Ellas en relación a los inventarios de bisutería***

De acuerdo a las entrevistas directas realizadas a todo el personal obtuvimos información importante acerca de las actividades que realizan los trabajadores donde se involucra el inventario a fin de detectar irregularidades que tengan oportunidades de mejoras.

#### ***Artículos Almacenados***

Para almacenar mercadería en bodega primero se receipta la mercadería, luego se realiza el conteo físico de los productos para posterior a ello almacenarlo en las perchas. Los artículos de bisutería son almacenados en las perchas que se encuentren disponibles, caso contrario los productos se siguen manteniendo en el cartón.

La ubicación de la mercadería dentro de bodega es aleatoria, es decir que los artículos no tienen una ubicación definida, así como tampoco existen áreas delimitadas para cada tipo de producto por lo que son almacenadas de acuerdo al espacio disponible.

#### ***Control de inventario***

De acuerdo a la información obtenida por las entrevistas no existen procedimientos para las actividades de custodia, registro, control y responsabilidad de los inventarios. Todo el personal que labora en la importadora es responsable de la mercadería y así mismo todos tienen libre acceso a la bodega. No se realizan inventarios físicos periódicos.

### ***Registro de inventarios***

En la importadora D'Ellas no se elabora ningún tipo de registro sobre los ingresos y salidas de mercadería. Es por ello que desconocen la cantidad real del inventario que posee lo que a su vez impide establecer límites de existencia para efectuar los reaprovisionamientos necesarios de stock en bodegas

### ***Recepción de mercadería***

Cualquier trabajador de la importadora recibe la mercadería de los proveedores, es decir, que esta actividad no está designada a un trabajador específico. Cuando tienen ingresos de mercadería, primero se realiza el conteo físico, se contrasta la factura con la mercadería recibida y por último se la almacena en bodega.

En el caso de mercaderías importadas no se realiza el conteo físico ítem por ítem, solo lo realizan contando los bultos de cada producto

### ***Autorizaciones y Reporte de Actividades***

No se requiere ninguna autorización formal por escrita para la salida de mercaderías, solo se ejecutan de manera verbal. En el área de ventas se emite la factura la cuál debe ser revisada por el jefe, se cobra el valor facturado y el cliente recibe la mercadería.

En el área de bodega no se emite ninguna autorización. Todos los trabajadores reportan sus actividades al administrador de la importadora

### ***Documentación***

La documentación que utilizan son: facturas (ventas), proformas (ventas), y guías de remisión (envíos) Es decir que no se emiten informes de recepción, solicitud o requisición de compras, cotizaciones, orden de salida de mercadería, etc. Adicional, los trabajadores no trabajan con ningún formulario o requerimiento de información.

### ***Herramientas de trabajo***

Los trabajadores no utilizan ninguna herramienta por lo que aproximan mentalmente las cantidades disponibles para la venta o deben dirigirse hacia bodega a contarlos de manera manual. El personal de trabajo no utiliza un sistema, aplicativo o programas informáticos.

En el caso de las mercaderías importadas el administrador elabora un folleto de todos los productos nuevo en el que detalla precio al por mayor y al por menor; y una imagen del producto para su reconocimiento junto con el código de origen de China. (Véase Anexo 7)

### ***Identificación de productos***

Los productos son identificados por código de origen, por precio o por características del producto. Ejm: La cadena nueva de \$3.20, la cadena del código DOS094, La cadena dorada en forma de cruz.

### ***Mercaderías de Exhibición***

En el área de atención al cliente se encuentra mercadería en exhibición y mercadería disponible para la venta. Normalmente la mercadería en exhibición se la utiliza únicamente cuando no hay stock en bodega, caso contrario acuden a la bodega para despachar mercadería.

### ***Proceso de Ventas***

Proceso de ventas al por menor:

- Se ofrece la mercadería
- El cliente escoge la mercadería
- Se informa al cliente sobre los precios al por menor.
- Se despacha la mercadería.
- Se factura la mercadería.
- Se cobra el valor facturado.

Proceso de ventas al por mayor:

- Se ofrece la mercadería.
- El cliente escoge la mercadería.
- Se informa al cliente sobre los precios al por mayor.
- Se despacha la mercadería.
- Se factura la mercadería.
- Se cobra el valor facturado.

Las ventas al por mayor que son enviadas a provincias no se cobran al contado porque el administrador y cliente acuerdan fechas y formas de pago.

### ***Despacho de mercaderías***

El tiempo requerido para el despacho de mercadería depende del tiempo en el que el cliente lo requiere, o de que tan grande sea el pedido. Ejm: 30 minutos, 1 hora, 2 horas.

El envío de mercaderías depende del tiempo en que el administrador pueda realizarlo, puede ser el mismo día o en días posteriores.

### ***Compras locales***

Las compras locales son efectuadas esporádicamente, estas se realizan por: productos que se han agotado, productos por alta demanda o mercadería novedosa. El tiempo estimado para la recepción de mercadería por compras locales es de 2 días laborables.

El proceso de compras locales es el siguiente:

- Se contacta con el proveedor.
- Se acuerda una cita.
- Se elige mercadería.
- Se consulta precios.
- Se hace el pedido.
- Se acuerda formas de pago.

### ***Compras en el exterior***

Las compras extranjeras son efectuadas cada trimestre del año en el mercado Futian en Yiwu-China. La estadía en Yiwu dura en promedio 12 días, en los cuales el

administrador realiza actividades como: buscar productos, cotizar precios, realizar pedido de mercaderías y coordinar entregas.

Previo a la adquisición de mercaderías en el exterior se elabora una lista sobre los productos que deben comprarse. A primera instancia se adquieren los productos que hagan falta y los que más se venden; después si queda espacio en el contenedor se compran productos nuevos. El tiempo estimado para la recepción de mercadería importada desde China es de: 30 días de fabricación, 30 días de viaje y 4 días de trámites por desaduanización de mercadería en el puerto de Guayaquil.

El proceso de compras en el exterior es el siguiente:

- Visita al mercado.
- Búsqueda de productos.
- Cotización de productos.
- Negociación.
- Acuerdo de entregas.
- Los pagos se realizan una vez entregada la mercadería.

El administrador trabaja con un Agente Internacional, cuyas funciones son:

- Recogerlo en el aeropuerto.
- Visitar fábricas junto al administrador.
- Cumplir el papel de traductor de idioma.
- Negociar con fábricas.
- Realizar pedidos.
- Receptar mercaderías.
- Medir y controlar cubicaje del contenedor de acuerdo a los pedidos recibidos.
- Contratar naviera.
- Despachar contenedor.

- Realizar pagos a fábricas.
- Realizar trámites aduaneros en Yiwu-China.
- Realizar comercial invoice.
- Realizar packing list.

### ***Requisitos para la desaduanización de mercadería***

Una vez que las compras efectuadas en China arriban al puerto marítimo de Guayaquil se procede a realizar la desaduanización de la mercadería, para ello se necesita la siguiente documentación:

- Commercial invoice.
- Packing list.
- Carta de contrato de agente internacional.
- Swift bancario original.
- Recibo original de giro de dinero al exterior
- Recibo de pago de liquidación aduanera.
- Guía de remisión de naviera (BL).

### ***Costos de los Inventarios***

A nivel interno se manejan los siguientes costos:

- 5% de salida de divisas.
- Comisión del agente internacional (3% del total de la inversión).
- Pago de liquidación aduanera (generalmente es el 50% del comercial invoice).
- Boletos de avión.



- Costo real de los productos.
- Pago a agente aduanero en Guayaquil.
- Pagos a naviera.
- Transporte de mercadería.

### ***Actividades actuales de los Empleados***

Actividades actuales de las vendedoras:

- Vender mercadería
- Despachar de mercadería
- Realizar conteo físico de mercadería (despacho, recepción y venta)
- Ordenar mercadería
- Facturar
- Atender al cliente

Actividades actuales del bodeguero:

- Cargar mercadería.
- Realizar conteo físico de mercadería.
- Emperchar mercadería.
- Ordenar mercadería.
- Despachar mercadería.
- Entregar mercadería.
- Vender (en ocasiones donde hay mucha afluencia de clientes).

Actividades actuales del administrador:

- Realizar y supervisar logística de importación (trámites, traslado de mercadería).

- Comprar mercadería (local e importada).
- Realizar operaciones bancarias (pagos, depósitos, trámites).
- Tributar (declaración de impuestos, planillas del IESS).
- Administrar.
- Realizar conteo físico y verificación de mercadería.
- Supervisar a empleados.
- Receptar pagos de clientes.
- Realizar gestión de cobranzas.

Podemos destacar que los empleados no tienen sus funciones establecidas, es por ello que no cuentan con una persona encargada únicamente de la bodega, de las compras y de las ventas. En el caso del bodeguero, a quién se le atribuye este cargo por su habilidad física de levantar cartones pesados, en ocasiones debe realizar actividades de ventas y las vendedoras actividades involucradas al área de bodega; de igual manera en el caso del administrador quién ejecuta y supervisa todas las operaciones internas.

### ***3.9 Diagnóstico de la situación actual del negocio***

Una vez analizados los resultados de las concluimos lo siguiente:

- No tienen políticas de inventario.
- Los empleados no tienen definidas sus funciones.
- Existen falencias en los procesos actuales de: compras, ventas, gestión y recepción de mercadería.; es decir los procedimientos no están definidos.
- No existen controles internos de mercadería.
- Se desconoce los límites de existencia de productos.
- No utilizan un software para la gestión de inventarios.

### 3. 10 Observación de los procesos realizados en la importadora D'Ellas.

#### *Solicitud y recepción de mercadería – Compras locales.*

**Tabla 3.3 Proceso actual de solicitud y recepción de mercadería - Compras locales**

N°	Responsable	Descripción del Proceso
1	Administrador	Visita a proveedores locales.
2	Administrador	Analiza muestras de productos en exhibición en función a: demanda, ventas actuales y precios
3	Administrador	Determina que productos deben adquirirse.
4	Administrador	Solicita y registra pedido en agenda personal.
5	Administrador	Recibe comunicado del proveedor confirmando el envío.
6	Administrador	Informa a vendedoras y bodeguero sobre la mercadería a recibir.
7	Vendedora o Bodeguero	Organiza bodega para la recepción del pedido.
8	Vendedora o Bodeguero	Recibe mercadería.
8	Vendedora o Bodeguero	Realiza conteo físico de la mercadería recibida.
9	Administrador	Verifica que la cantidad entregada por el personal del proveedor concuerde con la cantidad informada por el bodeguero interno.
10	Administrador	Recepta factura y firma constancia de recibido.
11	Administrador	Archiva factura en carpeta de facturas de proveedores.

**Elaborado por: Autores (2015)**

#### *Solicitud y recepción de mercadería – Compras internacionales*

**Tabla 3.4 Proceso actual de solicitud y recepción de mercadería - Compras internacionales**

N°	Responsable	Descripción del Proceso
1	Administrador	Realiza compra de boletos para viajar a China en agencia de viajes. El viaje tiene una duración de 15 días y se realiza la compra de pasaje con una anticipación de 10 días hábiles antes de viajar
2	Administrador	Realiza gestión de la visa requerida con la misma agencia de viajes.

3	Administrador	Recibe confirmación de la solicitud de visa.
4	Administrador	Realiza viaje a Yiwu-China y se contacta con su agente internacional.
5	Administrador	Visita el mercado Futian (zona de tiendas de exhibición de fábricas)
6	Administrador	Cotiza productos en función a: demanda actual, existencias de productos en bodega, requerimientos de clientes.
7	Administrador	Selecciona productos a adquirir en función al precio; toma foto del producto para su reconocimiento e indica al agente.
8	Agente Internacional	Realiza proforma, donde se especifica: cantidad, descripción, precio, características del producto, cubicaje del producto.
9	Agente Internacional	Entrega copia de proforma a la fábrica y archiva el original adjuntando una carta de presentación de la fábrica.
10	Agente Internacional	Coordina con la fábrica fecha de entrega y forma de pago.
11	Agente Internacional	Informa al administrador la fecha y forma de pago acordada.
12	Administrador	Transcribe el pedido realizado a su agenda personal para su archivo.
13	Administrador	Revisa total de compras realizadas día a día.
14	Agente internacional	Realiza informa sobre dinero invertido y cubicaje de productos día a día.
15	Administrador	Realiza viaje a Ecuador
16	Agente Internacional	Recibe pedidos por parte de las fábricas y verifica lo recibido de acuerdo a la proforma.
17	Agente Internacional	Almacena pedido en bodega.
18	Agente Internacional	Controla el cubicaje del contenedor versus las existencias almacenadas en bodega.
18	Agente Internacional	Reserva disponibilidad de envío en naviera.
19	Agente Internacional	Realiza proceso de desaduanización en puerto de China.
20	Agente Internacional	Realiza el envío de contenedor vía marítima, el mismo que tiene una duración de 30 días.
21	Agente Internacional	Informa vía telefónica al administrador el valor total del commercial invoice para realizar el giro bancario.
22	Administrador	Realiza el giro bancario por el total del commercial invoice.
23	Administrador	Recibe comprobante por parte del banco y solicita el Swift bancario.
24	Administrador	Scanea comprobante del giro y procede a enviarlo vía email al

		agente internacional.
25	Administrador	Recibe Swift bancario y lo archiva
26	Agente Internacional	Recibe VL por parte de la naviera y lo envía por Fedex al administrador: VL, 690mercial invoice, packing list
27	Administrador	Realiza seguimiento al VL recibido por parte del agente internacional en la página de la naviera
28	Administrador	Elabora catálogo de los productos próximos a llegar con precios, cantidades y foto para su reconocimiento (para gestión interna)
29	Administrador	Recibe notificación por parte de la Aduana del Ecuador en la cuenta del SENA E el arribo del contenedor y que está apto para todo trámite.
30	Agente Afianzador	<p>Verifica que el contenedor haya llegado al puerto y solicita al administrador:</p> <p><b>Para la desaduanización:</b> comercial invoice, packing list, comprobante del giro bancario, Swift bancario, carta de contrato entre agente internacional y administrador. Estos requisitos son entregados en la Aduana.</p> <p><b>Para la salida del contenedor:</b> cancelación de gastos locales por medio de cheque certificado, emisión de cheque certificado como garantía. Estos requisitos son entregados a la naviera.</p>
31	Agente Afianzador	Realiza desaduanización y salida del contenedor.
32	Agente Afianzador	Coordina traslado del contenedor a bodega.
33	Vendedoras	Realiza conteo físico de bultos recibidos contra el total del packing list.
34	Vendedoras	Informa al administrador la cantidad de bultos recibidos.

**Elaborado por: Autores (2015)**

*Gestión de bodega – Compras locales***Tabla 3.5 Proceso actual de gestión de bodega**

N°	Responsable	Descripción del Proceso
1	Vendedora o Bodeguero	Ordena la bodega de tal forma que haya disponibilidad de espacio.
2	Vendedora o Bodeguero	Empercha mercadería en bodega de acuerdo al espacio disponible
3	Administrador	Supervisa lo ejecutado e informa precios de los productos a las vendedoras
4	Vendedora	Baja mercadería para exhibición en las vitrinas de acuerdo al espacio disponible. Cuando las vitrinas se vacían bajan más mercadería para exhibición.

**Elaborado por: Autores (2015)**

*Gestión de bodega – Compras internacionales***Tabla 3.6 Proceso actual de gestión de bodega - Compras internacionales**

N°	Responsable	Descripción del Proceso
1	Vendedora o Bodeguero	Ordena la bodega de tal forma que haya disponibilidad de espacio.
2	Vendedora o Bodeguero	Clasifica bultos/cartones de acuerdo al código de origen (China)
3	Vendedora o Bodeguero	Empercha mercadería en bodega de acuerdo al espacio disponible y los demás productos se mantienen en los cartones hasta liberar más espacio.
4	Administrador	Entrega catálogo de productos nuevos importados a las vendedoras con precios, cantidades y foto para su reconocimiento.
5	Vendedoras	Baja mercadería para exhibición en las vitrinas de acuerdo al espacio disponible. Cuando las vitrinas se vacían bajan más mercadería para exhibición.

**Elaborado por: Autores (2015)**

*Ventas al por menor***Tabla 3.7 Proceso actual de ventas al por menor**

N°	Responsable	Descripción del Proceso
1	Cliente	Realiza pedido a la vendedora.
2	Vendedora	Recibe pedido del cliente.
3	Vendedora	Emite la factura de forma manual para que cancele en caja (al administrador)
4	Administrador	Recibe pago según lo detallado en la factura.
5	Administrador	Entrega mercadería al cliente.

**Elaborado por: Autores (2015)***Ventas al por mayor***Tabla 3.8 Proceso actual de ventas al por mayor**

N°	Responsable	Descripción del Proceso
1	Cliente	Realiza pedido a la vendedora.
2	Vendedora	Elabora proforma al cliente detallando: cantidad, descripción, precio unitario, precio total.
3	Vendedora	Entrega proforma al cliente e indica en que tiempo puede retirar su pedido o fecha de envío si el cliente solicita que se le envíe a otra provincia.
4	Vendedora o Bodeguero	Realiza el despacho del pedido y elabora la factura de acuerdo a lo despachado.
5	Cliente	Retira la mercadería en el local y realiza el pago.
6	Administrador	Recibe el pago según lo detallado en la factura.
7	Administrador	Si la venta es a crédito, se registra la deuda en la agenda de cuentas por cobrar.

**Elaborado por: Autores (2015)**

### *Ventas al por mayor con envíos provinciales*

**Tabla 3.9 Proceso actual ventas al por mayor con envíos provinciales**

Nº	Responsable	Descripción del Proceso
1	Cliente	Realiza pedido a la vendedora.
2	Vendedora	Elabora proforma al cliente detallando: cantidad, descripción, precio unitario, precio total.
3	Vendedora	Entrega proforma al cliente e indica la fecha de envío si el cliente solicita que se le envíe a otra provincia.
4	Vendedora o Bodeguero	Realiza el despacho del pedido y elabora la factura de acuerdo a lo despachado.
5	Vendedora o Bodeguero	Informa al administrador que el pedido está listo.
6	Administrador	Realiza envío de mercadería al cliente por transporte.
7	Administrador	Registra en agenda de cuentas por cobrar la venta a crédito.

**Elaborado por: Autores (2015)**

### *3.11 Flujogramas de Procesos Actuales*

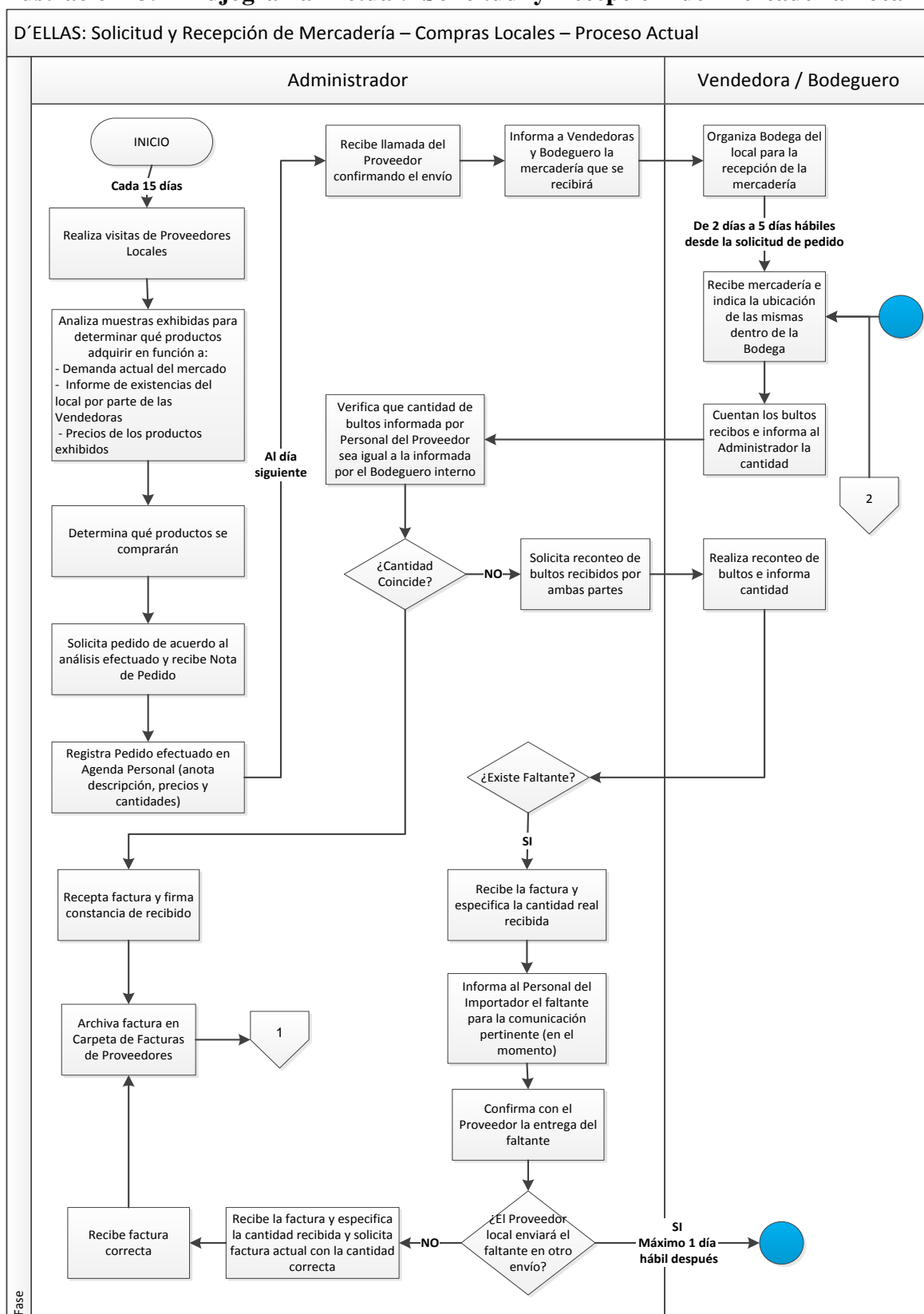
La información acerca de los procesos actuales de la importadora fue procesada a través del programa Visio para la elaboración de flujogramas que describen de manera gráfica los procesos realizados en la importadora.

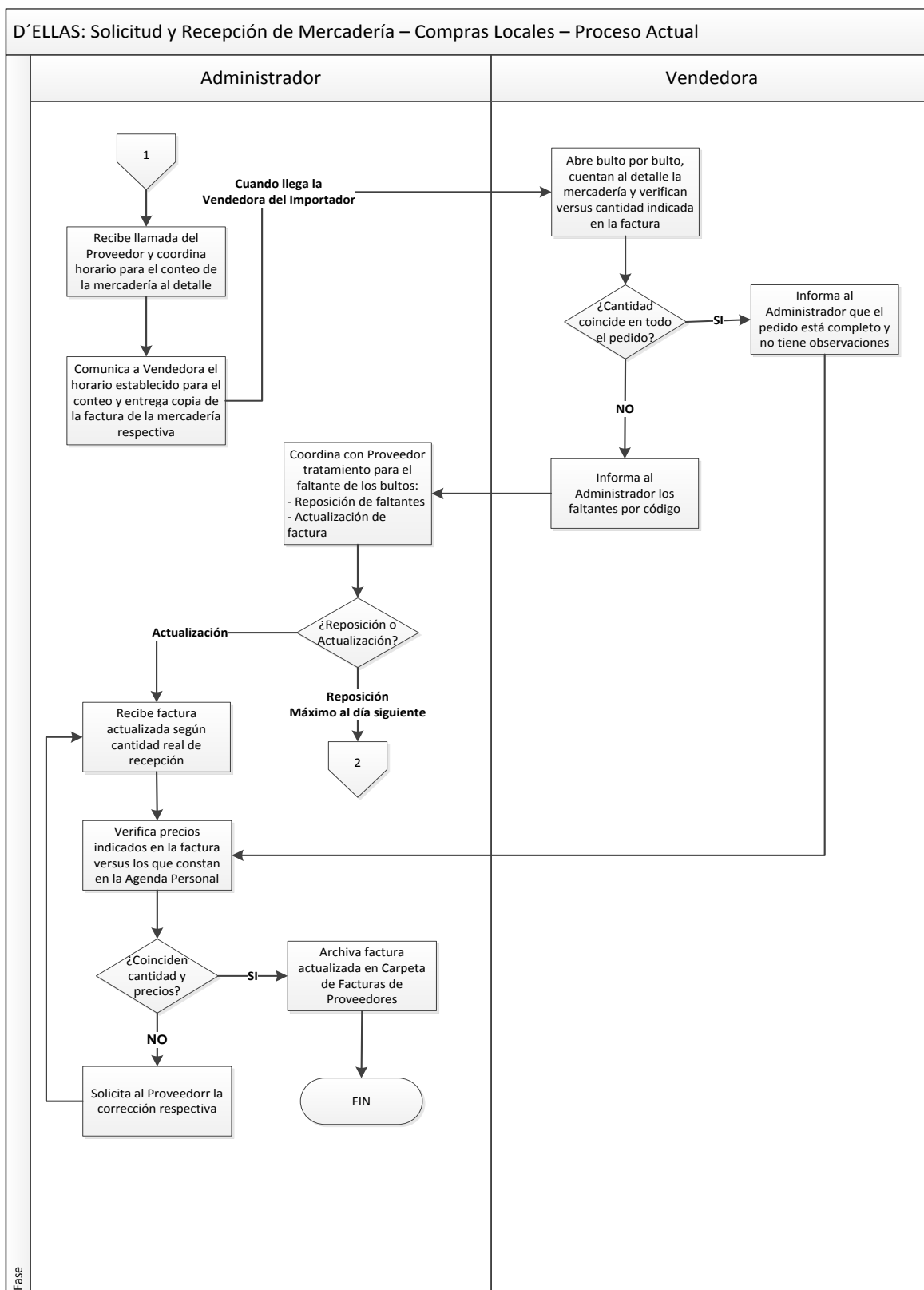
Los flujogramas detallan los siguientes procesos:

- Solicitud y recepción de mercadería – Compras locales.
- Solicitud y recepción de mercadería – Compras internacionales.
- Gestión de bodega.
- Ventas al por menor y mayor.



### Ilustración 3.1 Flujograma Actual: Solicitud y recepción de mercadería local

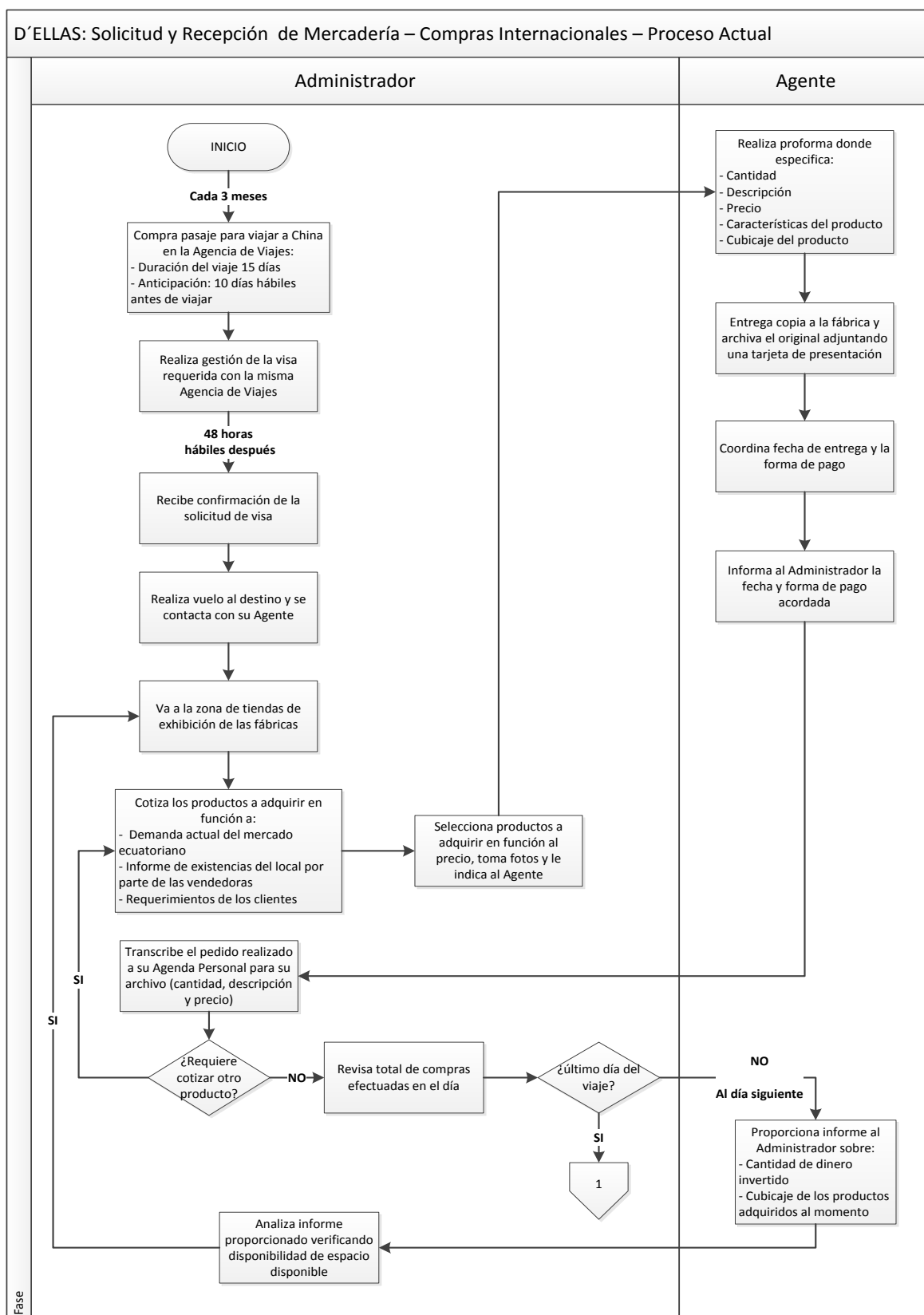


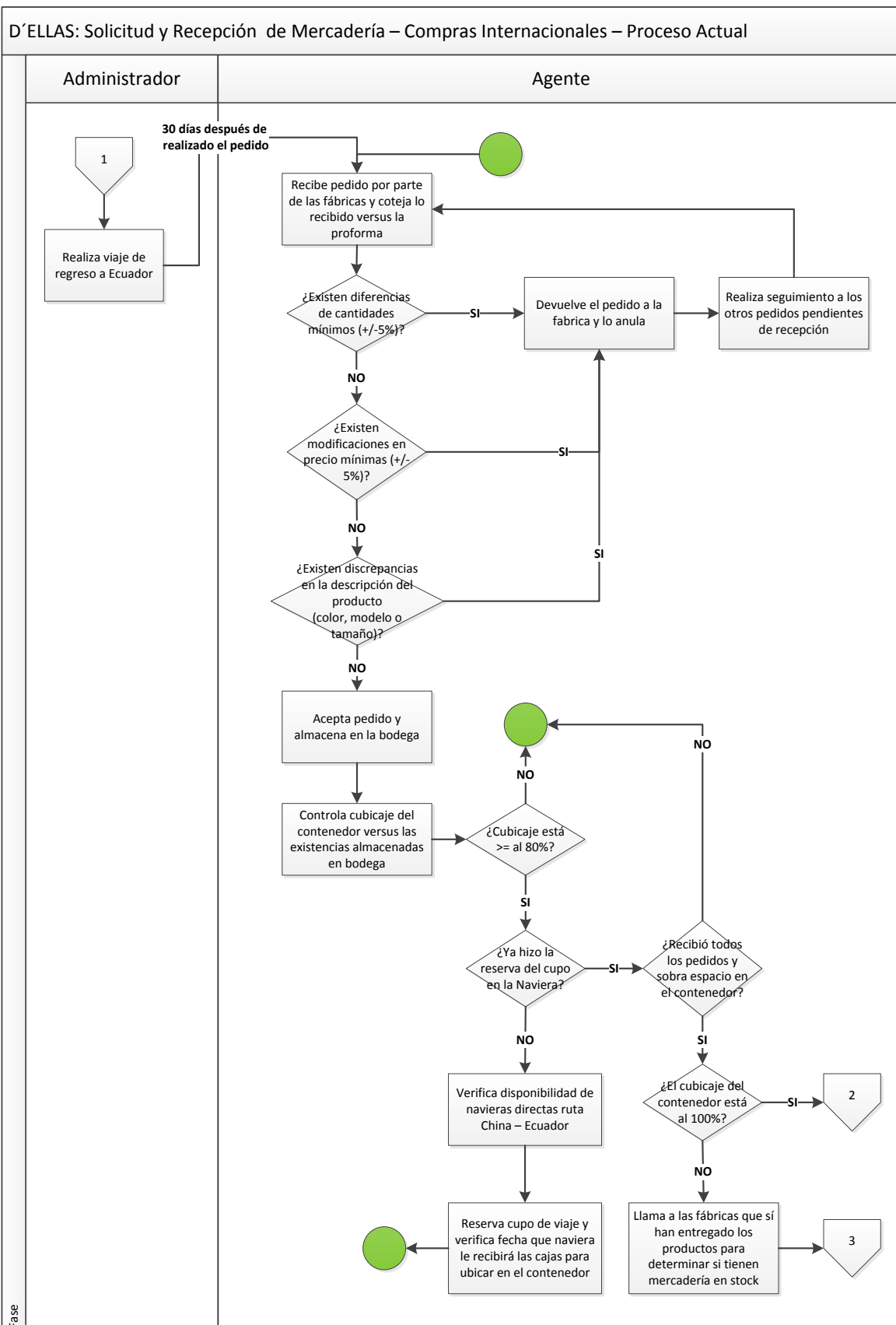


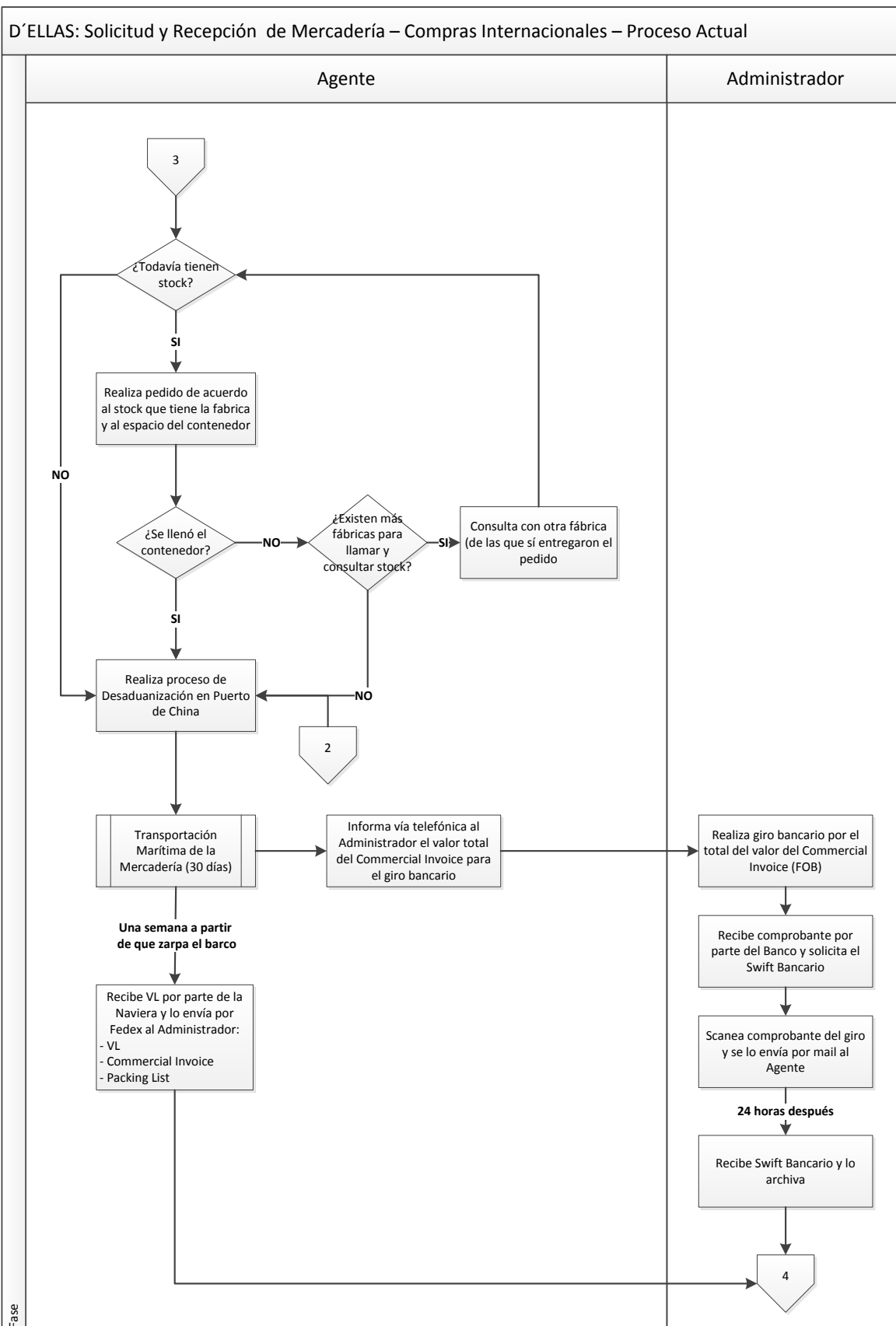
**Fuente: D'Ellas**

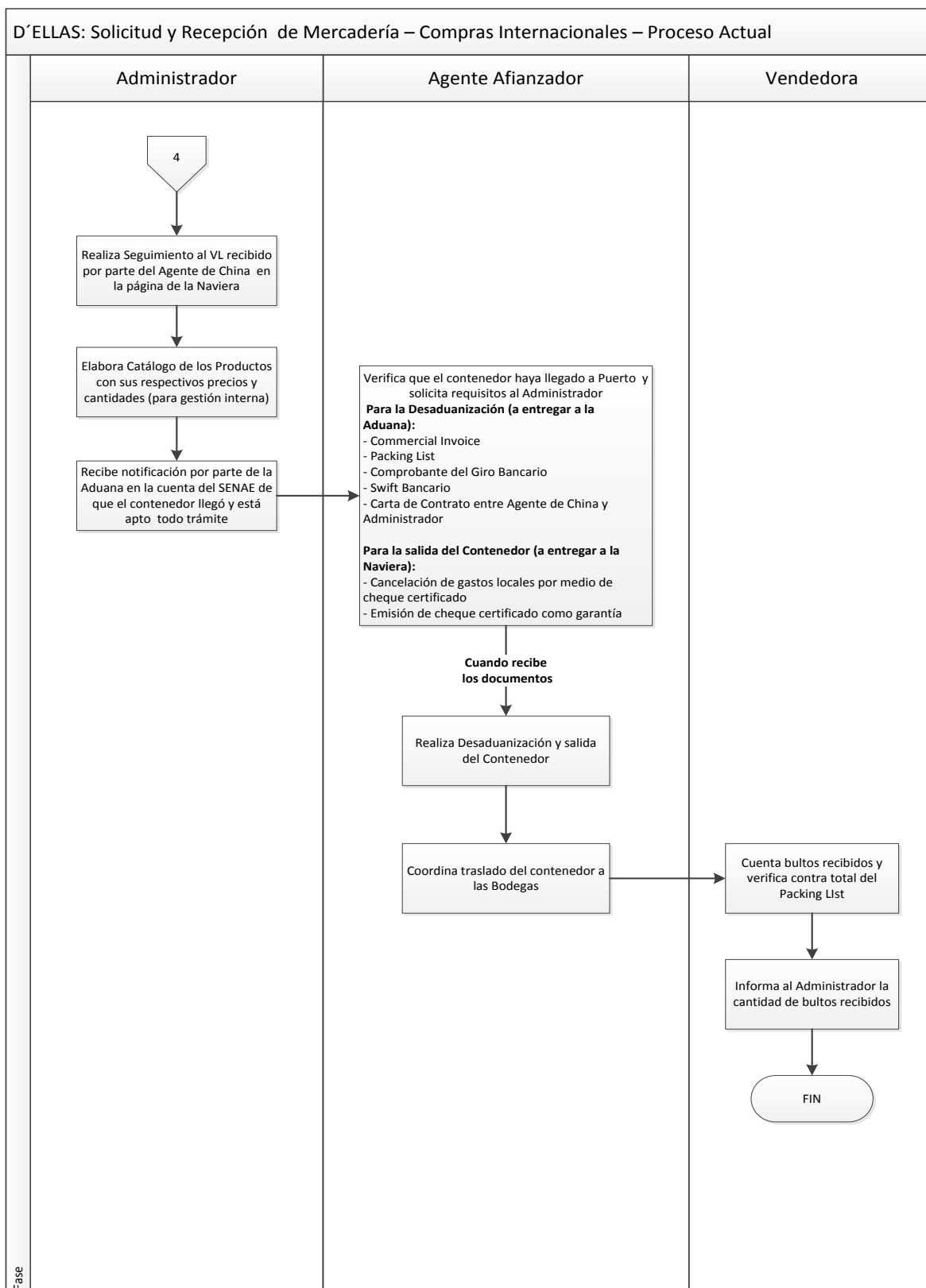
**Elaborado por: Autores (2015)**

### Ilustración 3.2 Flujograma Actual: Solicitud y recepción de mercadería internacional





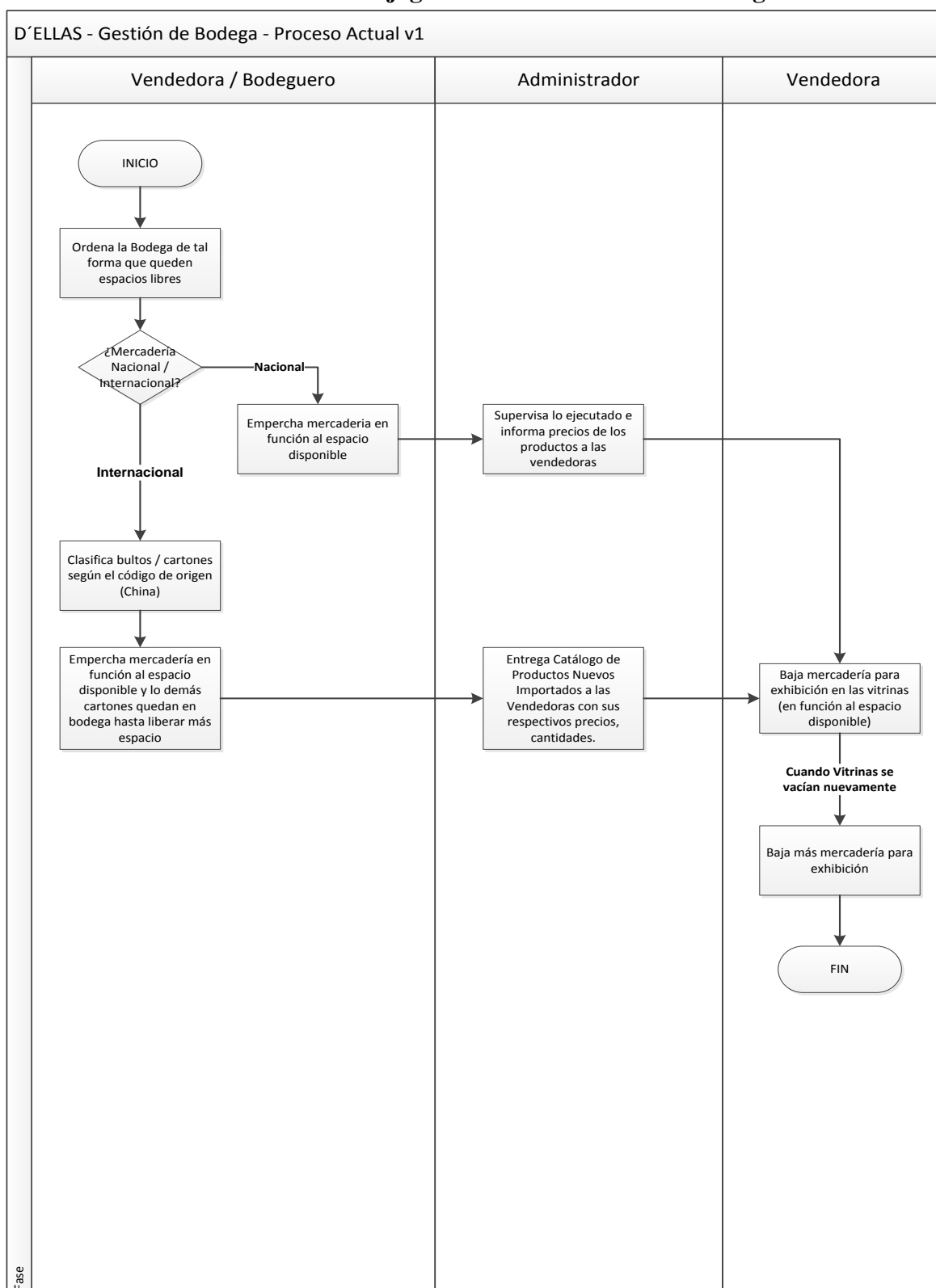




**Fuente: D'Ellas**

**Elaborado por: Autores (2015)**

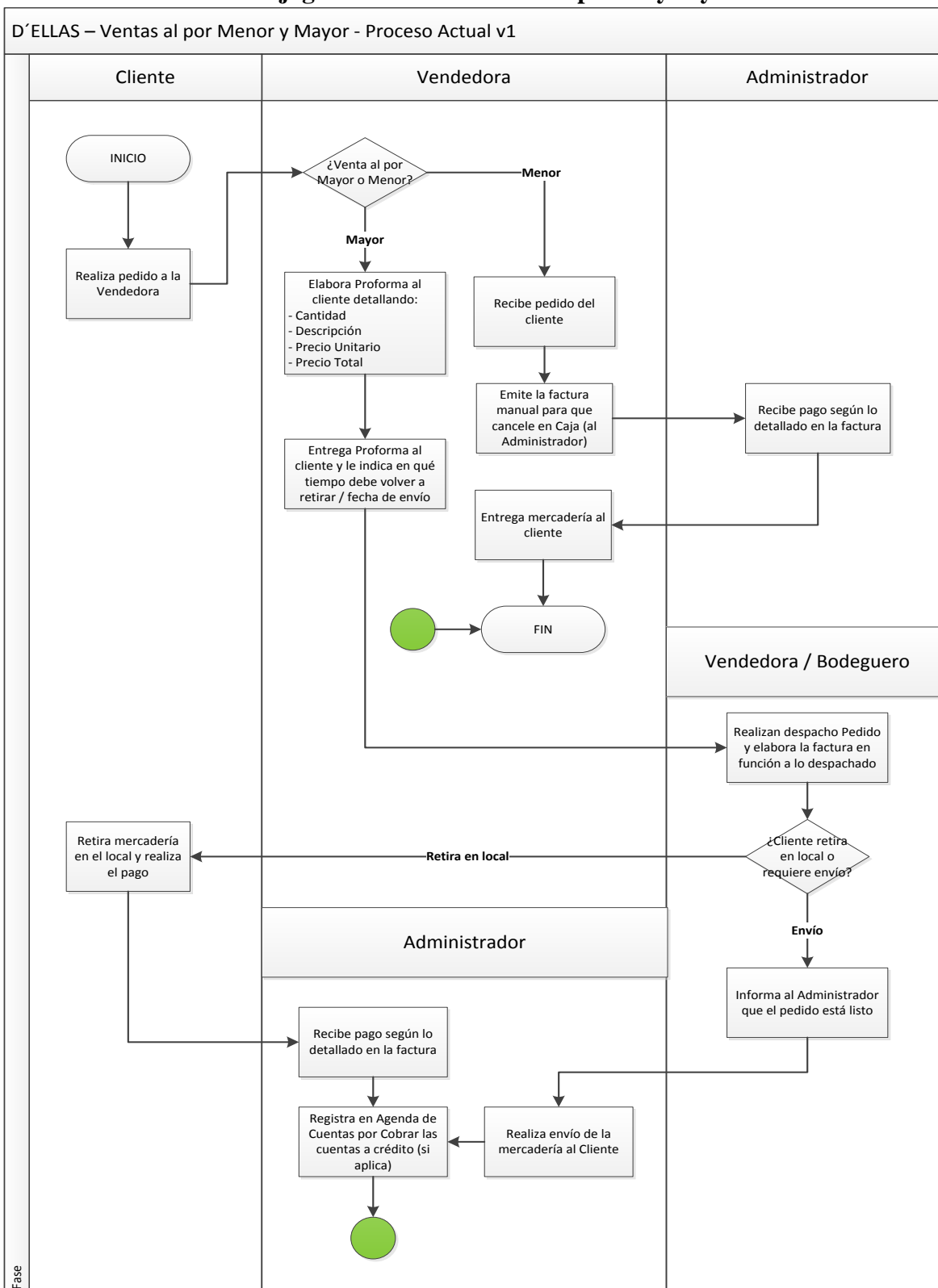
### Ilustración 3.3 Flujograma Actual: Gestión de bodega



Fuente: D'Ellas

Elaborado por: Autores (2015)

**Ilustración 3.4 Flujograma Actual: Ventas al por mayor y menor**



**Fuente: D'Ellas**  
**Elaborado por: Autores (2015)**



### ***3.12 Control de problemas existentes***

En base a las observaciones efectuadas a los distintos procesos se obtuvo como resultado los siguientes problemas considerados los más recurrentes.

El problema más concurrente encontrado es el retraso en el despacho y envíos de pedidos a clientes de provincia. Éste problema se presenta debido a demoras entre el momento en que el cliente realiza el pedido, el despacho y el envío del mismo, ya que en ciertas ocasiones el cliente requiere un producto que no se posee en stock y es necesario su adquisición para su entrega final. Ésta diferencia afecta directamente el nivel de satisfacción de los clientes ya que no se cumple el tiempo de entrega pactado en la negociación.

Los envíos de pedidos a provincias son responsabilidad del administrador de la importadora, quién en ocasiones no dispone del tiempo suficiente para realizar los envíos en el tiempo acordado con el cliente.

Las compras no son programadas y así mismo no conocen con exactitud con qué frecuencia y la cantidad que deben ordenar de un determinado producto. Esto ha ocasionado un desabastecimiento perdiendo oportunidades de ventas como ocurrió en el pasado mes de Julio donde todos los importadores de bisutería no contaban con la cantidad necesaria para satisfacer la gran demanda de liga para hacer pulseras, mencionó el propietario.

#### ***Toma de muestras para evaluación***

Se toma como muestra un evento en particular donde un cliente solicitó:

**Tabla 3.10 Muestra para evaluación**

<b>CANTIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
15 docenas	DOS045	Bandana
10 docenas	DOS122	Diademas económicas
10 docenas	DOS063	Arete
20 docenas	DOS111	Corona de flores
15 docenas	DOS017	Cadena
20 docenas	DOS044	Moño dona
20 docenas	DOS078	Moño escolar
5 docenas	DOS092	Billetera
7 docenas	DOS061	Liga para pulsera
10 docenas	DOS086	Rosarios

**Fuente: D'Ellas**

**Elaborado por: Autores (2015)**

Por falta de información la vendedora no verificó la cantidad disponible de las coronas de flores y moño dona, por tal motivo no se cumplió a cabalidad el pedido solicitado por el cliente retrasando el envío de la mercadería. La vendedora le explicó al cliente que no contaban con la corona de flores y moño dona, pero que en dos días llegaría mercadería nueva donde podría completar el pedido. La vendedora consultó al cliente si aceptaba el envío con dos días de atraso, quien respondió afirmativamente a las nuevas condiciones.

Transcurrido los dos días acordados surgieron nuevos inconvenientes ya que no llegaron los productos faltantes, por lo cual la vendedora procedió nuevamente a contactarse con el cliente explicándole la situación. Esto generó inconformidad con el cliente ya que recibió incompleto su pedido en fechas de forma posterior a lo acordado.

La falta de control en stock de productos ocasionó el evento mencionado anteriormente. No se controlan máximos y mínimos de existencia de los productos, además la falta de información de inventario actualizado ocasiona que no se conozca con exactitud la cantidad disponible para la venta.

Otro evento se suscitó en el mes de Julio, fecha en que el administrador quien se encarga de la logística de envíos se encontraba en el Yiwu-China. En su ausencia no se coordinaron bien los envíos a clientes de provincia generando inconformidad por parte de los clientes.

La tabla 3.11 muestra los principales problemas en el área de bodega y el número de veces en cuanto quejas por parte de las vendedoras respecto a ellos. Para la evaluación se tomaron datos del mes de Diciembre del 2014.

**Tabla 3.11 Diagrama de Pareto simple**

PRINCIPALES PROBLEMAS	# QUEJAS
Falta de información de stock de productos	10
Retrasos en envío de productos	10
Despacho de mercaderías	8
Mala organización en bodega	5

**Fuente: D'Ellas**

**Elaborado por: Autores (2015)**

**Tabla 3.12 Diagrama de Pareto porcentual**

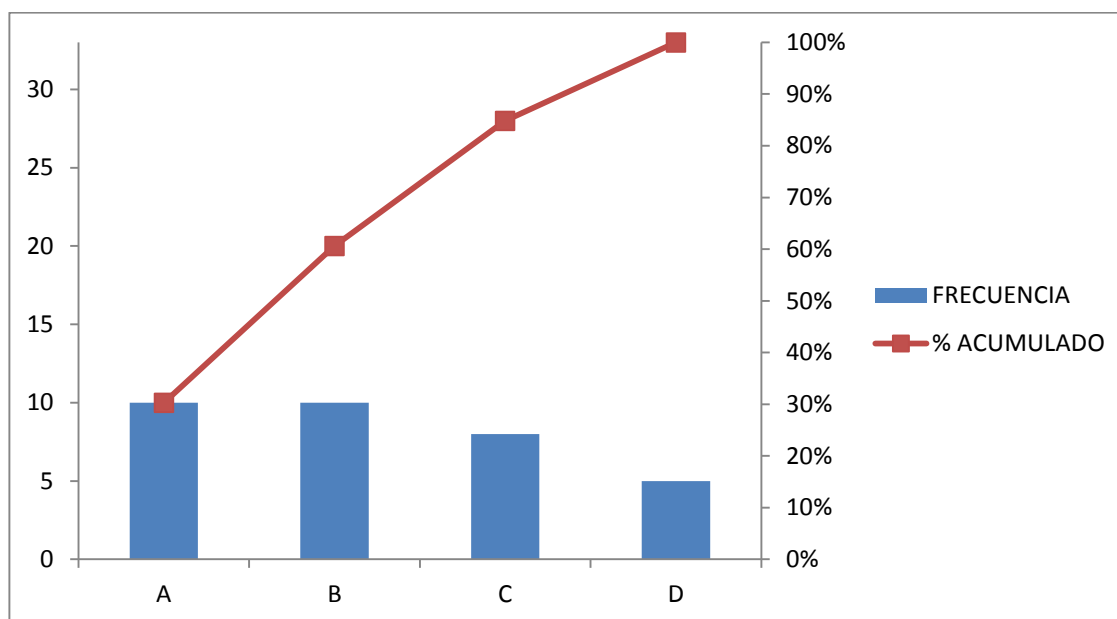
PRINCIPALES PROBLEMAS	# QUEJAS	% TOTAL	% TOTAL ACUMULADO
(A) Falta de información de stock de productos	10	30%	30.0%
(B) Retrasos en envío de productos	10	30%	61.0%
(C) Despacho de mercaderías	8	24%	85.0%
(D) Mala organización en bodega	5	15%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100.00%</b>	

**Fuente: D'Ellas**

**Elaborado por: Autores (2015)**

El principio de Pareto permite identificar visualmente en un gráfico Los problemas que tienen más relevancia y así poder aplicar una solución. Con los datos de la tabla 3.12 se graficará un diagrama de Pareto en cuanto a los principales problemas en el área de bodega.

**Gráfico 3.1 Diagrama de Pareto - Bodega D'Ellas**



**Elaborado por: Autores (2015)**

Mediante el gráfico 3.1 se puede identificar los problemas y así poder analizar el grado de importancia de los mismos en las áreas del negocio. Los problemas de falta de información de productos en stock, retrasos en envío de productos, despacho de mercadería y mala organización en bodega están representados por causa a,b,c y d respectivamente.

Por medio del diagrama de Pareto se identificaron que el 80% de los problemas del negocio están basados en las causas A y B, por las cuales razones se debe poner énfasis e importancia en las mismas para solucionar los problemas que tiene esta área y así mismo satisfacer las quejas del personal interno.

### ***Revisión de Documentos Existentes***

La empresa cuenta con una base de datos en Excel sobre los productos importados de China, donde se encuentra la cantidad ordenada, el costo en yuan, la conversión del costo de yuan a dólares y una imagen del producto para su reconocimiento (Véase Anexo 8) . No existe base de datos de los productos comprados a distribuidores locales de la ciudad, solo lo respalda la factura.

La cantidad de artículos vendidos están respaldas por su respectiva copia de factura. Adicional a esto las ventas a crédito son registradas en un cuaderno orderbook sin describir la cantidad vendida (Véase Anexo 9). No llevan el control de la baja de las mercaderías vendidas, pues no cuentan con la utilización de un sistema integrado o base de datos de la bodega. No existen documentos de autorización de ingresos y salidas de mercadería de bodega; el propietario se encarga de supervisar estas actividades.

### ***Incidencias Encontradas***

A través de la técnica de observación presenciamos que no toda la mercadería es guardada en bodega de manera inmediata. Esto se debe a la falta de organización en bodega que provoca que exista espacio insuficiente para las mercaderías próximas a llegar. Motivo por lo que se observó cartones en el lugar de atención al público generando incomodidades y pérdidas de los productos.

La poca cantidad de perchas en bodega no permite la distribución adecuada de cada producto y sus variados modelos por lo que son acomodados en el suelo donde son susceptibles a daños y pérdidas. (Véase Anexo 10) Esto ha generado inconvenientes en los despachos de mercadería ya que no se encuentran los productos de manera inmediata.

## Capítulo 4

### 4. La Propuesta

#### *4.1 Desarrollo de la Propuesta*

En este capítulo se desarrollará la propuesta del diseño del proceso de gestión de inventarios de bisutería para la importadora. De igual forma se establecerán políticas de inventario, funciones para los empleados, control de existencias y estándares del nivel de cumplimiento de los procedimientos. Además se propondrá el uso de un programa informático que facilitará el control de las existencias así como el registro de sus ventas y poder tener a su vez toda la información gerencial que se requiera para la toma de decisiones.

El desarrollo de la propuesta está enmarcado por las siguientes etapas:

**Etapas 1:** Políticas

**Etapas 2:** Funciones y descripción de los puestos

**Etapas 3:** Procesos

**Etapas 4:** Asignación de códigos de los productos

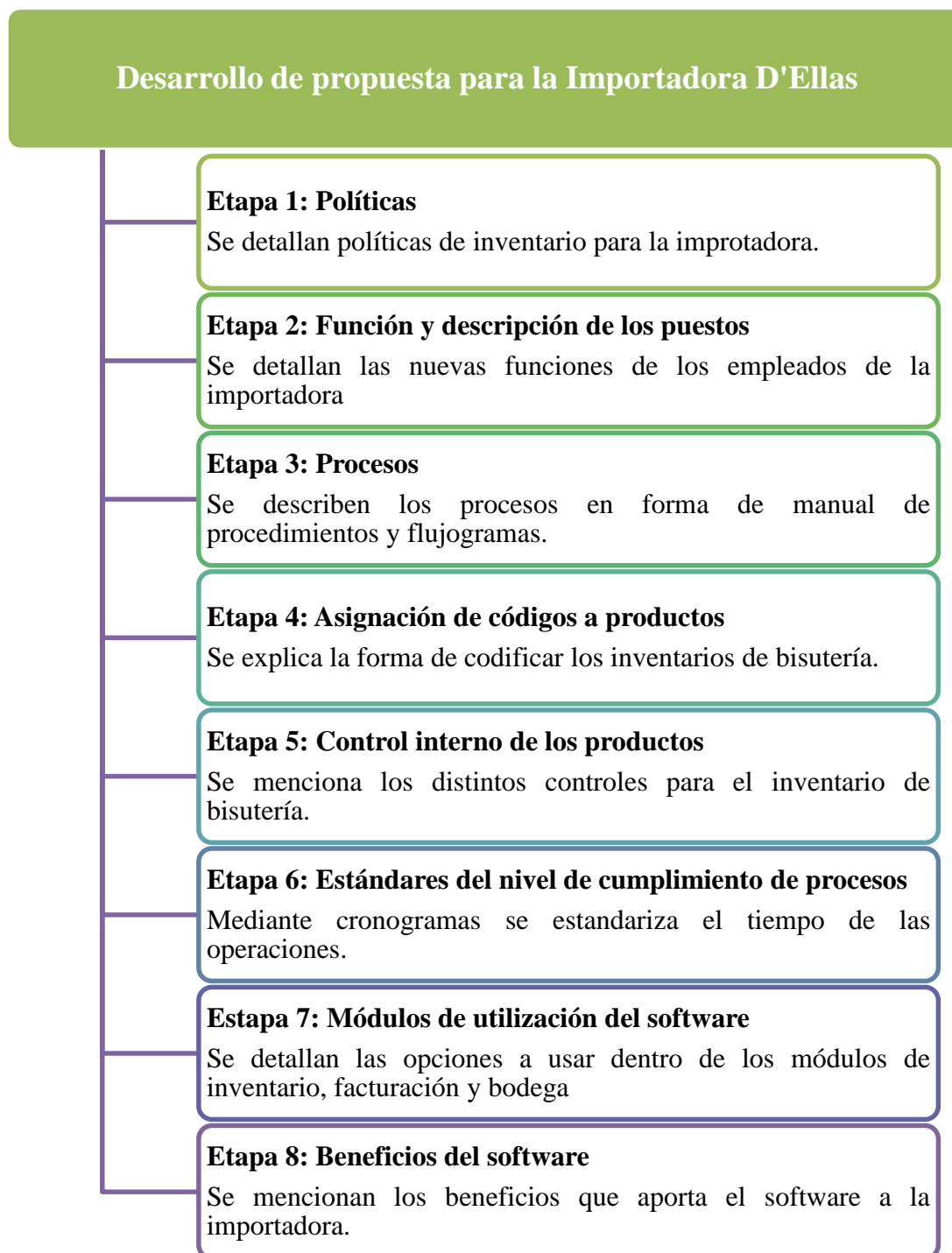
**Etapas 5:** Control interno de los productos

**Etapas 6:** Estándares del nivel de cumplimiento de procesos

**Etapas 7:** Módulos de utilización del software

## Etapa 8: Beneficios de la utilización del software

### Esquema Gráfico 4.1 Desarrollo de propuesta



Elaborado por: Autores (2015)

## ***4.2 Políticas y Funciones de los Puestos***

Como propuesta inicial se recomienda definir políticas que sirvan como orientación para el desarrollo de las actividades del negocio, es decir, instrucciones sobre cómo realizar tareas determinadas. De esta manera el negocio estará en condiciones de operar con mayor coherencia, en su funcionamiento interno.

### ***Políticas de Pedidos***

Para las políticas de pedido se tomarán las siguientes directrices:

- Verificar el stock mínimo por cada producto para la requisición de compra necesaria.
- El pedido se realizará a los proveedores de la importadora, ya sean locales o extranjeros.
- Los pedidos se realizaran vía telefónica, e-mail o personalmente.

### ***Políticas de Compras***

Para las políticas de compras se tomarán las siguientes directrices:

- Toda compra deberá estar previamente autorizada por el propietario.
- Toda compra deberá estar soportada con el requerimiento respectivo.
- Las compras se realizarán a proveedores que consten en la base de datos que tiene la importadora.
- Elegir al mejor ofertante de acuerdo a precios, flexibilidad de pagos y tiempo de entrega.
- Realizar el ingreso a bodega de la mercadería comprada.



### ***Políticas de bodega y almacenaje***

Para el manejo de la bodega y un buen almacenaje se tomarán en cuenta lo siguiente:

- Recibir la mercadería sólo con la documentación respectiva (factura u orden de compra)
- Recibir, revisar y verificar que la mercadería esté en óptimas condiciones, caso contrario de comunicará para proceder con el cambio de dicha mercadería.
- Se ubicará cada producto en las perchas asignadas de acuerdo a la categoría.
- Mantendrá en constante información con compras sobre las existencias reales de mercadería.
- Llevar un minucioso control sobre las entradas y salidas.
- Mantener ordenado y limpio el espacio donde se almacena la mercadería.
- El encargado de bodega será único custodio de las existencias en bodega.

### ***Políticas de venta y cobros***

Para las políticas de venta se tomarán las siguientes directrices:

- La importadora no acepta reclamos ni devoluciones de mercadería después de 72 horas de haberla recibido.
- Los descuentos y ofertas serán autorizados y establecidos por el administrador o supervisor.
- Toda mercadería vendida deberá ser revisada antes de entregarla al cliente, para constatar que está en buenas condiciones.
- Toda salida de mercadería por venta deberá ser facturada en el sistema, para la baja del stock de inventario y mantenerlo actualizado.
- Todo reclamo o devolución de mercadería debe ser hecho con el soporte de la factura.

- La importadora mantiene dos formas de cobro: Contado (efectivo o cheques al día) y Crédito.
- En los cobros de efectivo se procederá a verificar que los billetes están en buenas condiciones y no sean falsos.
- En los cobros de cheque se procederá a verificar que el documento no tenga enmendaduras y esté llenado correctamente.
- No se recibirán cheques al portador, ni de instituciones bancarias del exterior, solo nacionales o locales.
- Cuando se trate de créditos en las ventas se realizarán a los clientes mayoristas fijos y aprobados por la administración.
- El crédito por venta será hasta máximo 45 días plazo.
- Cualquier excepción en la otorgación de los créditos por ventas será autorizado por la administración.
- La importadora considerará como cliente fijo aquellos que tiene una frecuencia de compra de 2 veces al mes y una antigüedad de 6 meses como comprador.
- La importadora considerará como mayorista a aquellos que sus compras sean iguales o mayores a \$500.00
- El encargado (a) de caja será responsable y custodio de los cobros realizados durante el día.

### ***Políticas de uso del Sistema***

- El encargado (a) de la facturación deberá llenar todos los campos requeridos por el sistema al momento de la venta.
- La factura deberá ser elaborada con los datos actuales del cliente.
- Antes de guardar en el sistema e imprimir la factura, el vendedor de muestras deberá revisar que la forma de pago sea correcta.
- El bodeguero es el encargado de emitir reportes, crear productos dentro del sistema, ingresar información de los proveedores.

- El administrador es el encargado de efectuar órdenes de compra sin omitir campos requeridos y seleccionar el proveedor adecuado.
- El administrador tendrá el acceso en su totalidad de todos los módulos del sistema, además de la exclusividad del módulo e cuentas por cobrar.
- Casa usuario tendrá el acceso limitado de acuerdo a las funciones que realizará.
- Se deberá realizar el ajuste de inventario en el sistema por motivos de: mercadería en mal estado, consignación e intercambios de mercadería.

### ***Funciones de los Puestos***

Se considera necesario delimitar funciones para los trabajadores del negocio que se encuentren involucrados de manera directa con los inventarios de bisutería para definir de manera clara y sencilla las tareas que se van a realizar en un determinado puesto.

**Tabla 4.1 Datos de identificación: Supervisor**

<b>Datos de Identificación</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Supervisor
<b>Departamento</b>	Administrativo
<b>Área</b>	Administrativa
<b>Reporta a</b>	Administrador

**Elaborado por: Autores (2015)**

### ***Descripción del cargo***

Establecer estrategias de relaciones con clientes internos - externos, coordinando y supervisando las actividades de fuerzas de ventas, almacenaje, bodegaje y facturación, velando por el oportuno abastecimiento de mercancías, cumplimiento de las políticas y

condiciones generales del negocio para así tomar las mejores decisiones de compra y creando a la vez un apto ambiente de trabajo a sus dirigidos como jefe inmediato.

### ***Descripción funcional***

1. Solicitar personal fijo o temporal cuando sea necesario.
2. Coordinar y supervisar las actividades de las diferentes áreas.
3. Verificar que se cumplan las políticas generales de la importadora.
4. Atender los reclamos, quejas y sugerencias de los clientes.
5. Preparar reportes u otra información solicitada por la administración.
6. Investigar, sugerir y elaborar planes promocionales.: Ofertas y descuentos.
7. Coordinar y organizar envíos de mercadería a provincia.
8. Solicitar e ingresar precios y costos de los productos nuevos.
9. Tramitar órdenes de pago, previamente autorizadas por el administrador.
10. Supervisar la logística del trasbordo de la importación en el país local.
11. Control y supervisión de la entrada y salida de todo el personal de la empresa.
12. Receptar solicitudes o requisiciones de compra.
13. Solicitar cotizaciones a distintos proveedores
14. Dar seguimiento a las órdenes de compras que se encuentran en tránsito.
15. Cooperar activamente con la seguridad y vigilancia de los activos de la organización.

**Tabla 4.2 Datos de identificación: Vendedor de mostrador**

<b>Datos de Identificación</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Vendedor de Mostrador
<b>Departamento</b>	Ventas
<b>Área</b>	Mostrador
<b>Reporta a</b>	Supervisor

**Elaborado por: Autores (2015)**

### ***Descripción del cargo***

Realizar la venta de los productos, con un extraordinario servicio y afectuosa atención al cliente, orientando a éstos en su decisión de compra con la finalidad de incrementar las ventas, la lealtad del cliente para así cumplir las metas propuestas.

### ***Descripción funcional***

1. Dar bienvenida al cliente y saludarlo respetuosamente.
2. Brindar alta satisfacción en el servicio y atención al cliente..
3. Ingresar toda la información del cliente previo a la facturación.
4. Asesorar a los clientes acerca de promociones u ofertas que efectúa la importadora
5. Elaborar la factura correspondiente en cada actividad de venta.
6. Recomendar y/o sugerir al cliente la compra de mercadería complementaria.
7. Volver a ubicar la mercadería que se le mostró al cliente y que éste no decidió llevar.
8. Participar en inventarios físicos periódicos.
9. Colaborar en el entrenamiento de personal nuevo.
10. Realizar labores de exhibición de mercadería en el área de ventas.
11. Mantener una adecuada organización de productos y presentación visual en los exhibidores y vitrinas.
12. Mantener la sección asignada limpia y ordenada
13. Comunicar a su jefe inmediato sobre alguna anomalía, reclamo y sugerencia del cliente y colaboradoras de ventas.
14. Coordinar despacho de mercaderías con Dpto. Bodega y confirmar la recepción de la misma.
15. Cooperar activamente con la seguridad y vigilancia de los activos del negocio.

**Tabla 4.3 Datos de identificación: Bodeguero y Auxiliar**

<b>Datos de Identificación</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Bodeguero y Auxiliar
<b>Departamento</b>	Bodega
<b>Área</b>	Bodega
<b>Reporta a</b>	Supervisor

**Elaborado por: Autores (2015)**

### *Descripción del Cargo*

Receptar la mercadería adquirida, verificar el estado de las mismas de acuerdo a las condiciones de requerimientos, proteger el inventario, ayudar en actividades de almacenaje, distribución, orden y limpieza. Registrar las entradas y salidas de mercadería mediante el uso del módulo de inventarios.

### *Descripción Funcional*

1. Colaborar con el trasbordo de la mercadería importada hacia la bodega.
2. Revisar y recibir mercadería que ingresa a bodega.
3. Verificar que las características de los productos que ingresan a bodega correspondan con la requisición de compra realizada.
4. Crear el producto mediante el software.
5. Almacenar, clasificar y organizar la mercadería en bodega a fin de garantizar su inmediata localización.
6. Registrar y controlar la salida e ingreso de mercadería a través del módulo de inventarios.
7. Distribuir la mercadería en el Almacén.
8. Despachar toda mercadería con respaldo de la factura emitida.
9. Realizar los envíos de mercadería a provincia.
10. Elaborar requisiciones de compra en relación al límite de existencia establecido.
11. Elaborar informes de recepción.

12. Mantener limpia la bodega.
13. Cooperar con la seguridad y vigilancia de activos del negocio.

**Tabla 4.4 Datos de identificación: Cajero**

<b>Datos de Identificación</b>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Cajero
<b>Departamento</b>	Administrativo
<b>Área</b>	Caja
<b>Reporta a</b>	Supervisor

**Elaborado por: Autores (2015)**

### *Descripción del cargo*

Responsable por el ingreso, uso y custodia del dinero en efectivo o cheques, además es responsable del registro de las operaciones en el sistema, este puesto cierra el proceso de venta siendo de mucha importancia en la gestión comercial.

### *Descripción Funcional*

1. Comprobar que el dinero de caja esté completo al recibirlo y antes de entregarlo.
2. Mantener un adecuado surtido de monedas y billetes para dar cambios.
3. Solicitar reposición de suministros y materiales al supervisor para su trabajo diario.
4. Recibir cheques por concepto de ventas realizadas en el local, cumpliendo con los procedimientos y normas establecidas.
5. Arqueo diario de caja.
6. Cerrar el punto de caja en coordinación con el supervisor.
7. Entregar al administrador, el efectivo y los cheques recaudados.
8. Clasificar y elaborar un informe de los valores de contado y crédito recaudados en el día.

9. Realizar pagos menores de eventualidades dentro del negocio.
10. Cooperar con la seguridad y vigilancia de activos del negocio.

**Tabla 4.5 Datos de identificación: Administrador propietario**

Datos de Identificación	
<b>Nombre del Cargo</b>	Administrador Propietario
<b>Departamento</b>	Administrativo
<b>Área</b>	Administrativa
<b>Reporta a</b>	Propietario

**Elaborado por: Autores (2015)**

### *Descripción del cargo*

Responsable del negocio en general, planificando, supervisando y controlando todos los recursos y el personal del negocio por medio de eficientes procesos de gestión para el bienestar y crecimiento de la misma.

### *Descripción Funcional*

1. Revisar y verificar los movimientos de estados de cuentas y conciliaciones bancarias.
2. Realizar todas las operaciones bancarias durante el día.
3. Responsable de todos cuentas por pagar y por cobrar del negocio.
4. Revisar que las facturas de importación cumplan con los parámetros establecidos.
5. Dar seguimiento personalizado a la desaduanización de mercadería.
6. Crear la logística del trasbordo de la importación en el país local.
7. Responsable de toda la tramitación de documentos de la importación.
8. Resguardar y controlar todo el dinero que circule por medio de la actividad comercial del negocio.



9. Contratar el personal solicitado por las áreas del negocio.
10. Asignar los precios de todos los productos que se comercialice en el negocio.
11. Negociar con proveedores condiciones, plazos de entrega, precios y formas de pago.
12. Analizar y aprobar órdenes de compra a proveedores.
13. Realizar compras nacionales e internacionales de los productos.

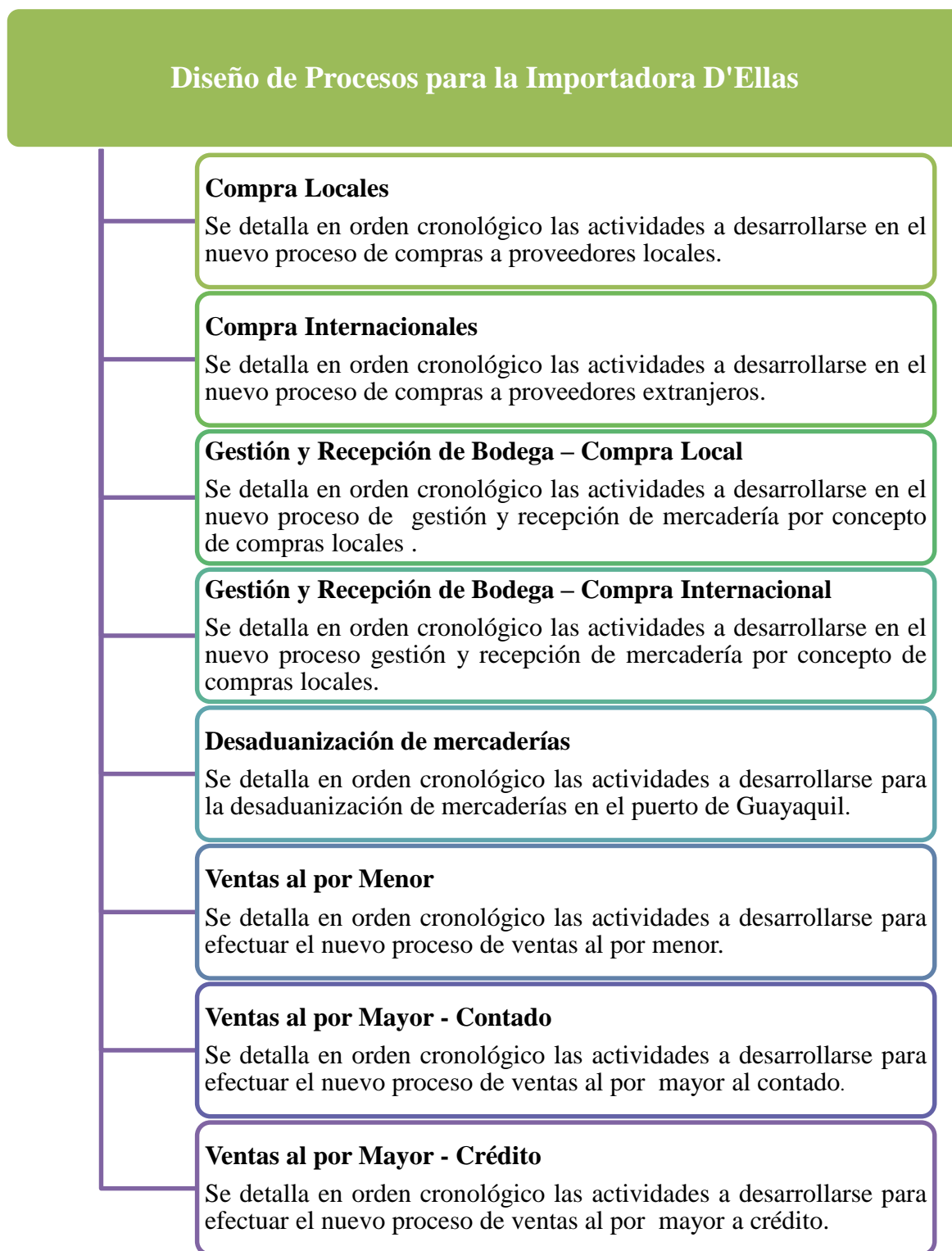
### **4.3 Procesos**

Los nuevos procesos para la importadora D'Ellas están diseñados en forma de manual de procedimientos; posteriormente se procesó la información en el programa Visio para la elaboración de gráfica del proceso mediante diagramas de flujo. Los procesos se detallan de la siguiente manera:

- Compras locales
- Compras internacionales
- Gestión y recepción de bodega – Compra local
- Gestión y recepción de bodega – Compra internacional
- Desaduanización de mercadería
- Ventas al por mayor al contado
- Ventas al por mayor a crédito
- Ventas al por menor

El esquema gráfico 4.2 muestra el diseño de los nuevos procesos para la gestión de inventarios de bisutería de la importadora D'Ellas en donde se detallan las actividades que se realizan en cada uno de los procedimientos diseñados. En el desarrollo de cada uno de los procesos se indica la persona responsable para cada actividad.

## Esquema Gráfico 4.2 Diseño de Procesos para la Importadora D'Ellas



Elaborado por: Autores (2015)

**Tabla 4.6 Manual de procedimientos: Compras locales**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Área: Compras</b>
<b>Procedimiento: Compras Locales</b>

<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Bodeguero o Auxiliar	Emitir la requisición de compra por desabastecimiento de acuerdo a los límites de existencia registrados en el sistema.
2	Supervisor	Receptar solicitudes o requisiciones de compra.
3	Administrador	Analizar la requisición de compra en función al comportamiento del producto en el mercado y sugerencias, para la posterior aprobación o rechazo.
4	Supervisor	Realizar la búsqueda del proveedor idóneo para la requisición de compra y solicitar a su vez cotizaciones.
5	Administrador	Realizar visita previa al proveedor para cerrar la negociación, concretar formas de pagos y detalles.
6	Supervisor	Archivar la proforma entregada por el proveedor y traspasar la información de la agenda personal del Administrador a su computador.
7	Supervisor	Coordinar con el proveedor fecha y formas de entrega.
8	Administrador	Realizar los pagos correspondientes, respetando los acuerdos pactados.

**Elaborado por: Autores (2015)**

**Tabla 4.7 Manual de procedimientos: Compras internacionales**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área: Compras</b>		
<b>Procedimiento: Compras Internacionales</b>		
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Bodeguero y Supervisor	Emitir solicitud de productos por desabastecimiento de acuerdo a los límites de existencias registradas en el sistema.
2	Supervisor	Receptar la solicitud y realizar un breve informe del comportamiento de los productos solicitados, para posteriormente entregar al Administrador.
3	Administrador	Analizar la solicitud en función al comportamiento del producto en el mercado, sugerencias y tiempo de logística en llegar el producto del exterior
4	Administrador	Elaborar listado final de productos a solicitar.
5	Administrador	Realizar el viaje a China.
6	Administrador y Agente Internacional	Realizar la búsqueda de las fábricas más óptimas para los productos solicitados y solicitar cotizaciones.
7	Administrador y Agente internacional	Realizar la previa visita para cerrar la negociación, concretar formas de pagos y fecha de entrega.
8	Administrador	Registrar el pedido efectuado en Agenda Personal y archivar la tarjeta de presentación de la fábrica.
9	Agente internacional	Registrar el pedido efectuado en una proforma.
10	Agente internacional	Después de cada día hábil, realizar un informe al administrador donde especifique la cantidad de dinero invertida y el cubicaje de los productos adquiridos.
11	Administrador	Analizar el informe diariamente para calcular lo que ha comprado y falta por comprar, relacionándolo con el cubicaje del contenedor.
12	Agente internacional	Realizar un informe final detallando la ocupación total del contenedor.
13	Administrador	Finalizar las compras y preparar el retorno a su país de origen.

**Elaborado por: Autores (2015)**

**Tabla 4.8 Manual de procedimientos: Gestión y recepción de bodega - Compras locales**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>Área: Bodega</b>	
<b>Procedimiento: Gestión y Recepción de Bodega – Compra Local</b>	

<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Proveedor	Realizar entrega de la mercadería y de la documentación correspondiente.
2	Bodeguero o Auxiliar	Receptar y descargar toda la mercadería recibida
3	Bodeguero o Auxiliar	Comparar la cantidad de cartones recibidos con el Packing List del proveedor.
4	Supervisor	Verificar las características de la mercadería de acuerdo a lo solicitado en la orden de compra.
5	Bodeguero o Auxiliar	Realizar el respectivo conteo de los productos de cada cartón recibido.
6	Supervisor	Realizar un informe final sobre la recepción de mercadería al administrador.
7	Bodeguero o Auxiliar	Realizar la creación del producto mediante el software en el caso de productos nuevos, caso contrario se realiza directamente el ingreso a bodega mediante el software
8	Bodeguero o Auxiliar	Colocar los productos en las perchas correspondientes en función al espacio disponible y los demás productos quedan en cartones hasta liberar más espacio.
9	Administrador	Entregar al supervisor un listado de precios de venta al público y costos de los nuevos productos locales.
10	Supervisor	Ingresar en el sistema los niveles de precios y costos de los nuevos productos.
11	Supervisor	Solicitar al Bodeguero muestras de los productos nuevos para la respectiva exhibición.
12	Bodeguero o Auxiliar	Emitir órdenes de salida de los productos a medida que lo vayan solicitando para la correspondiente exhibición.
13	Vendedoras de Mostrador	Colocar los productos en las vitrinas correspondientes en función al espacio disponible.

**Elaborado por: Autores (2015)**

**Tabla 4.9 Manual de procedimientos: Gestión y recepción de bodega - Compras Inter.**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Área: Bodega</b>
<b>Procedimiento: Gestión y Recepción de Bodega – Compras Internacionales</b>

<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Bodeguero o Auxiliar	Recibir y descargar toda la mercadería que llegue.
2	Supervisor	Comparar la cantidad de cartones recibidos con el Packing List proveniente de China.
3	Administrador	Supervisar las características de la mercadería en base al Comercial Invoice y a lo solicitado en la orden de compra.
4	Bodeguero o Auxiliar	Proceder a la creación del producto mediante el software.
5	Bodeguero o Auxiliar	Colocar los productos en las perchas correspondientes en función al espacio disponible y los demás productos queda en cartones hasta liberar más espacio.
6	Administrador	Entregar al supervisor el catálogo de productos nuevos importados, con su respectiva codificación, descripción, empaçado, cantidad, precios de venta al público y costos de mercadería.
7	Supervisor	Registrar en el sistema, los niveles de precios y costos de los nuevos productos, posteriormente entregar copias del catálogo a las vendedoras solo con el precio de venta al público de los productos.
8	Supervisor	Solicitar al Bodeguero muestras de los productos nuevos para la respectiva exhibición en las vitrinas.
9	Bodeguero o Auxiliar	Emitir órdenes de salida de los productos para exhibición
10	Vendedoras de Mostrador	Colocar los productos en las vitrinas correspondientes en función al espacio disponible.

**Elaborado por: Autores (2015)**

**Tabla 4.10 Manual de procedimientos: Desaduanización de mercadería**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>Área: Administrativa</b>	
<b>Procedimiento: Desaduanización de Mercadería</b>	

<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Administrador	Recibir el BL de la naviera y la factura emitida del exterior.
2	Administrador	Realizar el giro bancario por el monto de la factura emitida del exterior.
3	Administrador	Solicitar el Swift Bancario del giro realizado.
4	Agente Aduanero	Realizar un informe de aviso de llegada del contenedor para el administrador.
5	Administrador	Certificar los cheques de garantía para la naviera.
6	Administrador	Recolectar todos los documentos necesarios para la respectiva tramitación de la salida del contenedor.
7	Agente Aduanero	Recoger toda la documentación y agilizar la tramitación para el aforo y salida del contenedor.
8	Administrador	Realizar el pago de la liquidación del contenedor emitida por la aduana.
9	Agente Aduanero	Notificar la salida del contenedor para el respectivo proceso logístico de trasbordo a la bodega.

**Elaborado por: Autores (2015)**

**Tabla 4.11 Manual de procedimientos: Venta al por mayor - Contado**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Área: Ventas</b>
<b>Procedimiento: Venta al por Mayor al Contado</b>

<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Vendedor de Mostrador	Tomar nota del pedido mediante una proforma.
2	Cliente	Verificar y dar visto bueno por el pedido solicitado.
3	Vendedor de mostrador	Emitir la factura para el cliente y una copia para el bodeguero.
4	Cliente	Cancelar el monto de la factura en caja.
5	Caja	Proceder al cobro del monto de la factura y colocar el sello de cancelación.
6	Bodeguero o Auxiliar	Despachar el pedido solicitado por la vendedora de mostrador.
7	Bodeguero o Auxiliar	Revisar constancia de cancelación de la factura y el pedido despachado para proceder a la entrega del mismo.
8	Cliente	Recibir la mercadería junto con la factura original.

**Elaborado por: Autores (2015)**

**Observación:** Algunos clientes mayoristas solicitan que hagan el envío de la mercadería por transportes de carga pesada debido a que viven en otras provincias. Para este requerimiento se modificara el octavo procedimiento:

8	Bodeguero o Auxiliar	Emitir una guía de remisión por la carga a enviar
9	Auxiliar	Enviar encomienda por compañía de transporte.



**Tabla 4.12 Manual de procedimientos: Venta al por mayor - Crédito**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Área: Ventas</b>
<b>Procedimiento: Venta al por Mayor a Crédito</b>

<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Vendedor de Mostrador	Tomar nota del pedido mediante una proforma.
2	Cliente	Verificar y dar visto bueno por el pedido solicitado.
3	Supervisor	Acuerda con el cliente la forma de pago, basándose en las políticas de pagos y créditos establecidas en el negocio.
4	Administrador	Supervisar la otorgación del crédito en alguna situación inusual.
5	Vendedor de mostrador	Emitir la factura para el cliente y una copia para que el bodeguero despache.
6	Cliente	Proceder a Caja a cancelar el monto de la factura según forma de pago acordada.
7	Caja	Registrar la forma de pago en el sistema y colocar sello de venta a crédito
8	Bodeguero o Auxiliar	Despachar el pedido solicitado por la vendedora de mostrador.
9	Bodeguero o Auxiliar	Revisar constancia de cancelación de la factura y el pedido despachado para proceder a la entrega del mismo.
10	Cliente	Recibir la mercadería junto con la factura original.

**Elaborado por: Autores (2015)**

**Observación:** Algunos clientes mayoristas solicitan que hagan el envío de la mercadería por transportes de carga pesada debido a que viven en otras provincias. Para este requerimiento se modificara el décimo procedimiento:

10	Bodeguero o Auxiliar	Emitir una guía de remisión por la carga a enviar
11	Auxiliar	Enviar encomienda por compañía de transporte.

**Tabla 4.13 Manual de procedimientos: Venta al por menor**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Área: Ventas</b>
<b>Procedimiento: Venta al por Menor</b>

<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Vendedor de Mostrador	Tomar nota del pedido mediante una proforma.
2	Cliente	Verificar y dar visto bueno por el pedido solicitado.
3	Vendedor de mostrador	Emitir la factura para el cliente.
4	Cliente	Proceder a Caja a cancelar el monto de la factura.
5	Caja	Proceder al cobro del monto de la factura y colocar el sello de cancelación.
6	Bodeguero o Auxiliar	Despachar el pedido solicitado por la vendedora de mostrador.
7	Bodeguero o Auxiliar	Supervisar la cancelación de la factura y el pedido despachado y procede a la entrega del mismo.
8	Cliente	Recibir la mercadería junto con la factura original

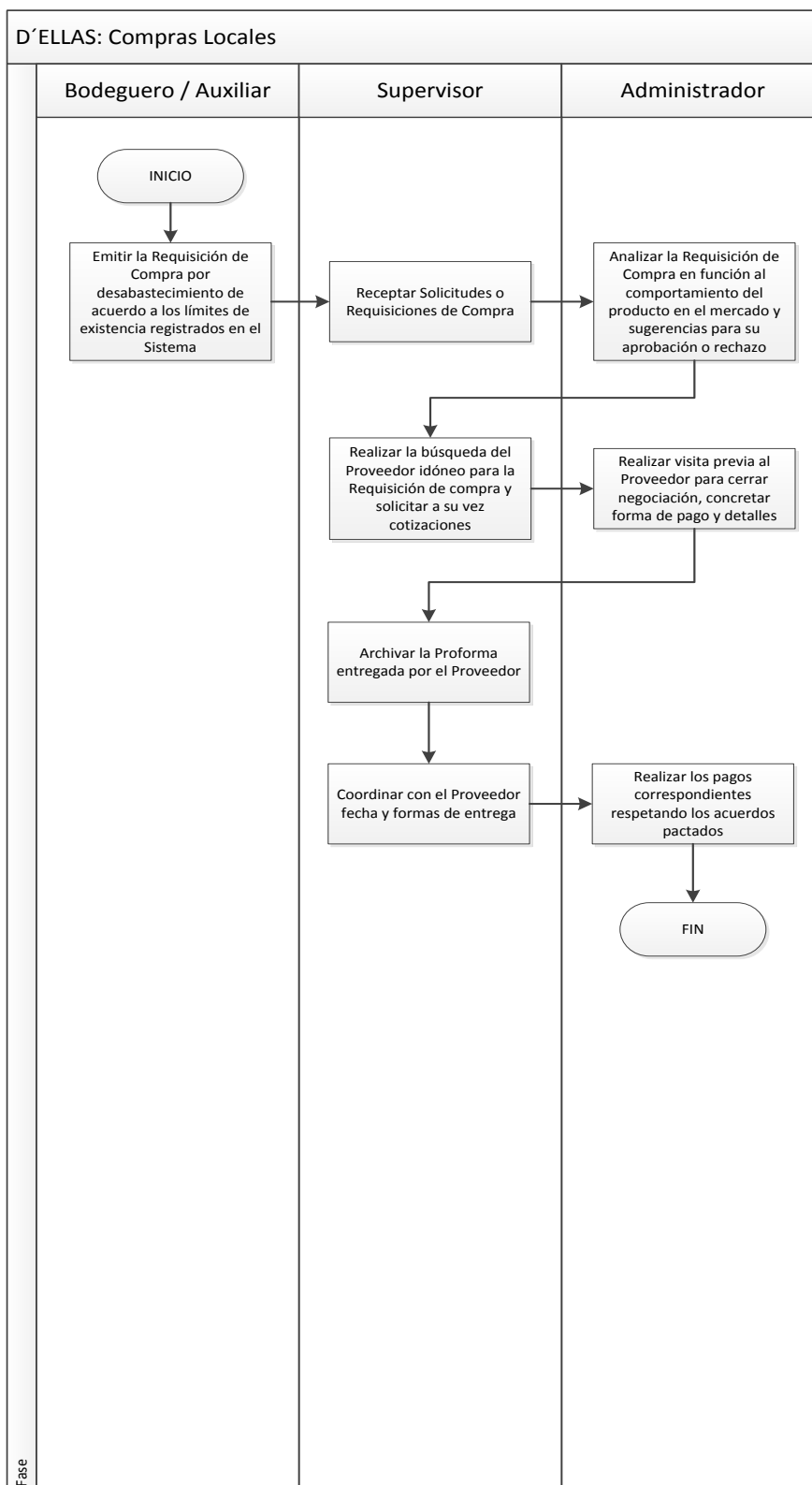
**Elaborado por: Autores (2015)**

### *Flujogramas*

Los flujogramas presentados en este capítulo son la representación gráfica de los procesos descritos en los manuales de procedimientos. Su orden es el siguiente:

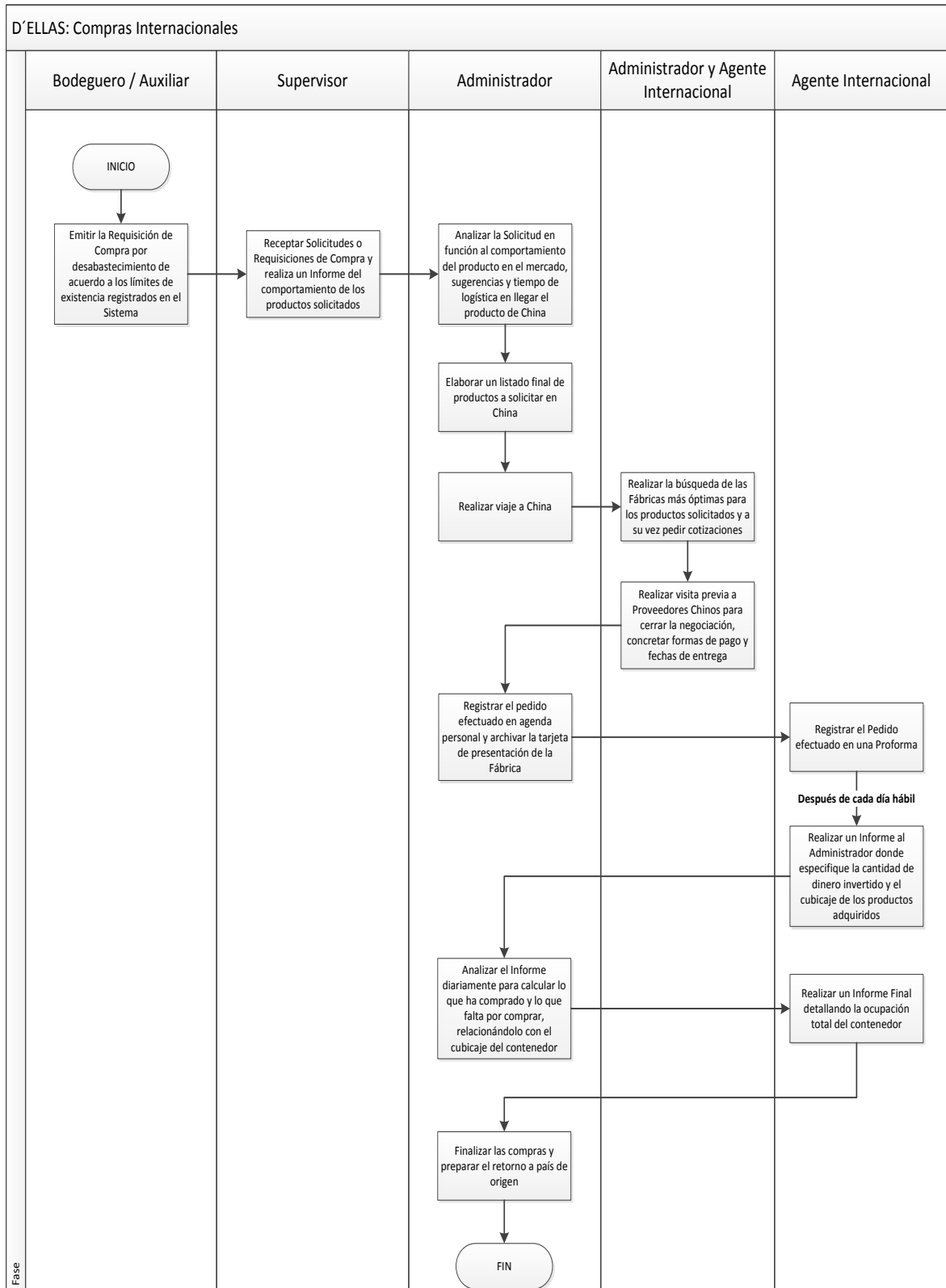
- Compras locales
- Compras internacionales
- Gestión y recepción de bodega – Compra local
- Gestión y recepción de bodega – Compra internacional
- Desaduanización de mercadería
- Ventas al por mayor al contado
- Ventas al por mayor a crédito
- Ventas al por menor

### Ilustración 4.1 Flujograma: Compras locales



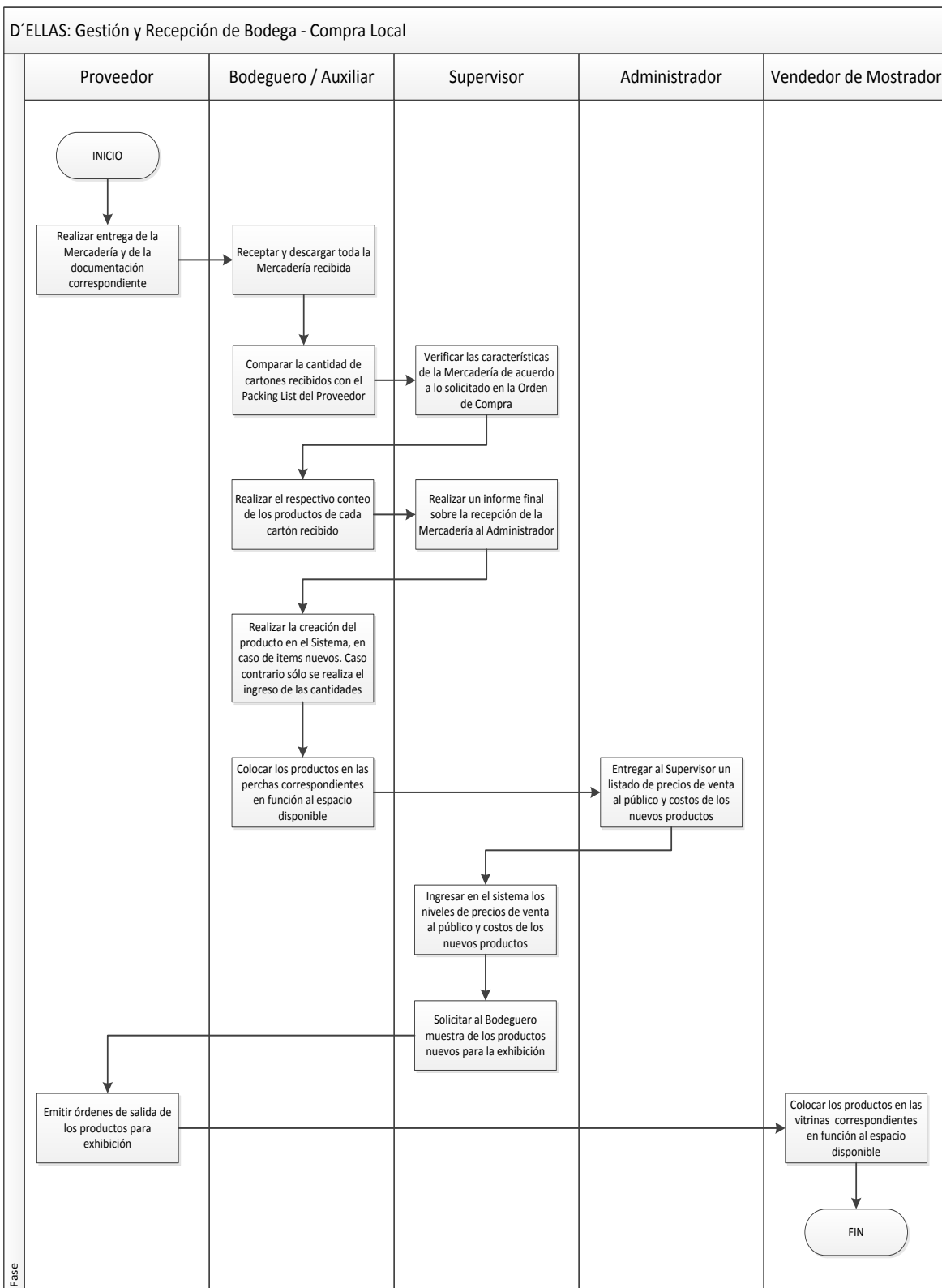
Elaborado por: Autores (2015)

### Ilustración 4.2 Flujoograma: Compras internacionales



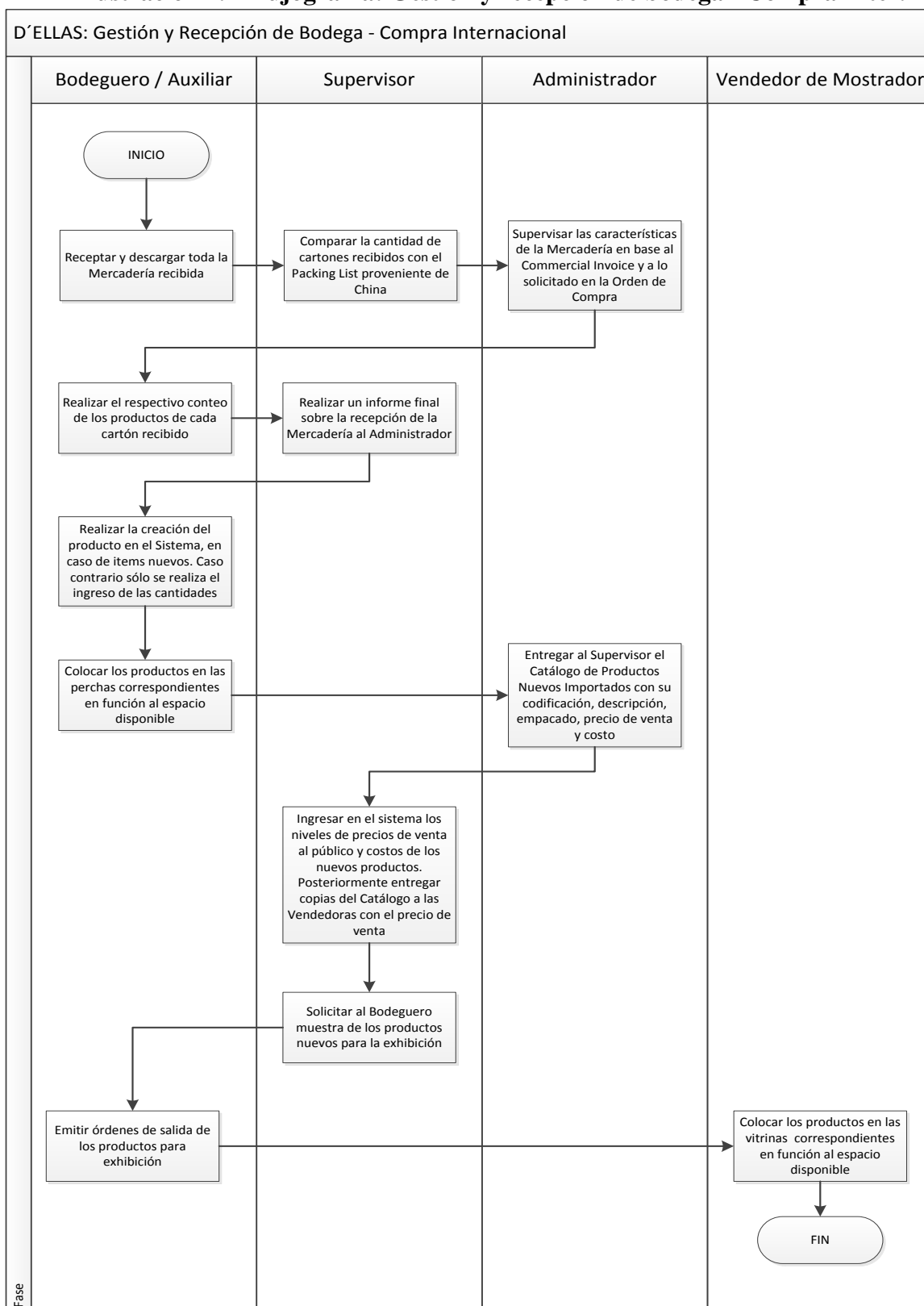
Elaborado por: Autores (2015)

**Ilustración 4.3 Flujograma: Gestión y recepción de bodega: Compra local**



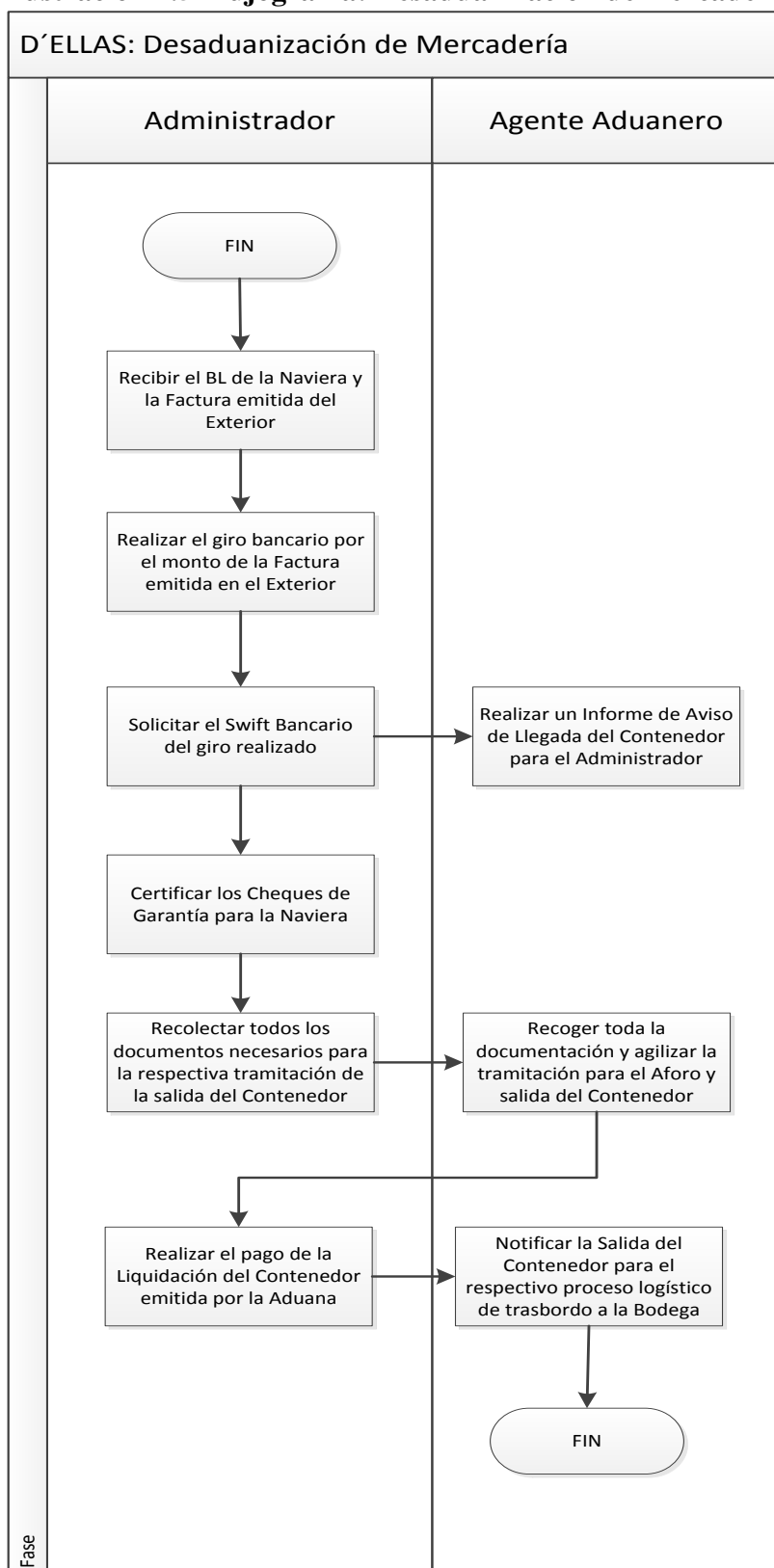
Elaborado por: Autores (2015)

### Ilustración 4.4 Flujograma: Gestión y recepción de bodega - Compra Inter.



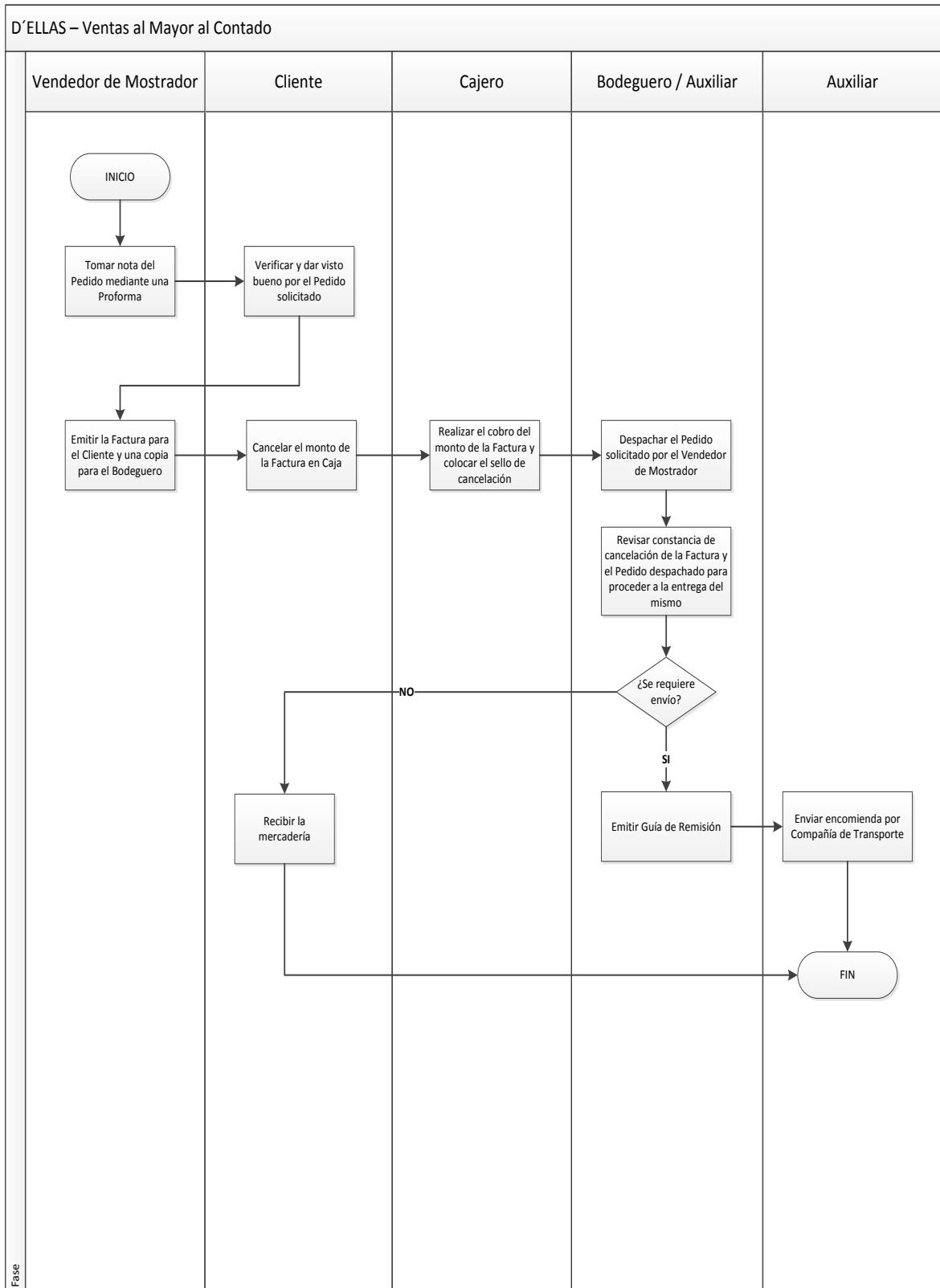
Elaborado por: Autores (2015)

**Ilustración 4.5 Flujograma: Desaduanización de mercadería**



Elaborado por: Autores (2015)

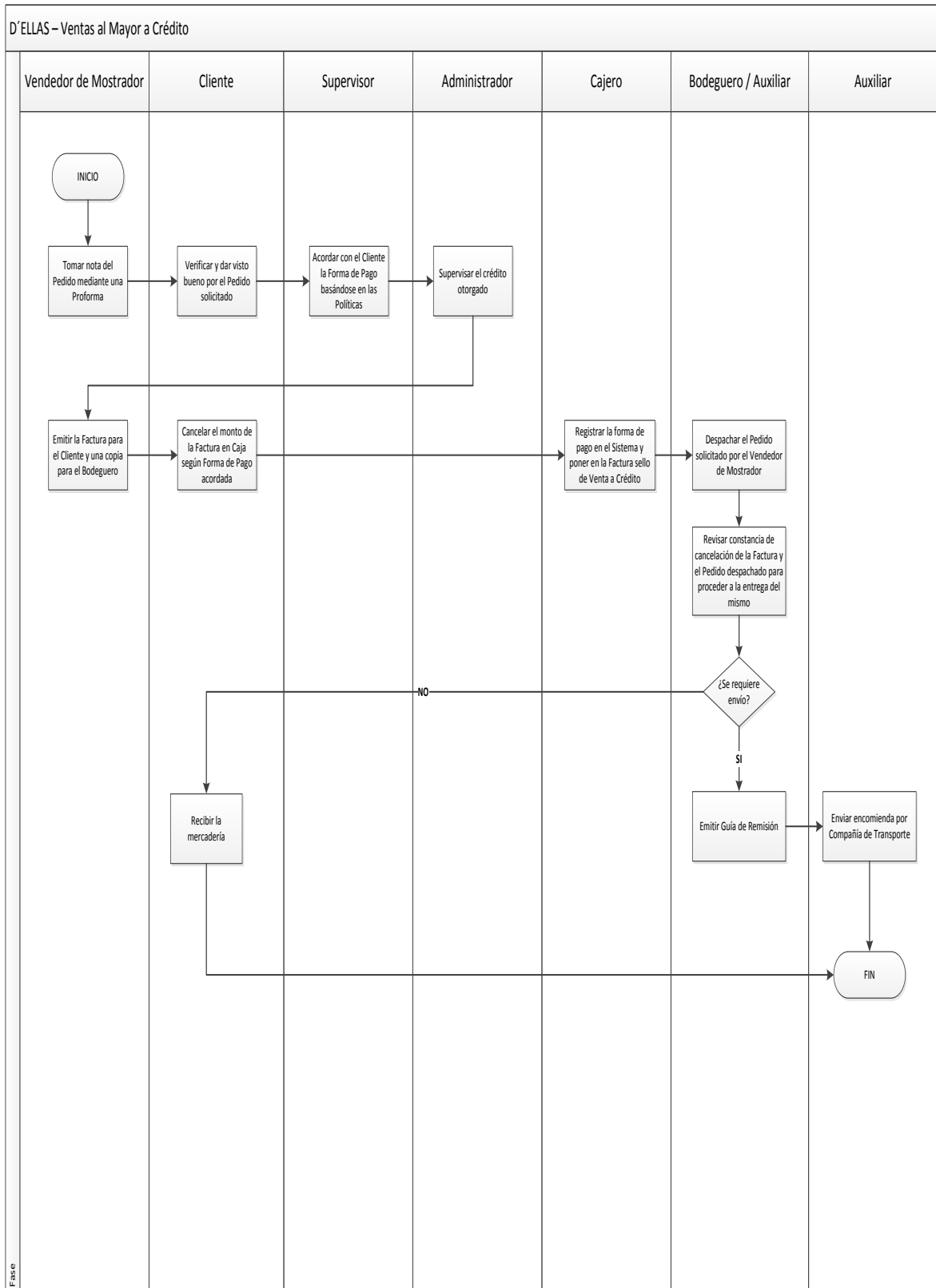
**Ilustración 4.6 Flujograma: Ventas al por mayor - Contado**



Elaborado por: Autores (2015)

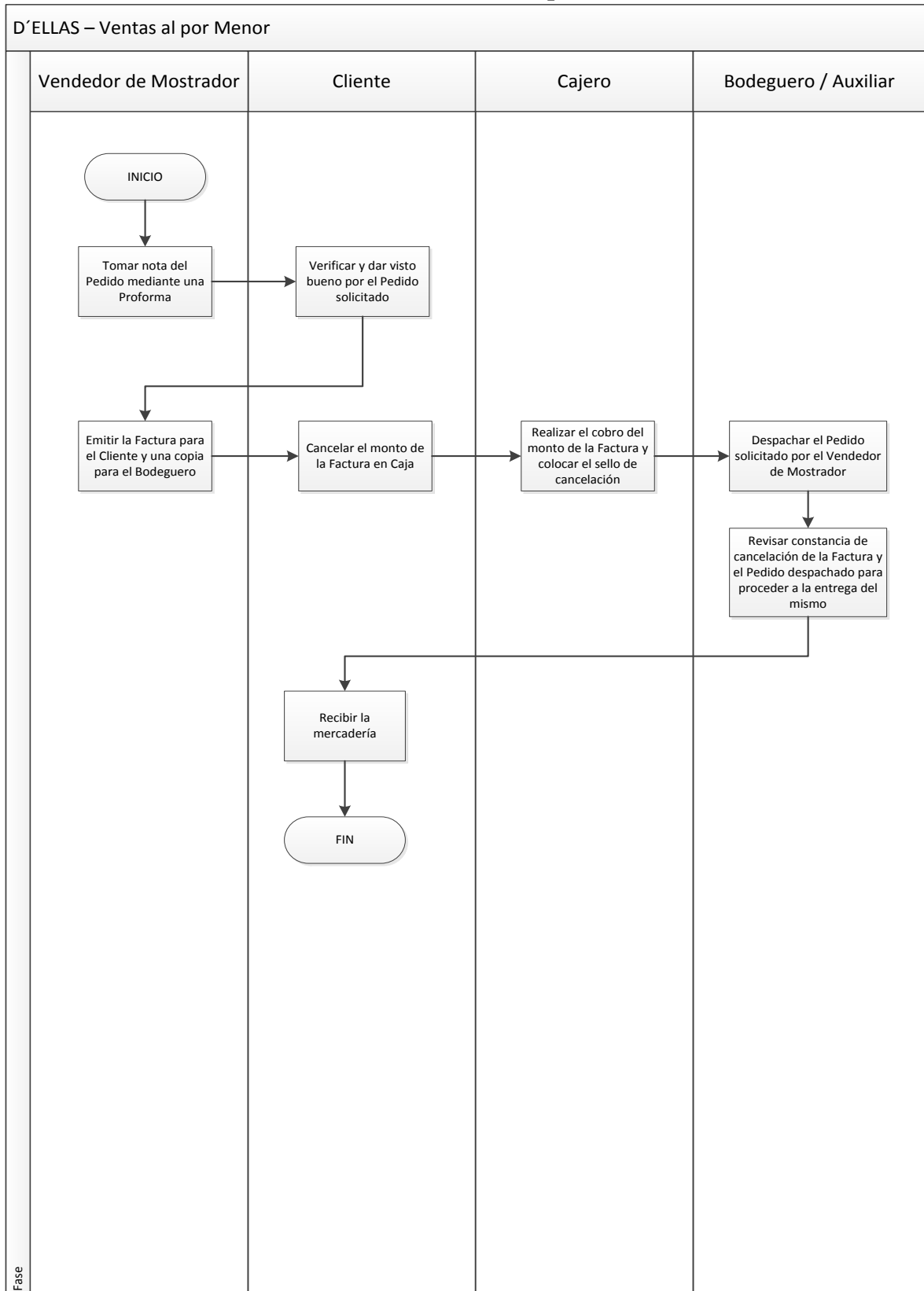


**Ilustración 4.7 Ventas al por mayor - Crédito**



Elaborado por: Autores (2015)

**Ilustración 4.8 Ventas al por menor**



Fase

**Elaborado por: Autores (2015)**

#### ***4.4 Asignación de Códigos a los Productos***

Para implementar un sistema de inventario perpetuo dentro de los inventarios de bisutería es necesario la codificación de los productos, facilitando un lenguaje común entre el personal de trabajo, ya que cada producto tendrá un único código para su identificación. La codificación de productos será utilizado por el negocio para llevar un control estricto sobre cada uno de ellos.

Éste sistema de códigos debe ser desarrollado de manera que los productos se encuentren asociados de acuerdo a la categoría asignada. Para la codificación de los productos de bisutería de la importadora D'Ellas se mantendrá sus códigos de origen provenientes del exterior en donde el agente internacional contratado deberá codificarlos según el esquema DDOS que representa las siglas de la figura del importador y el secuencial respectivo.

Este código deberá mantener un orden secuencial de acuerdo a las compras realizadas; en el caso de productos adquiridos en ocasiones anteriores se conservará el mismo código de origen en todas las compras futuras.

#### ***4.5 Control Interno de los Inventarios***

1. Los inventarios serán registrados mediante el sistema de inventario permanente.
2. El método de valoración a utilizarse será el método promedio ponderado
3. Los inventarios físicos serán efectuados al final de cada año donde participarán todos los empleados de la importadora (administrador, supervisor, vendedores, cajero, bodeguero y auxiliar)
4. Por motivos de seguridad el acceso al área de bodega es restringido para el personal no autorizado.
5. La custodia del inventario está a cargo del responsable de bodega.

6. Es imprescindible la instalación de cámaras de seguridad en el área de bodega
7. Para la localización de los productos se implementará una plataforma en el software donde detalla la ubicación física de los artículos de bisutería en las perchas de acuerdo a la categoría que le fue asignada.

**Tabla 4.14 Organización de Perchas en Bodega**

No. Percha	Categoría	Producto
1	Bisutería de Indumentaria	Arete
2	Bisutería de Indumentaria	Arete
3	Bisutería de Indumentaria	Cadenas
4	Bisutería de Indumentaria	Pulsera
5	Bisutería de Indumentaria	Pulsera
6	Bisutería de Indumentaria	Anillos
7	Bisutería de Indumentaria	Rosario
8	Bisutería de Cabello	Moños
9	Bisutería de Cabello	Moños
10	Bisutería de Cabello	Cintillos
11	Bisutería de Cabello	Diadema
12	Bisutería de Cabello	Vincha
13	Bisutería de Cabello	Pinchos
14	Bisutería de Cabello	Ligas
15	Bisutería de Cabello	Ligas
16	Bisutería de Cabello	Bananas
17	Accesorios	Billetera
18	Accesorios	Monedero
19	Accesorios	Llavero
20	Accesorios	Piercings
21	Bazar	Funda de Regalo

**Elaborado por: Autores (2015)**

La tabla 4.4 muestra una distinción entre los números de percha, nombre del producto y la categoría a la que pertenece para la organización de bisutería en bodega. Este proceso va a ayudar al área de bodega a tener una facilidad de búsqueda de cualquier producto del negocio, ya que al momento de ingresar en el buscador el código del artículo automáticamente identificará la numeración de la percha.

#### ***4.6 Control de Existencias***

Para una eficiente gestión de inventarios se debe lograr un equilibrio de las existencias entre los requerimientos del área de ventas y el área administrativa; por un lado el área de ventas debe tener la cantidad suficiente de productos para atender la demanda de clientes, y el área administrativa no debe comprar mercadería en exceso puesto que representa un elevado costo tener stock en demasía.

Se propone determinar el nivel de existencia máximo, mínimo, crítico y cantidad de pedido adecuado ante las necesidades del mercado y a la inversión de dinero que pueda ser efectuada sobre los productos de bisutería.

Esta técnica deberá ser aplicada a todo el conjunto de productos que conforman el inventario de bisutería. En primera instancia se aproximarán los valores de venta máxima y mínima diario de productos debido a que la importadora no posee esta información; mediante conteo físico se determinará la existencia actual de los inventarios por producto para poder aplicar la fórmula de cantidad de pedido.

Para la aplicación de fórmulas de control de existencias se debe considerar lo siguiente:

- Tiempo máximo de reemplazo (en días) se considerará el tiempo estimado en recibir la mercadería procedente del exterior, el mismo que son de 60 días.
- Tiempo mínimo de reemplazo (en días) se considerará el tiempo estimado en recibir mercadería adquirida a proveedores locales, el mismo que son 4 días.
- En casos críticos se puede obtener la mercadería en 2 días.

Cabe recalcar que los tiempos a considerar en el control de existencias han sido determinados tomando en consideración el tiempo normal en que se realiza la actividad adicionando un tiempo extra por cualquier situación fuera de lo regular en la adquisición de mercadería.

Los tres niveles de existencia deben ser calculados para posterior a ello ser ingresados en el sistema, esto se realiza con la finalidad de alertar a la administración en el momento en que se deben realizar nuevas compras de mercadería y conocer la cantidad de mercadería que se debe adquirir.

#### ***4.7 Estándares del nivel de cumplimiento del proceso.***

Para establecer estándares del nivel de cumplimiento de los procesos se propone la elaboración de cronogramas que muestren y determinen el tiempo requerido en actividades de:

- Importación
- Gestión interna de mercadería importada
- Despacho y envíos de mercadería a provincias

#### ***Importación***

Los datos representados en la tabla 4.15, indica la duración en días en donde empieza y termina una importación, mediante este cronograma se podrá estandarizar el tiempo total óptimo de importación, para así poder tomar las decisiones correctas en cuanto a la actividad principal del negocio, como lo es la compra y venta.

**Nota:** Los días que se incurren en el Trámite de importación son días laborables.

**Observación:** Se coordinará previamente las fechas de embarque para cada contenedor.

Los tiempos han sido determinados de acuerdo a la duración exacta de la actividad más un tiempo de adicional por seguridad. De esta manera se previene cualquier eventualidad que deba ajustarse fuera del cronograma de importación.

**Tabla 4.15 Cronograma de importación**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD			TIEMPO Días
	Agente local	Senae	Administrador Proveedor	
Proceso de compra			X	12
Tiempo de producción				25
Fecha de embarque			X	01-05
Tiempo de transportación			X	30
Tramite de importación (documentación)				
Giro bancario			X	0
Solicitud de swift bancario			X	0
Entrega de documentación para desaduanización			X	0
Llegada del contenedor y colocación del peso		X		1
Ingresar las partidas arancelarias de los productos	X			1
Cancelar liquidación aduanera			X	1
Aforo del contenedor	X	X		1
Salida del contenedor	X			1
<b>Total días de tránsito de mercadería</b>				<b>77</b>

**Elaborado por: Autores (2015)**

### *Gestión interna de mercadería importada*

Los datos representados en la tabla 4.16 indica la duración en días que tomará a las diferentes áreas involucradas en hacer las respectivas actividades de gestión interna de mercadería importada; mediante este cronograma se podrá estandarizar el tiempo total optimo en que la mercadería va estar disponible a la venta, una vez efectuado el trasbordo del contenedor a la bodega del negocio, cabe recalcar que las áreas involucradas tienen actividades y funciones diaria muy distintas a este cronograma por lo que se trabajará en días no laborables como fines de semana si el caso lo amerita, sin descuidar el estándar de días establecido para este proceso.

**Nota:** Los días que se incurren en estas actividades esta combinada entre días laborables y días no laborables.

**Observación:** Se coordinará previamente los días no laborables (fin de semana)

**Tabla 4.16 Cronograma de Gestión Interna de Mercaderías**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD				TIEMPO
	Bodeguero	Vendedor	Administrador	Supervisor	Días
Conteo y clasificación de cartones	X				2
Creación del producto y cantidades (software)	X				1
Creación del folleto de productos			X		0
Ingresar niveles de precios (software)				X	0
Almacenamiento de los productos en perchas	X				1
Ubicación de los productos en vitrinas de exhibición		X			1
<b>Total días de gestión interna de mercadería</b>					<b>5</b>

**Elaborado por: Autores (2015)**

### *Despacho y envíos de mercaderías a provincia*

Los datos representados en la tabla 4.17 indica la duración en días en que la mercadería solicitada por el cliente llegue al destino acordado. Este cronograma tiene como objetivo principal dar una excelente atención al cliente, para lo cual mediante esta estandarización de tiempo hará que la mercadería requerida llegue en el tiempo más óptimo y en el estado más adecuado.



**Nota:** Los días que se incurren en este cronograma de despacho y envío son días laborables.

**Observación:** En el caso en el que la magnitud de la compra sea muy grande y no se pueda cumplir con el estándar establecido se coordinará previamente la fecha de entrega al cliente. El despacho de mercadería será realizado el mismo día en que se recibe el producto, pero los envíos de mercadería se realizarán únicamente al día siguiente en horas de la mañana.

**Tabla 4.17 Cronograma de Despacho y Envíos de Mercadería a Provincias**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD				TIEMPO
	Bodeguero	Vendedor	Cliente	Supervisor	Días
Confirma la compra solicitada			X		0
Realiza la venta de mercadería		X			0
Despacho de mercadería	X				1
Supervisa y organiza el envío				X	0
Envío de mercadería a provincia	X				1
<b>Total días de despacho y envío de mercadería</b>					<b>2</b>

**Elaborado por Autores (2015)**

#### ***4.8 Módulos de Utilización del Software***

Se propone a la importadora D'Ellas la aplicación de tres módulos del software, los cuales corresponden a:

- Inventario
- Facturación
- Cuentas por cobrar.

Los 3 módulos del programa Saic Graphico requieren de la responsabilidad del usuario puesto que se debe ingresar información real para la correcta gestión de inventarios de bisutería; además de ser información confidencial que debe ser manejada de manera sigilosa, por tal, todos los módulos requieren la identificación del usuario autorizado y la clave de acceso correspondiente.

#### **Ilustración 4.9 Identificación de usuario**



**Fuente: Saic Graphico**

Los 3 módulos poseen 6 menús para su utilización:

- Menú maestro
- Menú transacciones
- Menú procesos
- Menú reportes
- Menú utilerías
- Menú ventana
- Menú Ayuda

A continuación se detalla las opciones de uso de cada uno de los módulos a utilizar de acuerdo a un demo proporcionado por el programador del software. Cabe recalcar que el software será ajustado de acuerdo a los requerimientos de la administración de D'Ellas.

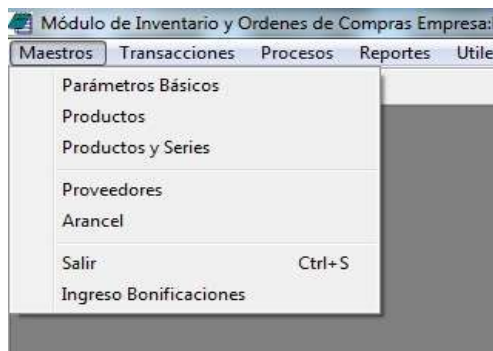
## ***Módulo Inventario***

### ***Menú Maestro***

Dentro del menú maestro encontramos 5 opciones:

- Parámetros básicos
- Productos
- Productos y series
- Proveedores
- Arancel
- Ingreso bonificaciones

#### **Ilustración 4.10 Menú maestro - Inventarios**



**Fuente: Saic Graphico**

La opción productos permite ingresar por primera vez los productos que forman parte de la bodega de D'Ellas. Se solicitan datos respecto al producto, tales como: código, nombre, tipo de producto, código de proveedor, niveles de precio, costos, si un producto incluye IVA, unidades, etc.

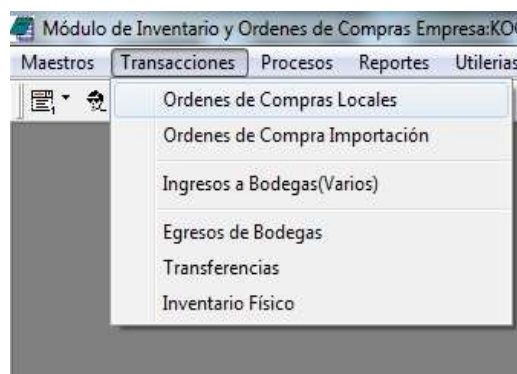
La opción proveedores permite crear la identificación del proveedor. Se solicitan datos respecto al proveedor, como son: código, nombre, contacto, dirección, teléfonos, ciudad, plazo.

### ***Menú Transacciones***

Dentro del menú transacciones encontramos 6 opciones:

- Órdenes de compras locales
- Órdenes de compra Importación
- Ingreso a bodega
- Egreso de bodega
- Transferencias
- Inventario Físico

**Ilustración 4.11 Menú transacciones. Inventarios**



**Fuente: Saic Graphico**

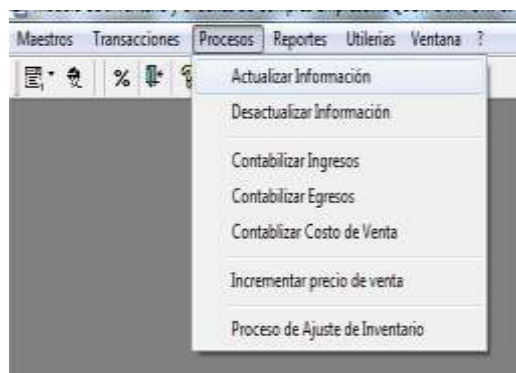
### ***Menú Procesos***

Dentro del menú procesos encontramos 7 opciones:

- Actualizar información
- Desactualizar información
- Contabilizar ingresos
- Contabilizar egresos
- Contabilizar costo de venta
- Incrementar precio de venta

- Proceso de ajuste de inventario

#### **Ilustración 4.12 Menú procesos - Inventarios**



**Fuente: Saic Graphico**

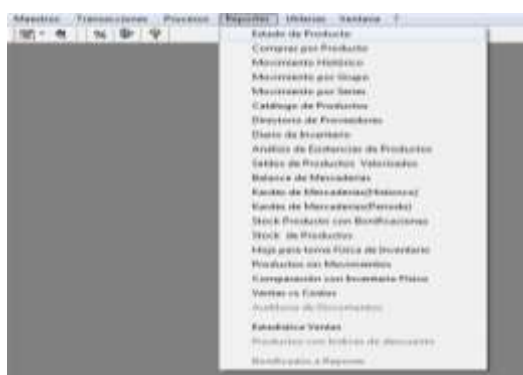
#### ***Menú Reportes***

Este menú permite generar distintos reportes de acuerdo a la opción seleccionada:

- Estado de producto
- Compras por producto
- Movimiento histórico
- Movimiento por producto
- Movimiento por series
- Catálogo de productos
- Directorio de proveedores
- Diario de inventario
- Análisis de existencia de productos
- Saldos de productos valorizados
- Balance de mercaderías
- Kárdex de mercaderías (Histórico)
- Kárdex de mercaderías (Período)
- Stock de productos con bonificaciones

- Stock de productos
- Hoja para toma física de inventario
- Productos sin movimientos
- Comparación con inventario físico
- Ventas vs costos
- Estadística ventas

#### Ilustración 4.13 Menú reportes - Inventarios



Fuente: Saic Graphico

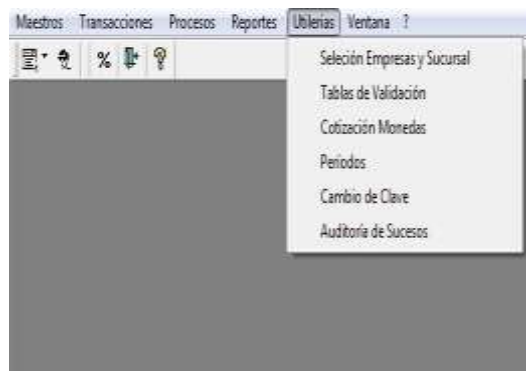
#### *Menú Utilerías*

Las opciones de este menú serán las mismas para los tres módulos del software.

Dentro de utilerías encontramos 6 opciones:

- Selección empresas y sucursal
- Tablas de validación
- Cotización monedas
- Períodos
- Cambio de clave
- Auditoría de sucesos

#### Ilustración 4.14 Menú utilerías - Inventarios



Fuente: Saic Graphico

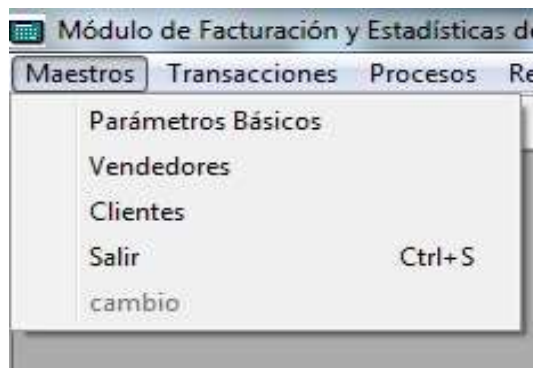
#### *Módulo Facturación*

#### *Menú Maestro*

Dentro de este menú encontramos 3 opciones:

- Parámetros básicos
- Vendedores
- Clientes

#### Ilustración 4.15 Menú maestro - Facturación



Fuente: Saic Graphico

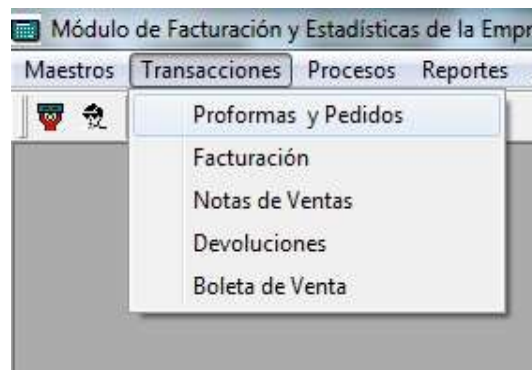
Dentro de este menú se ingresa datos respecto a los vendedores y clientes a fin de obtener una base de información actualizada de ellos.

### ***Menú Transacciones***

Dentro de este menú encontramos 5 opciones:

- Proformas y pedidos
- Facturación
- Notas de venta
- Devoluciones
- Boleta de Venta

#### **Ilustración 4.16 Menú transacciones - Facturación**



**Fuente: Saic Graphico**

### ***Menú Procesos***

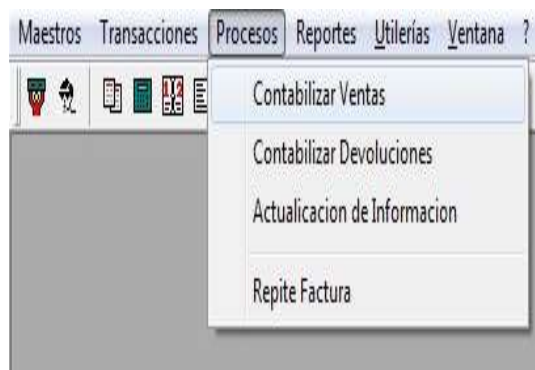
Dentro de este menú encontramos 4 opciones:

- Contabilizar ventas



- Contabilizar devoluciones
- Actualiza información
- Repite factura

#### **Ilustración 4.17 Menú procesos - Facturación**



**Fuente: Saic Graphico**

#### ***Menú Reportes***

Dentro de este menú encontramos 27 opciones:

- Estado de cuenta y documentos
- Compras de clientes por productos
- Resumen de ventas diarias
- Resumen de ventas por vendedor
- Unidades vendidas por vendedor y línea
- Directorio de clientes
- Directorio de vendedores
- Lista de precios completa
- Informe de ventas
- Estadística de productos por clientes
- Estadística de productos por vendedor
- Estadística clientes por ciudad
- Estadística vendedor por ciudad

- Estadística producto por línea y grupo
- Pedidos por cliente
- Ventas por líneas y vendedores
- Ventas vs. Costos
- Clientes sin movimiento
- Pedido por productos
- Reporte de cuadre de caja
- Actualización de máximos y mínimos
- Reposición de productos por proveedor
- Unidades vendidas por zona
- Unidades vendidas por ciudad
- Productos en buen y mal estado
- Documentos anulados por mes.

#### Ilustración 4.18 Menú reportes - Facturación



Fuente: Saic Graphico

#### *Menú Utilerías*

Dentro de este menú encontramos las mismas opciones del módulo de inventario.

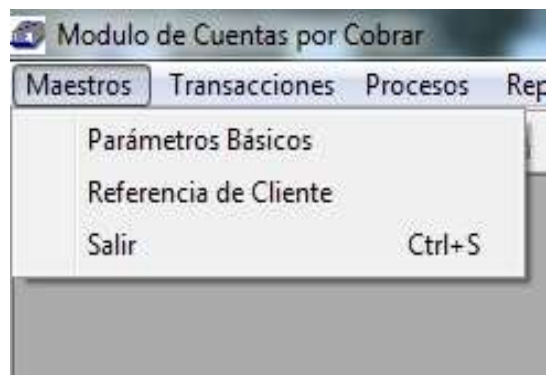
## ***Módulo Cuentas por Cobrar***

### ***Menú Maestro***

Dentro de este menú encontramos 2 opciones:

- Parámetros básicos
- Referencia de cliente

**Ilustración 4.19 Menú maestro - Cuentas por cobrar**



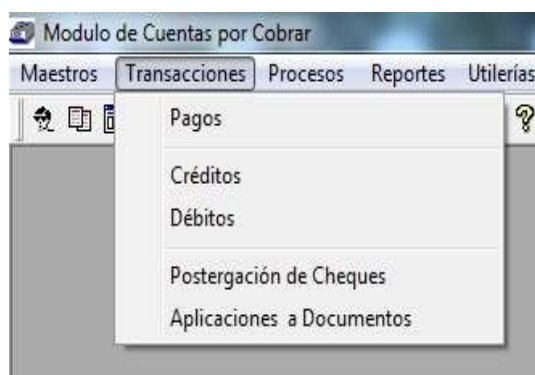
**Fuente: Saic Graphico**

### ***Menú Transacciones***

Dentro de este menú encontramos 5 opciones:

- Pagos
- Créditos
- Débitos
- Postergación de cheques
- Aplicaciones a documentos

### Ilustración 4.20 Menú transacciones - Cuentas por cobrar



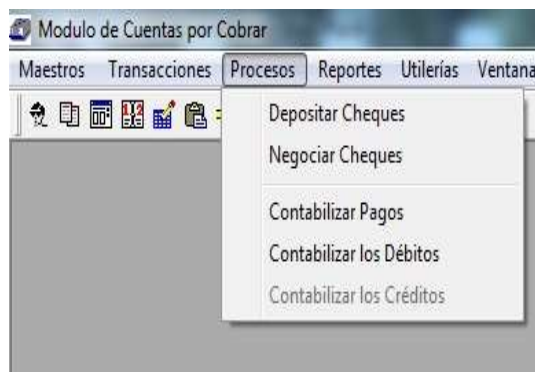
Fuente: Saic Graphico

### *Menú Procesos*

Dentro de este menú encontramos 4 opciones:

- Depositar cheques
- Negociar cheques
- Contabilizar pagos
- Contabilizar los débitos

### Ilustración 4.21 Menú procesos - Cuentas por cobrar



Fuente: Saic Graphico

### ***Menú Reportes***

Dentro de este menú encontramos 13 opciones:

- Estado y documento pendiente
- Auditoría de documentos
- Transacciones
- Análisis de saldos por antigüedad
- Balance de clientes
- Cuenta Corriente
- Estados de cuenta
- Informe de cheques posfechados
- Informe de cheques protestados
- Informe de comisiones
- Informes de facturas pendientes
- Pagos diarios
- Informe de cheques

### **Ilustración 4.22 Menú reportes - Cuentas por cobrar**



**Fuente: Saic Graphico**

### ***Menú Utilerías***

Encontramos las mismas opciones del módulo de inventario y facturación.

#### ***4.9 Beneficios de la Utilización del Software***

La aplicación del software Saic Graphico promete a la administración de D'Ellas controlar los inventarios, optimizar tiempos operativos, agilizar actividades en las distintas áreas de trabajo y mantener información actualizada del stock de bisutería. La tecnología del software a través de plataformas permite integrar actividades entre departamentos, la misma que puede ser utilizada por varios usuarios.

Beneficios obtenidos del software:

- Acceso rápido a la información para una mejor atención a clientes.
- Emisión de: Facturas, órdenes de compra y guías de remisión computarizada.
- Actualización inmediata del inventario.
- Consultas de productos en stock.
- Registros de ingreso y salida de mercadería en bodega.
- Generación de informes e indicadores para la toma de decisiones o para corregir fallas difíciles de detectar y controlar con un sistema manual.
- Evita pérdida de tiempo recopilando información que ya está almacenada en el sistema.
- Control de artículos de bisutería.
- Inventario permanente en tiempo real.
- Valoración de inventarios mediante método promedio.
- Control contable de inventarios mediante kárdex.
- Manejo de límites de existencia de productos de bisutería.
- Estadística de ventas.

## Conclusiones

Se logró identificar el problema en relación a los inventarios de bisutería de la importadora D'Ellas para proponer un proyecto de solución a la gestión de inventarios del negocio.

Una vez fijados los objetivos, se plasmaron las bases conceptuales, teóricas y legales en las que se fundamenta el proyecto de gestión de inventarios para posterior a ello realizar un diagnóstico y análisis de la situación actual del negocio que permitió detectar puntos débiles y oportunidades de mejora en las operaciones de D'Ellas.

A través de entrevistas realizadas al personal de la importadora se recopiló información acerca del manejo y procesos actuales de sus inventarios; y las funciones que realiza cada empleado. Mediante la técnica de la observación se identificaron irregularidades en las operaciones de recepción, compra y venta, para de esta manera plantear soluciones y mejoras en las actividades de D'Ellas diseñando un proceso de gestión de inventarios de bisutería.

El desarrollo de la propuesta fue dividido en 7 etapas para su mejor comprensión. Se hizo necesaria la creación de políticas de inventario, definir las funciones de los trabajadores de la importadora para así garantizar la correcta ejecución del proceso diseñado, se diseñaron procesos, se propusieron controles para los inventarios y se propuso la utilización de un software.

Las propuestas planteadas permitirán mejorar las falencias encontradas durante el levantamiento de información. Pero estas requieren del compromiso de todos los empleados dentro de la importadora, es decir, tanto del equipo operativo como el administrativo, ya que sin este compromiso y responsabilidad no se podrán mantener mejoras con el transcurso del tiempo.

## Recomendaciones

A continuación se sugieren algunas recomendaciones que ayudarán a mejorar aspectos de la gestión de inventarios:

- Adquirir el software Saic Graphico para el manejo de los inventarios.
- Indistintamente del aplicativo o herramienta utilizada para el manejo de los inventarios se recomienda a la administración facturar todas sus ventas ya que solo de esta manera se podrá mantener actualizado el inventario de bisuterías.
- Mantener registros exactos de la demanda, con el fin de conservar los niveles de existencia de productos apropiados.
- Realizar control de existencias mínimas y máximas de los inventarios de bisutería.
- Realizar inventarios físicos periódicos una vez al año.
- Realizar auditorías internas semestralmente, a fin de detectar a tiempo inconvenientes para establecer medidas correctivas.
- Se recomienda que los procesos diseñados sean implementados íntegramente en cada una de las funciones y actividades de las áreas involucradas.
- Se recomienda la adquisición de equipos de computación para el área de venta y bodega para el desarrollo eficiente de sus actividades con claves de acceso restringido.
- Contratar nuevos trabajadores para el área de caja y auxiliar de bodega; y ampliar la infraestructura de bodega.



## Bibliografía

1. Aguilar, M. M. (2012). *Definición de Inventario*. España: Ideaspropias Editorial.
2. Barajas, A. (2008). *Finanzas para no Financistas*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
3. Bravo, M. (2011). Quito: Escobar.
4. Bravo, M. (2011). *Promedio Ponderado*. Quito: Escobar.
5. (2011). Sistema de Inventario Permanente. En M. Bravo, *Contabilidad General* (pág. 115). Quito: Escobar.
6. Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.
7. Chiavenato, I. (1994). *Iniciación a la Administración de Materiales*. McGraw-Hill.
8. Guajardo, E. (2003). *Administración de la calidad total*. México: Pax.
9. Horngren, C. T. (2007). *Contabilidad de Costos: Un Enfoque Gerencial*. México: Pearson Educación.
10. (2010). Métodos de Valoración. En C. T. Horngren, *Contabilidad*. México: Pearson Educación.
11. (2010). Sistema de Inventario. En C. T. Horngren, *Contabilidad*. México: Pearson Educación.
12. Ibáñez, A. A. (1986). *El proceso de la Entrevista*. Editorial Limusa.
13. Icart, M. T. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España.
14. José Yuni, C. U. (2006). *Técnicas para Investigar 2*. Córdoba: Editorial Brujas .
15. Macedo, J. J. (2007). *Introducción a la Contabilidad*. México: Umbral Editorial.
16. Manco, J. C. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal*. Autores Editores.

17. Meza, C. (2007). *Contabilidad: Análisis de Cuentas*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
18. Miguez, M. (2006). *Introducción a la gestión de stocks: El proceso de control, valoración y gestión de stocks*. España: Ideaspropias Editorial.
19. Moreno, B. P. (2006). *Contabilidad de Costes y de Gestión*. Madrid: Delta.
20. Ortiz, M. (s.f.). *eumed.net*. Recuperado el 3 de Enero de 2015, de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012a/inventario-empresas-comerciales-servicios-cuba.html>
21. (2006). Decisiones de Inventario. En B. Render, *Métodos Cuantitativos para los Negocios* (pág. 192). Pearson.
22. Render, B. (2006). *Métodos Cuantitativos para los Negocios*. Pearson Educación.
23. Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. Colombia: Mc Graw Hill.
24. Normas Internacional de Contabilidad NIC 2 “Existencias”

# ANEXOS

## **Anexo 1**

### **NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD N°. 2 EXISTENCIAS**

#### **OBJETIVO**

El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de las existencias. Un tema fundamental en la contabilidad de las existencias es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, y ser diferido hasta que los correspondientes ingresos ordinarios sean reconocidos. Esta norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el impute en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a las existencias.

#### **ALCANCE**

Esta norma será de aplicación a todas las existencias, excepto a:

- a) La obra en curso, proveniente de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicio directamente relacionados (NIC 11, Contratos de Construcción);
- b) Los instrumentos financieros; y
- c) Los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección (NIC 4, Agricultura)

#### **VALORACIÓN DE LAS EXISTENCIAS**

Las existencias se valorarán al menor de: el costo o el valor neto realizable.

**Costo de las existencias**

El costo de las existencias comprenderá todos los costos derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

**Costos de Adquisición**

El costo de adquisición de las existencias comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición

**Costos de Transformación**

Los costos de transformación de las existencias comprenderán aquellos costos directamente relacionados con las unidades producidas, tales como la mano de obra directa. También comprenderán una parte, calculada de forma sistemática, de los costos indirectos, variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados. Costos indirectos fijos son todos aquellos que permanecen relativamente constantes, con independencia del volumen de producción, tales como la amortización y mantenimiento de los edificios y equipos de la fábrica, así como el costo de gestión y administración de la planta. Son costos indirectos variables los que varían directamente, o casi directamente, con el volumen de producción obtenida, tales como los materiales y la mano de obra indirecta.

## **Otros Costos**

En el cálculo de las existencias, se incluirán otros costos, en el, siempre que se hubiera incurrido en ellos para dar a los mismos su condición y ubicación actuales, Por ejemplo, podrá ser apropiado incluir, como costo de las existencias, algunos costos indirectos no derivados de la producción, o los costos del diseño de productos para clientes específicos.

## **SISTEMAS DE VALORACIÓN O MEDICIÓN DE COSTOS**

Los sistemas para la determinación del costo de las existencias, tales como el método del costo estar o el método de los minoristas, podrán ser utilizados por conveniencia siempre que el resultado de aplicarlos se aproxime al costo. Los costos estándares se establecerán a partir de niveles normales de consumo de materias primas, suministros, mano de obra, eficiencia y utilización de la capacidad. En este caso, las condiciones de cálculo se revisarán de forma regular y, si es preciso, se cambiarán los estándares siempre y cuando esas condiciones hayan variado.

## **FÓRMULAS DEL COSTO**

El costo de las existencias de productos que no son habitualmente intercambiables entre sí, así como de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos, se determinará a través del método de identificación específica de sus costos individuales.

El costo de las existencias, distintas de las tratadas en el párrafo anterior, se asignará utilizando los métodos de primera entrada primera salida (FIFO) o costo medio ponderado, La entidad utilizará la misma fórmula de costo para todas las existencias que tengan una naturaleza y uso similares dentro de la misma. Para las existencias

con una naturaleza o uso diferente, puede estar justificada la utilización de fórmulas de costo también diferentes.

### **VALOR NETO REALIZABLE**

El costo de las existencias puede no ser recuperable en caso de que las mismas estén dañadas, si han devenido parcial o totalmente obsoletas, o bien si sus precios de mercado han caído. Asimismo, el costo de las existencias puede no ser recuperable si los costos estimados para su terminación o su venta han aumentado. La práctica de rebajar el saldo, hasta que el costo sea igual al valor neto realizable, es coherente con el punto de vista según el cual los activos no se valorarán en libros por encima de los importes que se espera obtener a través de su venta o uso.

### **RECONOCIMIENTO COMO UN GASTO**

Cuando las existencias sean enajenadas, el importe en libros de las mismas se reconocerá como un gasto del ejercicio en el que se reconozcan los correspondientes ingresos ordinarios. El importe de cualquier rebaja de valor, hasta alcanzar el valor neto realizable, así como todas las demás pérdidas en las existencias, se reconocerán en el ejercicio en que ocurra la rebaja o la pérdida. El importe de cualquier revisión de la rebaja de valor que resulte de un incremento en el valor neto realizable, se reconocerá como una reducción en el valor de las existencias, que hayan sido reconocidas como gasto, en el ejercicio en que la recuperación del valor tenga lugar

## Anexo 2

### Plan Nacional Buen Vivir

#### Objetivo 10: Impulsar la transformación de la matriz productiva.

##### 10.1 Diversificar y generar mayor valor agregado en la producción nacional

Impulsar y fortalecer las industrias estratégicas claves y sus encadenamientos productivos, con énfasis en aquellas que resultan de la

10.1.a. reestructuración de la matriz energética, de la gestión soberana de los sectores estratégicos y de las que dinamizan otros sectores de la economía en sus procesos productivos.

Articular la gestión de los sectores estratégicos a la Estrategia Nacional  
10.1.b. para el Cambio de la Matriz Productiva y a la vocación productiva de los territorios y su diversidad poblacional.

Consolidar la transformación productiva de los sectores prioritarios industriales y de manufactura, con procesos de incorporación de valor agregado que maximicen el componente nacional y fortalezcan la capacidad de innovación y de aprendizaje colectivo.  
10.1.c.

Fortalecer y desarrollar la industria de astilleros, como generadora de encadenamientos productivos, para el desarrollo de actividades industriales conexas.  
10.1.d.

Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad en los procesos productivos y garantice los derechos de consumidores y productores.  
10.1.e.

Articular la educación y la investigación a la generación de capacidades técnicas y de gestión, para dinamizar la transformación productiva.  
10.1.f.



Fomentar la sustitución selectiva de importaciones, en función del potencial endógeno territorial, con visión de encadenamiento de industrias básicas e intermedias.

---

**Fortalecer la economía popular y solidaria –EPS–, y las micro, pequeñas y medianas empresas –Mipymes– en la estructura productiva**

Establecer mecanismos para la incorporación de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas y de servicios, en cadenas productivas vinculadas directa o indirectamente a los sectores prioritarios, de conformidad con las características productivas por sector, la intensidad de mano de obra y la generación de ingresos.

Promocionar y fomentar la asociatividad, el fortalecimiento organizativo, la capacidad de negociación, la creación de redes, cadenas productivas y circuitos de comercialización, para mejorar la competitividad y reducir la intermediación en los mercados.

Fortalecer los mecanismos para reducir los márgenes de intermediación de la producción y comercialización en el mercado local.

Ampliar la capacidad innovadora, fomentar el desarrollo científico y tecnológico, y la capacitación especializada, para mejorar la diversificación y los niveles de inclusión y competitividad.

Impulsar el acceso a servicios financieros, transaccionales y garantía crediticia, en el marco de un modelo de gestión que integre a todo el sistema financiero nacional.

Fortalecer e impulsar el crecimiento adecuado del sector financiero popular y solidario, articulado a las iniciativas de desarrollo territorial productivo y de servicios.

Simplificar los trámites para los emprendimientos productivos y de servicios de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas.

---

Implementar un sistema integrado de información para el sector 10.5.h.productivo y de servicios, con énfasis en las micro, pequeñas y medianas unidades de producción.

Fomentar, incentivar y apoyar la generación de seguros productivos 10.5.i. solidarios, de manera articulada, al sistema de protección y seguridad social.

## **10.6 Potenciar procesos comerciales diversificados y sostenibles en el marco de la transformación productiva**

Profundizar la sustitución selectiva de importaciones, en función de las condiciones productivas potenciales en los territorios, que reserven 10.6.a.mercados locales y aseguren una escala mínima de producción para el desarrollo de los sectores prioritarios, industrias intermedias conexas y la generación de industrias básicas.

Impulsar la oferta productiva de los sectores prioritarios, incluido el cultural, para potenciar sus encadenamientos productivos, diversificar los 10.6.b.mercados de destino, fortalecer el comercio electrónico, los servicios postales, la integración regional.

Incrementar, mejorar y diversificar la oferta exportable de bienes y 10.6.c.servicios, con la incorporación de nuevos actores, especialmente de las Mipymes y de la EPS.

Establecer medidas comerciales relativas a importaciones y barreras no 10.6.d.arancelarias, necesarias para promover el desarrollo industrial y que garanticen la sostenibilidad del sector externo.

Asegurar procesos de negociación de acuerdos comerciales y de protección a inversiones que fomenten la transformación productiva 10.6.e.mediante la acumulación de capital dentro del territorio nacional y fortalecimiento del trabajo de ecuatorianos y ecuatorianas en los sectores primario, industrial y manufacturero, y de servicios.

10.6.f. Asegurar procesos de negociación de acuerdos comerciales y de protección a inversiones que fomenten la desagregación y transferencia tecnológica dentro del territorio nacional, así como el impulso a procesos soberanos de contratación pública.

---

10.6.g. Asegurar procesos de negociación de acuerdos comerciales y de protección a inversiones, que eviten una competencia desleal entre proveedores ecuatorianos e internacionales, y promuevan una prestación justa y de calidad en los servicios.

---

### **Anexo 3**

**Entrevista dirigida al personal de trabajo de la importadora D'Ellas para conocer la situación actual del proceso de gestión de inventarios de bisutería.**

1.- ¿Cuál es el procedimiento de custodia, registro, control y responsabilidades en los inventarios?

2.- ¿Cuáles son las políticas de inventario referente a la recepción y almacenamiento de mercadería?

3.- ¿Cuál es la línea de autorización requerida para la salida de mercadería?

4.- ¿Cuáles son los documentos requeridos para la recepción y salida de mercadería de bodega?

5.- ¿Cómo identifican los productos?

6.- ¿Verifican las cantidades recibidas de mercadería? Ésta verificación se realiza contra la factura u orden de compra?

7.- ¿Qué herramientas utiliza para verificar la mercadería disponible para la venta?

- 8.- ¿Realizan inventarios físicos de forma periódica? ¿Cuándo?
  
- 9.- ¿Cuál es el procedimiento para almacenar mercadería en bodega?
  
- 10.- ¿Quién es la persona encargada de organizar los productos en bodega?
  
- 11.- ¿Cuáles son los parámetros para organizar los productos en bodega?

## **Anexo 4**

### **Entrevista dirigida al bodeguero de la importadora D'Ellas**

- 1.- ¿Cuáles son las actividades que realiza?
  
- 2.- ¿Quién es su jefe inmediato?
  
- 3.- ¿Cuáles son los formularios existentes y/o demás requerimientos de información con los que trabaja?
  
- 4.- ¿Qué sistema, aplicativo o programas informáticos utiliza?
  
- 5.- ¿Cómo es el proceso de recepción de mercadería en bodega?
  
- 6.- ¿De qué manera es registrada la mercadería que ingresa a bodega?
  
- 7.- ¿Realizan informes de recepción por la mercadería recibida en bodega?
  
- 8.- ¿Cómo es el proceso de salida de mercadería de bodega?
  
- 9.- ¿De qué manera es registrada la mercadería que sale de bodega?

10.- ¿Tiene establecido un mínimo de existencias que indique cuándo efectuar pedidos para evitar desabastecimientos en bodega?

11.- ¿Se reporta información sobre mercadería próxima a agotarse en bodega? ¿A quién reporta ésta información?

## **Anexo 5**

### **Entrevista dirigida a vendedoras de la importadora D'Ellas**

- 1.- ¿Cuáles son las actividades que realiza?
  
- 2.- ¿Quién es su jefe inmediato?
  
- 3.- ¿Cuáles son los formularios existentes y/o demás requerimientos de información con los que trabaja?
  
- 4.- ¿Qué sistema, aplicativo o programas informáticos utiliza?
  
- 5.- ¿Cómo es el proceso de venta al por menor?
  
- 6.- ¿Cómo es el proceso de venta al por mayor?
  
- 7.- ¿Cuál es el tiempo requerido para el despacho de mercadería?
  
- 8.- ¿Los productos que se encuentran en el área de atención al cliente son de exhibición o también están disponibles para la venta? Si son ambos ¿Cómo los diferencia?



9.- ¿Se reporta información sobre mercadería próxima a agotarse en el almacén? ¿A quién reporta ésta información?

10.-¿Tiene fácil acceso al área de bodega?

## **Anexo 6**

### **Entrevista dirigida al administrador de la importadora D'Ellas**

- 1.- ¿Cuáles son las actividades que realiza?
- 2.- ¿Quién es su jefe inmediato?
- 3.- ¿De qué manera planifica las compras de mercadería?
- 4.- ¿Con qué frecuencia realiza las compras locales?
- 5.- ¿Bajo qué criterio se realizan las compra locales?
- 6.- ¿Cómo es el proceso de compras locales?
- 7.- ¿Cuál es el tiempo estimado para la recepción de mercadería por compras locales?
- 8.- ¿Cuáles son los requisitos para importar?
- 9.- ¿Cuál es el tiempo estimado para obtener la visa para viajar a China?

- 10.- ¿Qué tiempo dura su estadía en Yiwu - China?
- 11.- ¿Cuáles son sus actividades en Yiwu – China?
- 12.- ¿Con quién trabaja en Yiwu – China?
- 13.- ¿Cuáles son las funciones de su Agente en Yiwu - China?
- 14.- ¿Dónde realiza las compras en Yiwu –China?
- 15.- ¿Cómo es el proceso de compras en el exterior?
- 16.- ¿Con que frecuencia realiza sus compras en el exterior?
- 17.- ¿Bajo qué criterios realiza la compra de mercadería importada?
- 18.- ¿Cómo establece los límites de existencia de productos
- 19.- ¿Cuál es el tiempo estimado para la recepción de mercadería importada desde Yiwu-China a Guayaquil?
- 20.- ¿Cuáles son los requisitos para la desaduanización de mercadería en la SENA?

21.- ¿Cuál es el tiempo estimado para la desaduanización de mercadería en la SENA?

22.- ¿Cuáles son los costos que maneja a nivel interno?

## Anexo 7

## Folleto de precios – D'Ellas

FOTO	CODIGO	PRODUCTO	CTI	CAN	UNI	P1	P2
	DOS088-1	MOÑO	9	50	DOZ	9,60	9,60
	DOS088-2	MOÑO	7	50	DOZ	9,60	9,60
	DOS064	MOÑO	2	250	DOZ	2,60	3,00
	DOS064	MOÑO	10	200	DOZ	2,60	3,00

Anexo 8

Base de Datos – Compras en el exterior

DDOS1402													
FOTO	DESCRIPCION	CTNS	CANTIDAD/CTN	PRECIO RMB	TOTAL RMB	precio usd	total usd	CBM/CTN	CBM/CTN	PESO/CTN KGS	PESO TIL KGS		
	DDOS007 VINCHO	1	110 DOZ	¥ 21.60	¥ 2.376,00	\$3,53	\$386,24	0,04	0,04	14	14		
	DDOS008 VINCHO	1	60 DOZ	¥ 30,00	¥ 1.800,00	\$4,50	\$254,12	0,06	0,06	18	18		
	DDOS014 BILLETERA	20	25 DOZ	¥ 36,00	¥ 18.000,00	\$5,88	\$2.941,18	0,16	3,20	73	460		
	DDOS015 BILLETERA	16	25 DOZ	¥ 36,00	¥ 14.400,00	\$5,88	\$2.252,94	0,12	1,92	32	512		

DDOS1403													
FOTO	DESCRIPCION DE MERCIA	CTNS	CANTIDAD/CTN	PRECIO UNIT (RMB)	TOTAL (RMB)	PRECIO (USD\$)	TOTAL (USD\$)	CBM/CTN	CBM TOTAL	PESO	PESO TOTAL		
	S347 URGAs	2	85 DOZ	¥ 12	¥ 1.068,00	\$1,35	\$259,32	0,27	0,54	32	64		
	SD-1 URGAs	2	85 DOZ	¥ 33	¥ 4.356,00	\$5,43	\$766,38	0,12	0,24	16	32		
	DDOS062 URGAs	6	166 DOZ	¥ 3	¥ 1.688,00	\$0,46	\$274,96	0,06	0,36	20	120		
	DDOS063 URGAs	3	166 DOZ	¥ 3	¥ 999,00	\$0,49	\$147,30	0,06	0,18	17	51		
	DDOS188 ARETE	1	308 DOZ	¥ 17	¥ 5.248,00	\$2,75	\$624,88	0,11	0,11	27	27		

**Anexo 9****Order Book – Cuentas por cobrar D'Ellas**

The image shows an open spiral-bound notebook with multiple pages of handwritten entries. The pages are organized into columns and rows, with various colored highlights (pink, green, orange) used to distinguish different sections or entries. The handwriting is dense and appears to be a ledger or order book, with columns for names, amounts, and dates. The notebook is placed on a dark surface, and the lighting is somewhat dim, making some of the text difficult to read.

**Anexo 10****Área de atención al cliente – D'Ellas**

## Anexo 11

## Formato para validación de los instrumentos de recolección de datos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido al personal de trabajo de la importadora D'Ellas para conocer la situación actual del proceso de gestión de inventarios de bisutería.

**Objetivo General:** Obtener información precisa acerca del tratamiento del inventario de bisutería en la Importadora.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrument		B) Calidad técnica y representativa				C) Lenguaje		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		

<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	Nombres: <i>Karina A. Apollis Burgos</i> Profesión: <i>Ing. Comercial</i> Cargo: <i>Jefa de Area - docente</i> Fecha: <i>04/02/2017</i>	Firma:  C.I. <i>0915605621</i>
----------------------------	--	--

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido al administrador de la Importadora D'Ellas

**Objetivo General:** Conocer a profundidad los procedimientos internos en la Importadora.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrument o P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I= Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
12	/		/				/		
13	/		/				/		
14	/		/				/		
15	/		/				/		
16	/		/				/		
17	/		/				/		
18	/		/				/		
19	/		/				/		
20	/		/				/		
21	/		/				/		
22	/		/				/		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	Nombres: <i>Karina A. Acevedo Benyas</i> Profesión: <i>Ing. Comercial</i> Cargo: <i>Docente - Jefa de Área</i> Fecha: <i>04/Dic/2014</i>						Firma:  C.I. <i>0915665681</i>		

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos


**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido al bodeguero de la Importadora D'Ellas

**Objetivo General:** Conocer los procesos y actividades actuales que se realizan en el área de bodega, además de sus funciones.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tengo el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento O P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
12	/		/				/		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	Nombres: <i>Karina A. Arancibia Burgos</i> Profesión: <i>Investigadora Operativa</i> Cargo: <i>Jefe de área - docente</i> Fecha: <i>04/12/2014</i>					Firma:  C.I. <i>0915665684</i>			

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido a las vendedoras de la Importadora D'Ellas

**Objetivo General:** Conocer los procesos, actividades y funciones actuales en el área de ventas, además de sus funciones.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento O P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	<b>Nombres:</b> Karina A. Ascencio Burgos <b>Profesión:</b> Ingeniera Comercial. <b>Cargo:</b> Rta de Mta - Docente. <b>Fecha:</b> 04/12/2014						<b>Firma:</b>  <b>C.I.:</b> 0915665681		

Observaciones

Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido al personal de trabajo de la importadora D'Ellas para conocer la situación actual del proceso de gestión de inventarios de bisutería.

**Objetivo General:** Obtener información precisa acerca del tratamiento del inventario de bisutería en la Importadora.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento O P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: INC. EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 4/12/2014						Firma:  C.I. 0910621465		

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido al bodeguero de la Importadora D'Ellas

**Objetivo General:** Conocer los procesos y actividades actuales que se realizan en el área de bodega, además de sus funciones.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tengo el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento O P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
12	/		/				/		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING. EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 4/12/2014						Firma:  C.I. 0910621465		

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido a las vendedoras de la Importadora D'Ellas

**Objetivo General:** Conocer los procesos, actividades y funciones actuales en el área de ventas, además de sus funciones.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tengo el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento O P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING. EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 4/12/2014						Firma:  C.I. 0910621465		

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido al administrador de la Importadora D'Ellas

**Objetivo General:** Conocer a profundidad los procedimientos internos en la Importadora.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrument o P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I= Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
12	/		/				/		
13	/		/				/		
14	/		/				/		
15	/		/				/		
16	/		/				/		
17	/		/				/		
18	/		/				/		
19	/		/				/		
20	/		/				/		
21	/		/				/		
22	/		/				/		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING. EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 4/12/2014						Firma:  C.I. 0910621465		

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido al administrador de la Importadora D'Ellas

**Objetivo General:** Conocer a profundidad los procedimientos internos en la Importadora.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento O P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
12	/		/				/		
13	/		/				/		
14	/		/				/		
15	/		/				/		
16	/		/				/		
17	/		/				/		
18	/		/				/		
19	/		/				/		
20	/		/				/		
21	/		/				/		
22	/		/				/		

<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	Nombres: <i>Francisco Mermeig</i> Profesión: <i>Empresario Comercial</i> Cargo: <i>Docente</i> Fecha: <i>04/Dic/2014</i>	Firma: <i>[Firma]</i> C.I. <i>0913523023</i>
----------------------------	---	---

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido a las vendedoras de la Importadora D'Ellas

**Objetivo General:** Conocer los procesos, actividades y funciones actuales en el área de ventas, además de sus funciones.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el Instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrument		B) Calidad técnica y representativa				C) Lenguaje		OBSERVACIONES
	P = Pertinente	NP = No pertinente	O = Óptima	B = Buena	R = Regular	D = Deficiente	A = Adecuado	I = Inadecuado	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	Nombres: <i>Francisco Henery</i> Profesión: <i>Ingeniero Comercial</i> Cargo: <i>Docente</i> Fecha: <i>04/Dic/2014</i>					Firma: <i>[Firma]</i> C.I. <i>0913523023</i>			

Observaciones

Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido al bodeguero de la Importadora D'Ellas

**Objetivo General:** Conocer los procesos y actividades actuales que se realizan en el área de bodega, además de sus funciones.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrument		B) Calidad técnica y representativa				C) Lenguaje		OBSERVACIONES
	P= Pertinente	NP = No pertinente	O= Óptima	B= Buena	R= Regular	D= Deficiente	A= Adecuado	I = Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
12	/		/				/		

DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: <i>Francisco Herrera</i>	Firma: <i>[Firma]</i> C.I. <i>0973525027</i>
	Profesión: <i>Ingeniero Comercial</i>	
	Cargo: <i>Docente</i>	
	Fecha: <i>04/12/2014</i>	

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Tesis:** Diseño de un proceso de gestión de inventarios de bisutería para la Importadora D'Ellas de la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Arias León María Gabriela – Oleas Sánchez Diego Danilo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido al personal de trabajo de la importadora D'Ellas para conocer la situación actual del proceso de gestión de inventarios de bisutería.

**Objetivo General:** Obtener información precisa acerca del tratamiento del inventario de bisutería en la Importadora.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrument o P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	Nombres: <i>Francisco Herrera</i> Profesión: <i>Ingeniero Comercial</i> Cargo: <i>Docente</i> Fecha: <i>04/Dic/2014</i>					Firma: <i>[Firma]</i> C.I. <i>0913523023</i>			

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos