



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TEMA:

**Análisis del proceso operativo del control de inventarios
de la Empresa C&C Import's**

AUTORAS:

**De La Cruz Erique, María Daniela
Morán Sánchez, Lady Jenniffer**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TUTOR:

Econ.Ávila Chiriboga, Franklin AlejandroMgs.

Guayaquil, Ecuador

19 de septiembre del 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **De La Cruz Erique, María Daniela y Morán Sánchez, Lady Jenniffer** como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**.

TUTOR

f. _____
Econ. Ávila Chiriboga, Franklin Alejandro Mgs.

DIRECTORA (e) DE LA CARRERA

f. _____
Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **De La Cruz Erique, María Daniela y Morán Sánchez**
Lady Jenniffer

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del Proceso operativo del control de inventario para la empresa C&C Import's** previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016

LAS AUTORAS

f. 
De La Cruz Erique, María Daniela

f. 
Morán Sánchez Lady Jenniffer



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **De La Cruz Erique, María Daniela y Morán Sánchez,**
Lady Jenniffer

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del proceso operativo del control de inventario para la empresa C&C Import's**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016

LAS AUTORAS

f. 
De La Cruz Erique, María Daniela

f. 
Morán Sánchez Lady Jenniffer



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. On the left, a document summary is shown:

- Documento:** [DELACRUZERIQUE_MARIADANIELA Y MORANSANCHEZ_LADYJENNIFFER_FINAL \(1\).docx \(D21535032\)](#)
- Presentado:** 2016-08-29 06:56 (-05:00)
- Presentado por:** danielaerique@hotmail.com
- Recibido:** franklin.avila.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje:** Re: Trabajo de Titulación De la Cruz Daniela-Morán Lady [Mostrar el mensaje completo](#)

A message body snippet indicates: "0% de esta aprox. 31 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 0 fuentes."

On the right, the "Lista de fuentes" (List of sources) tab is active, showing a table with the following data:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Introduccion y Capitulo 1.docx
84%	C&C IMPORT 'S S.A y se instala en el centro de
95%	la ciudad de Guayaquil.
97%	Somos una empresa que distribuye todo lo relacionado a pr...
	ZAMBRANO_JUAN y CAMPOVERDE_ARIANA_FINAL.docx
84%	C&C IMPORT 'S S.A y se instala en el centro de

The bottom navigation bar includes icons for home, search, and navigation, along with a status bar showing "1 Advertencias" (1 Warnings) and buttons for "Reiniciar", "Exportar", and "Compartir".

Link: <https://secure.orkund.com/view/21208390-915906-682155#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA==>

AGRADECIMIENTO

A lo largo de éste camino he aprendido que nada es más fuerte que el amor de Dios, sin Él simplemente esto no sería posible; gracias por cada oportunidad que puso en mi camino que me enseñó, que todo se consigue luchando y caminando junto a Él.

Agradezco a la Universidad Católica que en el trayecto me ha dejado enseñanzas, experiencias, amigos y a mi amor.

A mi compañera de tesis y amiga Daniela, por el apoyo, paciencia y constancia en nuestro proyecto de titulación.

A mis padres Wilson y Carmen, mis hermanos y sobrinos, quienes son la base fundamental de mi vida y mi motivación día a día.

A mi novio Juan quien me ha acompañado en estos años, gracias por sus palabras de aliento y apoyo incondicional.

Lady Jenniffer Morán Sánchez

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por todas las bendiciones que siempre me ha brindado y sobre todo por poner las personas correctas en mi camino que me han ayudado a lo largo de este proceso como es mi familia, amigos y profesores.

En especial quiero agradecer a mi amiga Lady, por su esfuerzo, paciencia y apoyo en el proyecto de titulación, por permitirme conocer a su hermosa familia la cual aprecio mucho y siempre los tendré presente.

María Daniela De La Cruz E.

DEDICATORIA

A Dios por ser luz de mi vida y darme la fuerza para continuar a pesar de las adversidades.

A mis padres, quienes siempre me alentaron y apoyaron para llegar al objetivo. A mis hermanos, cuñada y sobrinos; por creer y confiar en mí; y en especial a Dagne por ser un ángel en mi vida porque al luchar por mi sé que lucho también por ti mi pequeña.

A mi amigo, compañero, colega y novio, Juan Sánchez quien con amor y comprensión me alentó a la meta que hoy es nuestra.

A cada una de las personas que he conocido en el camino, compañeros de trabajo que se convirtieron en amigos, porque confiaron en mí y sé que hoy esta felicidad es compartida.

Lady JennifferMorán Sánchez

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, abuelos, hermanos, tías, tíos, primos y amigos por su apoyo total, en especial a mi mamá Marina Erique por su amor incondicional y el apoyo constante que en todo momento me ha brindado, a mi hermana Lourdes también mi mamita Angelina por ser una segunda mamá que Dios ha puesto en mi camino, a mi papito Enrique que está en el cielo, a mi papá Vicente por siempre estar pendiente. Marisol, Diana, Flor, Tanya, Marita, Wilmer, Evelyn, Kevin, Andrés, José, Kevin, Miguelito, Paul, por ser siempre esos ángeles que me ayudan en todo momento.

María Daniela De La Cruz E.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Econ. Ávila Chiriboga, Franklin Alejandro Mgs.

TUTOR

f. _____

Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.

DIRECTORA (e) DE CARRERA

f. _____

Ing. Arias Arana, Wendy Vanessa Mgs.

CORDINADORA DE AREA O DOCENTE DE LA CARRERA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

CALIFICACIÓN

De La Cruz Erique, María Daniela

Morán Sánchez, Lady Jenniffer

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE

1	ASPECTOS GENERALES	23
1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.2	JUSTIFICACIÓN	24
1.3	Formulación Interrogativa	25
1.4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.5	Delimitación espacio temporal.....	26
	CAPÍTULO 2.....	27
2	Marco Teórico.....	27
2.1	Generalidades Teóricas	27
2.1.1	La importancia del cliente en una organización	27
2.1.2	Liderar	27
2.1.3	Colaboración de los empleadores	27
2.1.4	Orientación a los procedimientos	27
2.1.5	Proceso de Gestión.....	27
2.1.6	Renovación en el desempeño de la organización	28
2.1.7	Decretar la toma de decisiones.....	28
2.1.8	Vinculo reciproco con el proveedor	28
2.2	Proceso	28
2.2.1	Diagrama de Procesos.....	29
2.3	Gestión de Procesos	31
2.4	Proceso de Gestión de Inventarios.....	32
2.4.1	Recepción:	32
2.4.2	Verificación y control de calidad:.....	32
2.4.3	Aceptación	32
2.4.4	Internamiento	32
2.4.5	Registro y control	33
2.4.6	Custodia y mantenimiento.....	33
2.5	Administración	33
2.5.1	Planificar	33
2.5.2	Organizar	33
2.5.3	Controlar	34

2.6	Logística	34
2.6.2	Criterio de Valoración de las Existencias	35
2.6.3	Sistemas de Inventarios	36
2.7	Gestión de stock.....	36
2.7.1	Existencia normal.....	36
2.7.2	Existencia de reserva	37
2.7.3	Existencia en tránsito	37
2.7.4	Existencia en recuperación	37
2.7.5	Existencia a extinguir	37
2.7.6	Método de Just In Time.....	37
2.8	METODOLÓGIA.....	39
2.8.1	Tipo de Estudio	39
2.8.2	Diseño de la investigación.....	39
2.8.3	Población y muestra.....	39
2.8.4	Método de investigación.....	40
2.8.5	Enfoque de la investigación	40
2.8.6	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos e información ...	40
CAPITULO 3.....		46
3	Proceso Operativo de Control de Inventarios de la Empresa C&C Import's	46
3.1	Presentación de la Empresa	46
3.1.1	Antecedentes	46
3.1.2	Misión.....	47
3.1.3	Visión	47
3.1.4	Objetivos de la empresa.....	47
3.1.5	Descripción de los productos	47
3.1.6	Proveedores.....	48
3.1.7	Clientes	49
3.1.8	Organigrama de la empresa.....	49
3.2	Generalidades de los Procesos.....	50
3.3	Descripción de los departamentos relacionados con el Sistema de Control de Inventarios.....	50
3.3.1	Descripción gráfica de las tareas relacionadas con el Sistema de Control de Inventarios.....	63
3.4	Levantamiento del Proceso	65
3.4.1	Metodología	65

Capítulo 4	73
4 Evaluación y diagnóstico del sistema de control de inventarios de la Empresa CC Import's.....	73
4.1 Aspectos Generales	73
4.2 Diagrama de Ishikawa de tareas del departamento de contabilidad ...	74
4.3 Diagrama de Ishikawa de tareas del departamento de bodega	76
4.4 Diagrama de Ishikawa de tareas del departamento de ventas	77
4.5 Diagrama de Ishikawa de tareas del departamento de importaciones	79
4.6 ÁRBOL DE PROBLEMAS DEL PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA CC IMPORTS.....	81
Capítulo 5	84
5 Propuestas.....	84
5.1 ÁRBOL DE OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA CC IMPORTS.....	84
5.1.1 Explicación:	85
5.2 Mejoras Generales:	85
5.3 Estudio Económico Financiero	89
5.4 Plan de inversión	90
CONCLUSIONES:	98
RECOMENDACIONES:.....	100
Referencias.....	101
Anexos.....	104

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Matriz de resumen de tareas del Proceso operativo de Control de Inventarios de la Empresa C&C Import's	63
Tabla 2: Cotización para Actualización del Sistema	86
Tabla 3: Costo de Mantenimiento de las Computadoras	89
Tabla 4: Plan de Inversión para la mejora	90
Tabla 5: Tabla de Amortización	91
Tabla 6: Tabla de depreciación	92
Tabla 7: Egresos para la mejora del proyecto	92
Tabla 8: Costos y Gastos.....	93
Tabla 9: Ingresos para la mejora del proyecto	93
Tabla 10: Estado de Resultado.....	94
Tabla 11:Flujo de Caja.....	95
Tabla 12: Balance general	96
Tabla 13: Evaluación financiera TMAR, TIR,VAN.....	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:Proceso.....	28
Figura 2:Ejemplo de diagrama de proceso	29
Figura 3: Símbolos habituales para la representación de diagrama	30
Figura 4:Ejemplo de diagrama para un proceso de control de No Conformidades.....	31
Figura 5:Actividades de la Logística	34
Figura 6:Existencia en función del tiempo	37
Figura 7:Los objetivos de la técnica de Just in Time.....	38
Figura 8:: Esquema de Matriz de Procesos	41
Figura 9:Diagrama de Fishbone.....	43
Gráfico 10:Simbología de Flujogramas.....	45
Figura 11:Productos de la Empresa C&C Import's	48
Figura 12:Clientes de la Empresa C&C Import's.....	49
Gráfico 13:Organigrama de la Empresa C&C Import's	49
Figura 14:Flujograma de tareas de Gerencia General de la Empresa C&C Import's	51
Figura 15:Flujograma de tareas del Departamento Fase I.....	53
Figura 16:Flujograma de tareas del Departamento de Compras en la ciudad de Guayaquil de la empresa C&C Import's Fase II.....	54
Figura 17:Flujograma de tareas del Departamento de Compras de la Empresa C&C Import's Fase III	55
Figura 18:Flujograma de tareas de la Bodega Principal	58
Figura 19:Flujograma de tareas de la Bodega del Almacén de la Empresa C&C Import's.....	60
Figura 20:Flujograma de tareas del Departamento de Contabilidad de la Empresa C&C Import's	61
Figura 21:Flujograma de tareas del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa CC Import's	62
Figura 22:Diagrama de Ishikawa Causa- Efecto Departamento de Contabilidad.....	74
Figura 23:: Diagrama de Ishikawa Causa- Efecto Departamento de Bodega	76

Figura 24:Diagrama de Ishikawa Causa- Efecto Departamento de Ventas .	78
Figura 25:Diagrama de Ishikawa Causa- Efecto Departamento de Importaciones	80
Figura 26:Árbol de problemas Proceso de Control de Inventarios Empresa CC Import´s.....	82
Figura 27:Árbol de objetivos Proceso de Control de Inventarios Empresa C&C Import´s	85
Figura 28:Temarios de la Capacitación	87
Figura 29:Temarios de la capacitación	87
Figura 30:Objetivos positivos del Just in Time	88

RESUMEN

El presente documento se fundamenta en analizar el proceso operativo de Control de Inventarios de la Empresa C&C Import's ubicada en la ciudad de Guayaquil, dedicada a la importación y comercialización de productos ópticos. De la misma manera se identificó y analizó a los principales actores en el proceso de control de inventarios, y se determinó que ellos están dispuestos a colaborar con las propuestas de mejora. Se procedió con el levantamiento de tareas, para todos los departamentos involucrados, utilizando diagramas de flujo, construyendo una matriz de tareas que consolide todas las tareas y a sus respectivos responsables. Se utilizó la técnica de diagrama de Ishikawa y la metodología del árbol de problemas, mediante el cual se identificó los principales problemas de cada uno de los departamentos. Se determinó que las pérdidas monetarias son de \$ 15.000 anuales y se deben a la falta de capacitación y motivación al personal, mal manejo de la mercadería, falta de equipos, sistema de control de existencias deficiente y carencia de un manual de funciones políticas y procedimientos. Considerando todos éstos problemas se llevó a cabo un árbol de objetivos compuesto por propuestas de mejora que tienen un costo de inversión de \$21,933.87 que le permitirá a la empresa recuperar las pérdidas monetarias y cabe indicar que el proyecto se solventará por sí solo con las pérdidas convertidas en ahorro, al implementar éstas mejoras generando una TIR de 31%, que a su vez se comparara con la TMAR del 11.23% y con un VAN de \$55,131.63.

Palabras claves: PROCESO; INVENTARIOS; SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS FLUJOGRAMA; DIAGRAMA DE ISHIKAWA; ÁRBOL DE PROBLEMAS; ÁRBOL DE OBJETIVOS; MANUAL DE FUNCIONES POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ABSTRACT

The present document is based on analyzing the operating process of inventory control of the company C&C Import's located in the city of Guayaquil, dedicated to the importation and trading of optical products. The main actors in the process of inventory control, are identified and analyzed and it is determined that they are willing to collaborate with the proposals for improvement. Tasks are then established, and represented by departments using flowcharts, building a matrix of tasks that consolidate all tasks and who is responsible, for them. Using the technique of Ishikawa diagram and the methodology of the Tree of problems, the problem of each department was identified. It is determined that the monetary loss of \$ 15,000 annually is due to the lack of training and motivating staff, lack of control over the entry of merchandise, lack of equipment, stock control system deficient and lack of a manual of political functions and procedures. Considering all these problems was carried out an objective tree composed of proposals for improvement that have an investment cost of \$21,933.87 that will allow the company to recover losses and it is important to say that the project will finance itself with the losses converted into savings, to implement these improvements generating a TIR of 31%, which in turn is compared with the TMAR of 11.23% and with a van of \$55,131.63

Keywords: PROCESS; INVENTORIES; INVENTORY CONTROL SYSTEM FLOWCHART ISHIKAWA DIAGRAM; PROBLEM TREE; OBJECTIVES TREE FEATURES; MANUAL OF PROCEDURES AND FUNCTIONS

RÉSUMÉ

Cette étude se base sur l'analyse des processus opérationnels de contrôle des stocks de l'Entreprise C&C Import's située dans la ville de Guayaquil. Cette entreprise est consacrée à l'importation et à la commercialisation des produits optiques. De la même manière on a identifié et analysé les principaux acteurs dans le processus de contrôle des inventaires et on a déterminé que les travailleurs sont prêts à collaborer avec le plan d'amélioration. D'abord on a procédé avec les responsabilités du cahier des charges des divers départements, en utilisant des diagrammes de flux, en construisant un tableau des tâches de chaque employé. En utilisant la technique de diagramme Ishikawa et la méthodologie de l'arbre de problèmes on a identifié les principaux problèmes pour chaque départements. On a établi que les pertes monétaires sont de \$15.000 annuelle, elles sont dues au manque de formation et de motivation du personnel, manque de contrôle sur le revenu de la marchandises, manque d'équipements, un système de contrôle des stocks insuffisant et l'absence de manuel de fonctions politiques et de procédures. Considérant tous ces problèmes, nous avons construit un arbre d'objectifs composé de propositions d'amélioration dont le coût d'investissement s'élève à \$21,933.87. Ce qui permettra à l'entreprise de récupérer les pertes. On peut dire que le projet sera solvable par lui-même puisque les pertes seront converties en épargne, et ces améliorations généreront un TIR de 31%, qui à son tour est comparé à la TMAR du 11.23% et avec le VAN de \$55,131.63.

Mots clés: PROCESSUS; STOCKS; SYSTÈME DE CONTRÔLE DE STOCK FLUJOGROME; DIAGRAMME ISHIKAWA; ARBRE DE PROBLÈMES; ARBRE DES OBJECTIFS; MANUEL DE FONCTIONS POLITIQUES ET PROCÉDURES

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto contiene “Análisis del proceso operativo del control de inventario en la empresa C&C Import’s” con el objetivo de analizar los problemas internos del sistema de control de inventario en la organización. Con el propósito que la empresa maneje de una manera adecuada el sistema de control de inventario y sobre todo reduzca los problemas para que funciona de manera exitosa el sistema de inventario con el objetivo de reducir errores para que en un futuro no genere pérdidas significativas en la empresa.

El contenido del proyecto está presentado de la siguiente manera:

En el primer capítulo se detalla: Planteamiento del problema, Justificación, Formulación de interrogativas, Objetivos de la investigación y Delimitación espacio Temporal.

El capítulo dos se detalla: Generalidades teóricas tales como: La importancia del cliente en una organización, Liderar, orientación a los procedimientos, proceso de gestión, renovación en el desempeño de la organización, Gestión de procesos , y procesos de gestión de inventarios en el capítulo mencionado incluimos la metodología , que es el tipo de estudio, diseño de la investigación ,población y muestra, método de investigación , enfoque de la investigación y técnicas e instrumentos de recopilación de datos de información.

El capítulo tres se detalla: la presentación de la empresa en general, luego en el mismo capítulo detallamos cada una de las tareas de los departamentos involucrados del sistema de control de inventario como son: el departamento de ventas, bodega, importación y contabilidad luego evaluamos con la entrevista cada una de las tareas que realiza cada departamento con relación al sistema de control de inventario.

En el capítulo cuatro se detalla: Evaluación y diagnóstico del sistema de control de inventario mediante un diagrama de Ishikawa para cada uno de los departamentos que están involucrado en el sistema de control de inventario.

En el capítulo cinco se detalla: las propuestas de mejoras por cada departamento que están involucrados en el sistema de control de inventario, luego analizaremos el estudio económico financiero de para analizar la propuesta de mejora si es viable de manera que vamos a utilizar herramientas necesarias como: Plan de inversión, Flujo de caja, Estado de pérdidas y ganancias, Estado de Resultado, TIR TMAR, VAN

CAPITULO 1

1 ASPECTOS GENERALES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión de procesos dentro de cualquier organización sea cual sea su actividad, y tamaño es uno de los aspectos fundamentales para el desarrollo, control, planeamiento de las actividades, funciones de los diferentes departamentos de la empresa. Todas aquellas actividades inmersas en este grupo de procesos deben estar ligadas estrictamente con los objetivos, normas y políticas empresariales que se enfocan en brindar un servicio, o producto de calidad al consumidor final.

Los inventarios en una empresa comercial e Industrial considerados punto de partida para el desarrollo económico de la misma, si tomamos en cuenta el principio de la partida doble, que establece que debe existir equilibrio de la transacción y lo que verdaderamente ingresa a la bodega, comprenderemos la importancia de mantener un control en los inventarios para evitar pérdidas económicas.

La empresa C&C Import's es una empresa dedicada a la importación y comercialización de productos ópticos en algunas ciudades de Ecuador.

Ésta empresa maneja varias líneas marcas y diversos productos con el fin de satisfacer la demanda de un mercado competitivo.

El análisis del proceso de control de inventarios, para la empresa C&C Import's surge de la necesidad de examinar y resolver ciertas interrogantes dentro de los resultados financieros, básicamente pérdidas monetarias, que corresponde a \$15.000 dólares anuales por los siguientes motivos: se ha perdido la fidelidad del cliente porque la mercadería llega a demorarse alrededor de 30 días, por ello la empresa ha perdido 30 clientes y sobre todo el servicio al cliente al no es eficiente.

Uno de los problemas comunes en un sistema de manejo de inventarios, es ordenar cantidades que no sabemos si venderemos, es decir no identificamos correctamente la demanda; o por cuestión de precios se hacen grandes pedidos; sino se lleva un registro adecuado de los ingresos a la bodega se manejará un sobre stock, como

consecuencia el almacenamiento por un largo tiempo ocasionara que la mercadería presente daños, o por falta de control sea sustraída del almacén; estos errores generan pérdidas significativas. Esto es lo que ocurre en la empresa C&C Import's cuando la mercadería ingresa a la bodega no es verificada correctamente contra una orden de compra previa a la recepción. El personal de bodega no comprueba que la mercadería que se está recibiendo sea la requerida por el departamento de compras.

Los faltantes en las bodegas se reflejan al momento de despachar mercadería en un pedido, o cuando se realizan los inventarios. C&C Import's realiza inventarios periódicos pero debido a la falta de un proceso de control de inventarios se dan faltantes y/o mermas de armazones y lunas generando pérdidas para la compañía.

El presente trabajo tiene como finalidad principal analizar el sistema interno de control de inventario de la empresa, utilizando una matriz para evaluar cada una de las áreas involucradas en el proceso de manejo de mercadería desde la recepción de las compras hasta el despacho de la misma.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El inventario constituye uno de los activos más importantes de las empresas, por lo cual el mismo debe mantener un manejo adecuado dependiendo del tipo de mercadería que se comercialice, si no hay un control eficiente de los inventarios se tendrán pérdidas/ mermas o faltantes/excesos de mercadería lo que generaría perdida para la empresa.

El establecimiento de un proceso estructurado en el manejo de inventarios permite registrar, recopilar y analizar información relevante para la cadena de suministros, entre ellas, utilizar formatos específicos para la entrada y salida de mercadería y el registro respectivo, como también responder a tiempo al cliente.

Además información útil de proveedores, clientes y competencia; a fin de alcanzar una ventaja competitiva en el manejo del flujo de inventario, pues es la base de un negocio y su rentabilidad.

El presente proyecto de investigación está orientado a establecer mejoras en el proceso de control de inventarios en la empresa C&C Import's, lo cual le permitirá optimizar sus procedimientos desde la llegada de la mercadería a la bodega hasta la venta en los almacenes para satisfacer la demanda del mercado.

El análisis que se realizará en este sistema de control permitirá conocer la realidad de los procesos que utiliza la empresa, y en específico del sistema de control de inventarios lo cual es de vital importancia para minimizar costos, y aumentar la liquidez de la empresa.

Las propuestas de mejoras dentro del proceso permitirán cumplir de manera eficaz con los objetivos organizacionales, y estar alineados con la misión y visión de la compañía debido a su espíritu de expansión en las diferentes ciudades del Ecuador, mediante éste trabajo se fundamentarán las actividades en las diferentes bodegas, y la distribución correcta con respecto a la demanda.

Gracias a un mejor manejo de mercadería, se podrá estandarizar éste proceso en las diferentes bodegas, agilizar el flujo de entrada y salida de productos, mejorar el control y disminuir en grandes cantidades el stock de mercadería, y reducir inconsistencias físicas con el sistema.

1.3 Formulación Interrogativa

Las autoras de este proyecto plantean las siguientes preguntas:

- ¿Cómo funciona el sistema de control de inventario en la empresa?
- ¿Cuáles son los procedimientos lleva a cabo el proceso operativo del control de inventario?
- ¿Cuáles son las falencias de esos procedimientos?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora al proceso?

Desde estas circunstancias se procederá con un estudio donde se solucionen las interrogantes.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Analizar el proceso operativo de control de inventario que utiliza la empresa y determinar mejoras para el mismo.

Objetivo Específicos:

- 1) Levantar los procedimientos del proceso operativo del control de inventario
- 2) Identificar las falencias del sistema de control de inventario y diagnosticar las causas y efectos de las mismas
- 3) Proponer mejoras al sistema de control de inventario

1.5 Delimitación espacio temporal

El presente trabajo se desarrolló entre los meses de Mayo a Agosto del año 2016, parra la empresa C&C Import's ubicada en Luque 719 E/Rumichaca y G. Avilés.

Durante éste proceso se llevaron a cabo visitas mensuales a la empresa, y reuniones periódicas para consolidar la información que se iba recogiendo.

CAPÍTULO 2

2 Marco Teórico

2.1 Generalidades Teóricas

Uno de los conceptos fundamentales del presente proyecto es la gestión de procesos y la gestión de inventarios por ello es importante basarse en el principio del enfoque de procesos. Los autores (Beltran, Calvo, Perez, Zapata, & Panchon, p. 12) dan un preámbulo sobre la gestión de calidad la cual se detallara a continuación:

2.1.1 La importancia del cliente en una organización

Actualmente las organizaciones deben reconocer las necesidades de los consumidores y sobre todo esforzarse por llenar las expectativas de los clientes.

2.1.2 Liderar

Los líderes establecen que es indispensable que en una organización debería existir un buen ambiente laboral interno, con el objetivo que cada colaborador llegue a involucrarse totalmente en cada una de las actividades.

2.1.3 Colaboración de los empleadores

La participación del personal es fundamental en una organización y sobre todo su total compromiso con la empresa.

2.1.4 Orientación a los procedimientos

Es necesario enfocarse en las actividades que sea eficientes para alcanzar la los objetivos de la empresa.

2.1.5 Proceso de Gestión

Identificar, comprender los procesos interrelacionar como un sistema, lo cual permita contribuir a la eficiencia y eficacia en una organización.

2.1.6 Renovación en el desempeño de la organización

Es indispensable realizar una renovación en cuanto al desempeño en la organización de esta manera la participación del personal en un futuro será más eficiente.

2.1.7 Decretar la toma de decisiones

De una manera eficaz es necesario el análisis de la información y de los datos para decretar una mejor toma de decisión para el beneficio de la empresa.

2.1.8 Vinculo reciproco con el proveedor

La organización y los proveedores son interdependientes y sobre todo una buena relación con los proveedores esto quiere decir que es importante que el proveedor y la organización creen una buena relación.

2.2 Proceso

Es necesario conocer el significado de proceso para comprender los principios detallados en la definición anterior sobre el proceso se lo define como un grupo de diferentes tareas que se realizan y cada de las misma tiene su secuencia.

Existen muchos autores que tienen diferentes conceptualización de procesos afirman Carl DuisbergGesellschaft e V. (1995) las actividades, tareas o procedimientos la realiza una persona utilizando instrumento como información, maquinas, diferentes materiales en caso que se necesite durante el proceso dando como resultado un servicio al cliente de calidad para lograr alcanzar la satisfacción del cliente.



Figura 1:Proceso

Fuente:(Sanz, Calvo, Perez, Zapata, & Panchon, Guia para una gestion basada en procesos, p. 13)

La actividad asociada entre sí permite a la compañía lograr de una manera óptima el proceso el cual va a conseguir un rendimiento positivo en la actividad de la compañía.

2.2.1 Diagrama de Procesos

Los mismo autores de dicho libro indica que el diagrama de proceso es la descripción de la actividad lo cual cada actividad se la representa de una forma de un diagrama descriptivo de cada una de las actividades del proceso.

La actividad se desarrolla en el diagrama, lo indispensable es la recolección minuciosa de cada una de las actividades lo cual se determina si dicha actividades que se ha realizado en un tiempo y si la ejecución es la correcta, además se conoce quien realizo esa actividad y si está destinada a la área correcta durante el proceso de cada una de las actividades de la organización.

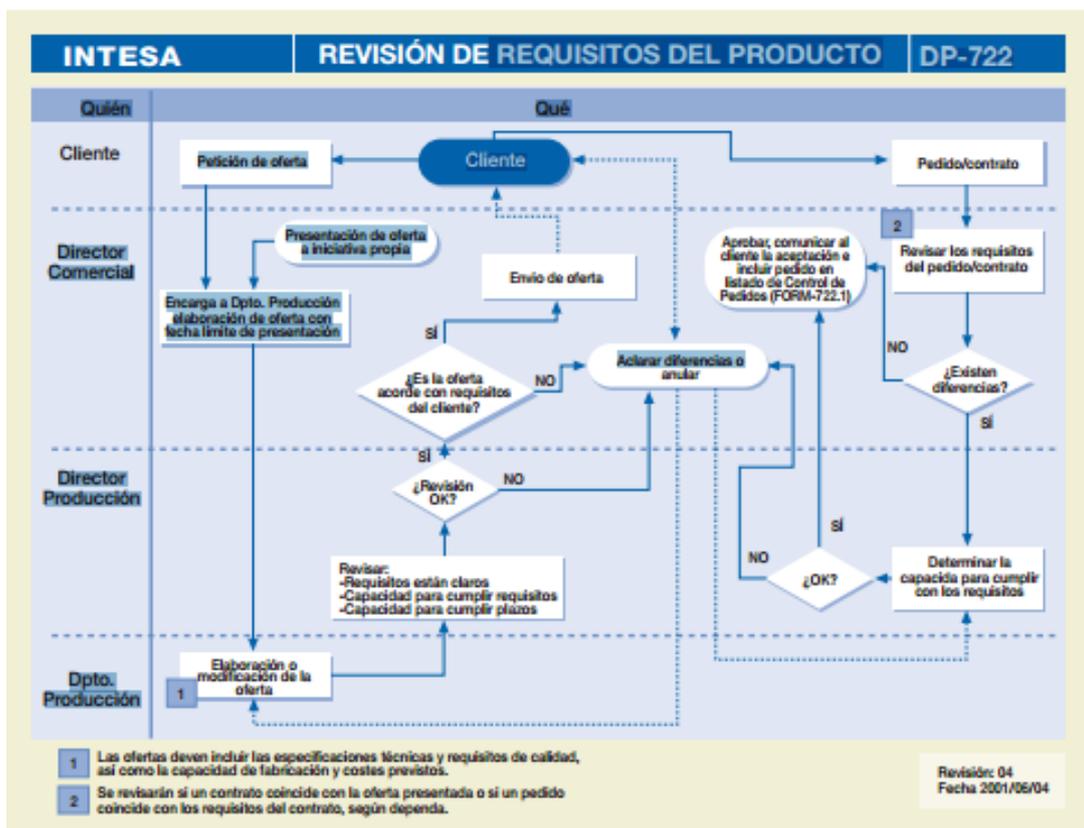


Figura 2: Ejemplo de diagrama de proceso

Fuente: (Sanz, Calvo, Perez, Zapata, & Panchon, Guia para una gestion basada en procesos, p. 25)

Adicionalmente es importante conocer de los mismo autores mencionados existe una representación simbólica para cada actividad en el diagrama de proceso, aunque no existe una norma específica para la representación de diagramas de proceso.

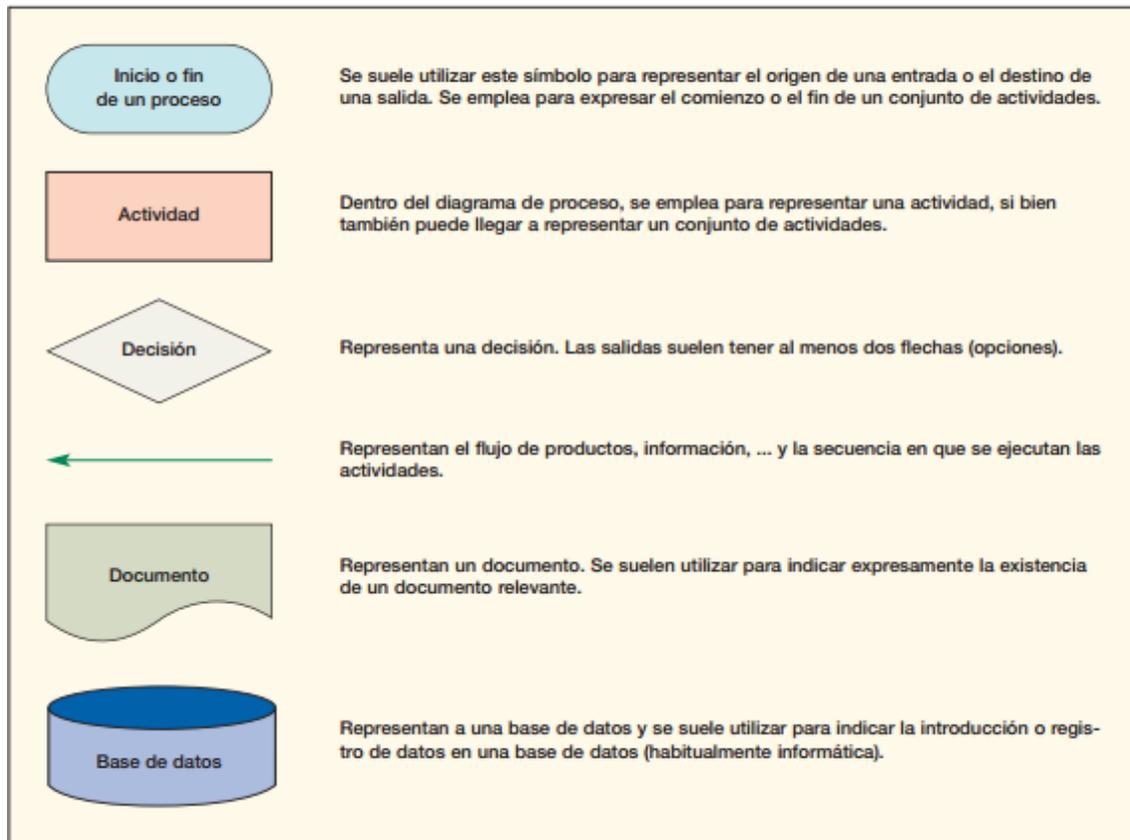


Figura 3: Símbolos habituales para la representación de diagrama

Fuente:(Sanz, Calvo, Perez, Zapata, & Panchon, Guia para una gestion basada en procesos, p. 26)

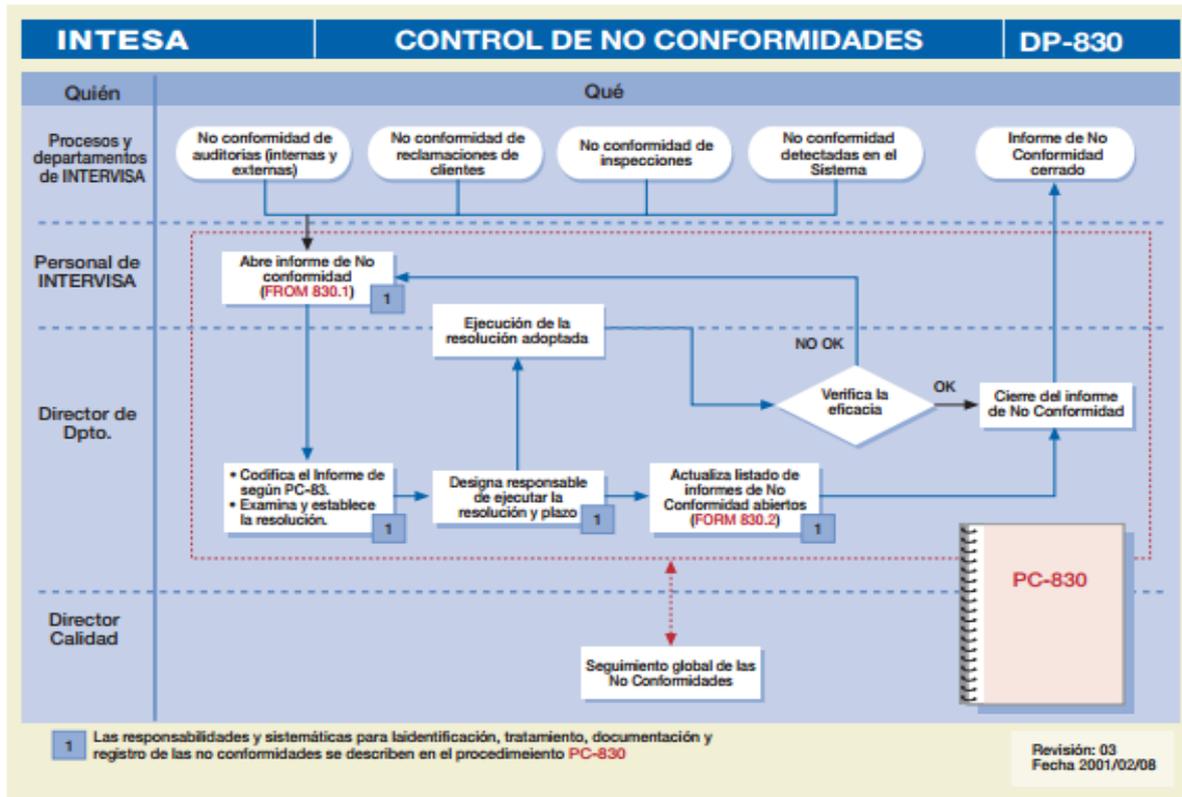


Figura 4: Ejemplo de diagrama para un proceso de control de No Conformidades

Fuente: (Sanz, Calvo, Perez, Zapata, & Panchon, Guia para una gestion basada en procesos, p. 26)

Estos diagramas ayudan a describir las actividades de un proceso cuando existe la ausencia de una documentación o no existe un detalle de las actividades lo que implican un proceso.

2.3 Gestión de Procesos

En primer lugar es importante conocer que es la gestión de procesos ya que los autores como Juran y Falconise detallara a continuación.

Para lograr la eficiencia del sistema de gestión de calidad en la compañía, debemos realizar un enfoque basado en procesos el cual se presentara un diagrama para identificar los procesos, planificar los procedimientos y los servicios para satisfacer la necesidad de los clientes (Juran, 1990). Por otro lado se debe establecer un mapa de procesos o red de procesos de esta manera se puede describir el sistema de gestión de calidad.

Por cual se detallara los pasos necesarios para obtener un mapa de procesos lo cual va a permitir que el proceso sea más claro y llegue a garantizar resultados óptimos no solamente en la empresa si no en el servicio al cliente.

Conocer sobre la gestión de proceso nos ayuda a tener una idea más clara y sobre todo ordena en una organización como lo menciona (Bravo, 2006)

Falconi V (2004) en su libro Gerenciamiento de rutinaDia-a-Dia, señala que es de vital importancia que tiene que trabajar con un instrumento básico para el gerenciamiento del día a día en el trabajo. En este caso los diferentes procesos dentro de la empresa es indispensable definir y luego seleccionar las herramientas precisas para lograr las metas esperadas sea en la empresa o en cada departamento de la empresa.

2.4 Proceso de Gestión de Inventarios

Los siguientes conceptos importantes que se trataran en el documento referente.

2.4.1 Recepción:

Al momento en que los bienes han llegado al local, es necesario realizar la verificación y control de calidad de la mercadería recibida

2.4.2 Verificación y control de calidad:

Consiste en revisar de forma cuantitativamente y cualitativamente los productos recibidos, lo cual va a permitir verificar si las cantidades entregadas son las que coinciden con las requeridas

2.4.3 Aceptación

Es el proceso en el cual se puede rechazar o aceptar los artículos que van a estar en el stock de la bodega .No se puede permitir aceptar un pedido si no cumple con las especificaciones correcta de la orden de compra.

2.4.4 Internamiento

Se entiende por las actividades que sirven para ubicar físicamente los bienes en los lugares donde ha sido asignado los productos.

2.4.5 Registro y control

Dicha actividad consiste en registrar todos los datos referentes a las actividades en el almacén para verificar las acciones de control en los procesos operativos del almacén.

2.4.6 Custodia y mantenimiento

Tiene como objetivo conservar los productos almacenados, quiere decir controlar que los productos estén en buenas condiciones en el stock de la misma manera que se los recibió en buen estado.

2.5 Administración

En cuanto a la terminología de administración existen algunos autores que afirman.

La administración es recopilación de actividades de trabajo dentro de una compañía de forma eficaz y eficiente en conjunto con las personas. (Robbins & Decenzo, Fundamentos de administracion, 2009, p. 5)

La administración es un proceso en el cual intervienen las siguientes fases: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos que posee la empresa con el fin de alcanzar el beneficio máximo ejecutando los objetivos de la empresa. (Chiavenato, 2006)

De la misma forma, otros autores (Michael-A.-Hitt-J.-Stewart-Black-y-Lyman-W.-Porter, 2006), coinciden con las definiciones anteriores en que la administración es un proceso de planificación en el cual se utilizan los recursos disponibles de forma eficiente para alcanzar las metas propuestas por la empresa.

2.5.1 Planificar

Es organizar las actividades sobre todo fijar las metas para alcanzarla. Los gerentes se encargan de designar las actividades a los colaboradores de la empresa la cual se la denomina organización.

2.5.2 Organizar

Se refiere cuando los gerentes asignan diferentes actividades en la compañía, ellos se encargan de determinar quién hace la tarea, como se agrupan en la organización

y donde se toman las decisiones. En las organizaciones es necesario tener establecidas las metas por ello es importante llevar una dirección de las actividades. Los gerentes deben motivar a los colaboradores lo cual va a permitir tener una mejor comunicación o estar atento al comportamiento de los colaboradores.

2.5.3 Controlar

La función control reside en fijarse el comportamiento de empleado dentro de la empresa contrastar con una norma y emprender las acciones que hicieran falta.

(Robbins & Decenzo, Fundamentos de administración, 2009, pp. 7-9)

2.6 Logística

El término respectivo con la LOGÍSTICA, August Casanovas y Lluís Cuatrecasas mencionan: La logística se encarga de dirigir un sin número de actividades que se desarrolla entre el proveedor y el cliente, implica una serie de procesos ya sea el transporte, compra, inventarios, almacenes, distribución, preparación de pedidos, procedimientos, además el servicio al cliente como última actividad es la planificación de dichas actividades. (Casanova & Cuatrecasas, 2011, pp. 9-10)

En cambio, Jordi Pau Cos y Ricardo de Navascués, determina la Logística lo siguiente: “La Logística es el conjunto de técnicas y medios destinados a gestionar el flujo de materiales y de información, teniendo como objetivo principal la satisfacción de necesidades en bienes o servicios de un cliente o mercado, en términos de calidad, cantidad, lugar y momento.” (Cos & Navascués, 2001, p. 3).



Figura 5: Actividades de la Logística

Elaborado por: Las autoras

Según (Ballou R. , 2004) existen cinco tipos de inventarios:

2.6.1.1 Inventario de tránsito

Son aquellos que se encuentran entre las fases de la cadena de suministro ya sea por movimientos lentos o en distancias largas, algunas veces éste inventario excede al que poseemos en las bodegas.

2.6.1.2 Inventario de Especulación

Son inventarios manejados por asuntos financieros, de compras tienen que ver con precios, ventas de productos de temporada o estacionales.

2.6.1.3 Inventario Cíclico

Éstos son los inventarios utilizados para satisfacer la demanda promedio mientras dure el período de reaprovisionamiento.

2.6.1.4 Existencias de seguridad

Se crea debido a las variaciones que se presenten en la demanda promedio, y el tiempo que tome reaprovisionarla. Es decir éste inventario depende de las variaciones que se den, y se calcula mediante fórmulas estadísticas con respecto a su naturaleza aleatoria.

2.6.1.5 Existencias Obsoletas, stock muerto o perdido

Sucede cuando los productos permanecen por mucho tiempo almacenados, o presentan daños por deterioros, además cuando los productos son de un valor mayor pueden ser robados. Se debe tomar las medidas necesarias para reducir las pérdidas por éstas existencias.

2.6.2 Criterio de Valoración de las Existencias

Según las NIC nº 2p 23; 25, se distinguen dos criterios de valoración de inventarios:

2.6.2.1 Criterio de Precio Medio Ponderado

Consiste en valorar los diferentes productos con un mismo costo, Se calcula sumando las cantidades de existencias por el precio de adquisición y a su vez se divide para el número total de existencias. (J. & Alcarria, 2009, p. 170)

2.6.2.2 Criterio FIFO

Consiste en que la mercadería que primero salga del almacén sea la primera que ingresó al mismo. Es decir la mercadería que quede es la que ingresó recientemente. (J. & Alcarria, 2009, p. 170)

2.6.3 Sistemas de Inventarios

Para controlar e inventariar la mercadería dentro de un almacén podemos utilizar dos sistemas de inventarios:

2.6.3.1 Sistema de Inventario Periódico:

Éste sistema no requiere que se lleve un registro diario de entradas y salidas, sino que realiza un solo registro de entradas en un período dado, para luego al final realizar un conteo físico, conociendo así cual es el nivel de existencias al final del ejercicio. (J. & Alcarria, 2009, p. 173)

2.6.3.2 Sistema de Inventario Permanente

Éste sistema en cambio consiste en registrar entradas y salidas de mercadería con el precio de adquisición, por lo tanto en cualquier momento podemos conocer el nivel de existencia y el costo de las mismas, para lo cual es necesario llevar una ficha de almacén por cada producto, o también un buen sistema informático.(J. & Alcarria, 2009, p. 172)

2.7 Gestión de stock

Stock es el producto terminado que está almacenado en una bodega lista para vender al cliente. La misión del gestión de stock es asegurar que el suministro que está dentro de la bodega sea el necesario evadiendo faltas de material pero sin provocar excesivas existencias lo cual va a provocar los costes altos, por lo cual se debe determinar las cuáles serán las cantidades optimas de pedido.

Los artículos existentes pueden clasificarse en el almacén son:

2.7.1 Existencia normal.

Se refiere aquellos materiales de consumo continuo y cuya renovación ejecuta de forma periódica a unos máximos y mínimos

2.7.2 Existencia de reserva

La misión es continuar con la producción cuando se presente situaciones como retraso en la entrega de pedido.

2.7.3 Existencia en tránsito

Son aquellos bienes que están en el almacén de una forma casual por indicar una necesidad específica y concreta.

2.7.4 Existencia en recuperación

Procede de reparación de máquinas e instalaciones, pero son utilizadas.

2.7.5 Existencia a extinguir

Consiste en alguna existencia que ha sido normal pero ha dejado de manejarse por algún acontecimiento.

Este grafico nos muestra la existencia en función del tiempo

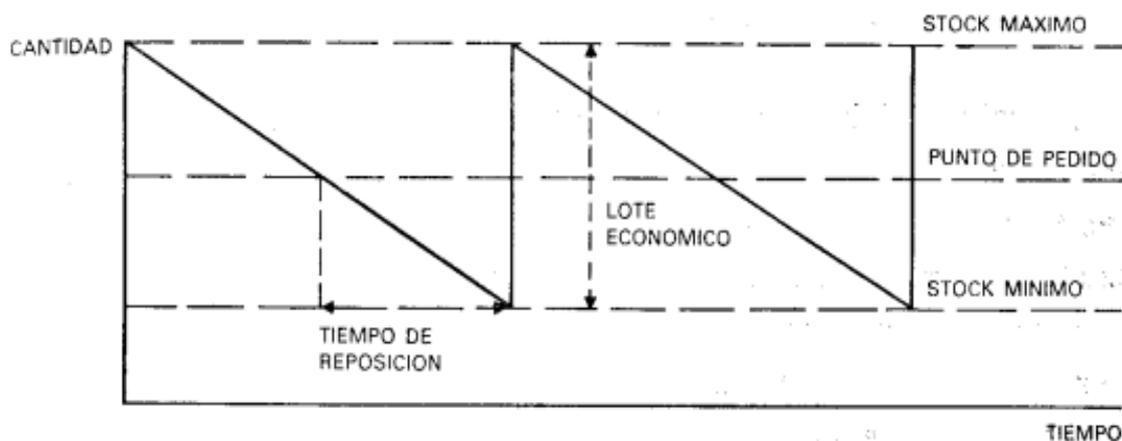


Figura 6:Existencia en función del tiempo

Fuente:(Sánchez, DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN, págs. 7-8)

2.7.6 Método de Just In Time

Una de las técnicas y métodos que es fundamental es la del Just in time (JIT) que nos indica que son los productos se compran justo a tiempo para atender las necesidades de una establecida fase de elaboración de producto. Los productos se terminan de elaborar justo a tiempo para ser vendidos.

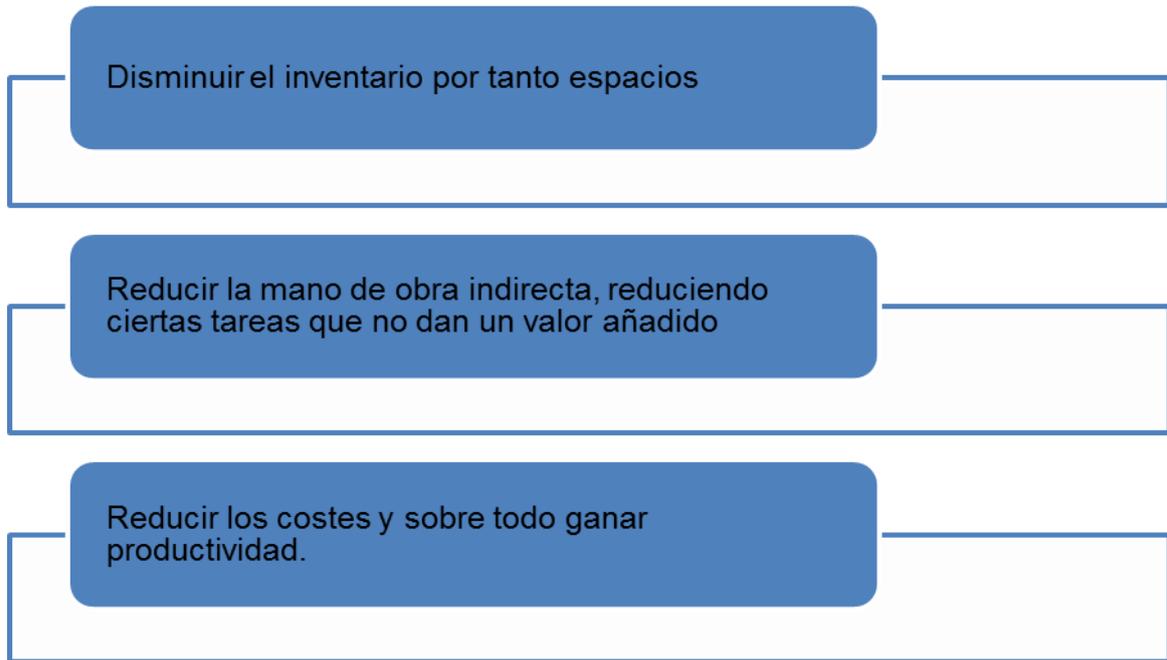


Figura 7: Los objetivos de la técnica de Just in Time

Elaborado por: Las autoras

El JIT se ajusta a la demanda, llevando a los proveedores el control de calidad y los controles sobre el mantenimiento de la máquina de esta forma se intenta eliminar costes de existencia y simplificar la contabilidad y control.

Es de vital importancia, recordar algunos conceptos comunes en los estudios de viabilidad económica y financiera, entre los principales términos están: En primer lugar, la TIR, que el libro Fundamentos de la Administración Financiera lo define de la siguiente forma: “Tasa Interna de Rendimiento (TIR), es el rendimiento esperado de un proyecto de presupuesto de capital.

La TIR es la tasa de descuento que hace que el valor presente total de los flujos de efectivo esperados de un proyecto sumen cero” (Emery, Finnerty, & Stowe, 2000) 29 Además, se tiene el VAN , término que el libro ‘Ingeniería Económica’ de Francisco Jiménez, Carlos Espinoza y Leonel Fonseca define de la siguiente forma: “El Valor Actual Neto (VAN) consiste en encontrar la diferencia entre el valor actualizado de los flujos de beneficio y el valor, también actualizado, de las inversiones y otras egresos de efectivo.

La tasa que se utiliza para descontar los flujos es el rendimiento mínimo aceptable de la empresa, por debajo del cual los productos no deben ser aceptados” (Jiménez Boulanger, Espinoza Guitérrez, & Fonseca Retana, 2007)

2.8 METODOLÓGIA

2.8.1 Tipo de Estudio

El tipo de investigación para la elaboración de proyecto fue explicativa y descriptiva. El estudio descriptivo según Fernández (2004), permiten obtener información particular del problema en estudio, mientras que el explicativo nos muestra el porqué de los efectos en determinado proceso.

Ambos estudios nos permiten recolectar información suficiente para obtener una buena perspectiva de la realidad del proceso de control de inventarios en la empresa C&C Import's.

2.8.2 Diseño de la investigación

El diseño de ésta investigación fue no experimental transversal descriptivo.

Éste tipo de investigación no experimental para Hernández Sampieri et al. (2010) es examinar cómo se realizan o se suceden las situaciones en la realidad para luego ser estudiadas.

El diseño transversal “Son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio de la población o muestra una única vez en un momento dado” (Bernal, 2010, p. 118).

El diseño de la investigación fue tipo no experimental ya que las variables que fueron estudiadas no recibieron ningún tipo de manipulación.

2.8.3 Población y muestra

Se trabajó con los empleados de los departamentos involucrados, Compras, Bodega, Importaciones y Contabilidad. El número total de empleados en estas áreas es de 22.

2.8.4 Método de investigación

El método de investigación fue analítico y sistemático. Según Hurtado (2000) ésta consiste en analizar un evento en todas sus partes y así comprender el todo de la situación, con la finalidad de realizar una síntesis.

La investigación sistemática, consiste en organizar la información encontrada y recolectada, por categorías antes definidas lo cual permite realizar un estudio detallado. (Sáenz López, Gonzalo Quiroga, Gorjón Gómez, & Díaz Barrado, 2012)

2.8.5 Enfoque de la investigación

El enfoque fue cualitativo. “La investigación cualitativa da profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias por parte de las personas” ” (Sampieri Hernández, Collado Fernández, & Lucio Baptista, 2010)

Es una técnica de recolección de datos que se utilizó con la finalidad de recolectar información que se basen en la realidad de la empresa.

2.8.6 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos e información

2.8.6.1 Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada fue la entrevista no estructurada.

2.8.6.2 Instrumentos de recolección

Para la entrevista se preparó como instrumento una serie de preguntas, en la cual participaron el entrevistador y el entrevistado. Se estableció una semana de reuniones con los jefes de los departamentos y las personas que realizan las actividades relacionadas con el tema.

2.8.6.3 La investigación documental

La investigación documental recoge información basada en libros, revistas sustentadas por profesionales y de fuentes confiables. Todos los documentos que posean argumentos válidos y certeros y a su vez respaldada por documentos técnicos, como el Sistema de Gestión Integrado entre ellas podemos citar a la

Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad que maneja un enfoque basado en procesos.

2.8.6.4 Análisis de la información

2.8.6.4.1 Matriz de Procesos

Cuando se ha recolectado toda la información, de las entrevistas, se procede a analizarla, e identificar las tareas que se están realizando por departamentos, o por tareas, relacionándolos con el tiempo que les lleva hacerlo; para esto se construirá una matriz de proceso por tareas.

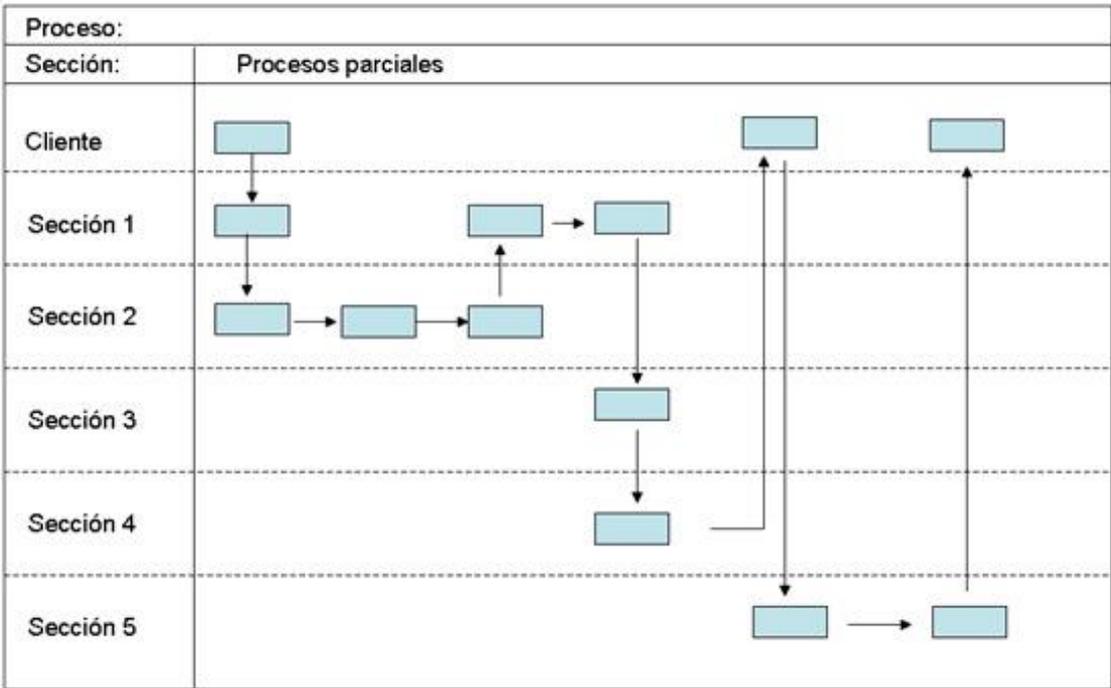


Figura 8:: Esquema de Matriz de Procesos

Fuente:(Pepper Bergholz, 2011)

2.8.6.4.2 Diagrama de Ishikawa

Luego de eso se construirá un Diagrama de Ishikawa más conocido como Diagrama de Fishbone, que “analiza de una forma organizada y sistemática los problemas, causas, y las causas de éstas causas, cuyo resultado en lo que afecta a la calidad se denominará efecto”(Cuatrecasas Arbós, 2010, pág. 69). Se caracteriza básicamente por ser un método ordenado y por profundizar el problema en estudio.

Éste diagrama es un instrumento que se grafica para mostrar una visión de manera global de todas las causas que generan un problema con sus respectivos efectos, dentro de éste diagrama las causas se encuentran jerarquizadas de tal manera que es posible identificar fácilmente las fuentes reales del problema. (50Minutos.es, 2016)

Éste método se emplea como un método de planificación dentro de las empresas, para analizar estructuralmente y gráficamente los vínculos de causa y efecto de un problema específico.

Para la construcción de éste Diagrama se consideran las 6 M (materiales, mano de obra, mantenimiento, maquinaria, métodos y medio ambiente) mediante éstas identificamos los factores primordiales para conocer las causas del problema.

- Materiales: Es aquellos que es consumible, como papeles, útiles, suministros de oficina que se usan en un proyecto.
- Mano de Obra: Es el recurso humano empleado en el desarrollo de proyecto.
- Mantenimiento: Son los indicadores, políticas o normas con los que se miden, determinan o mediante su cumplimiento se verifica y califica el proyecto.
- Maquinaria: Se refiere a los equipos utilizados en el proyecto, tanto maquinaria de todo tipo, hasta equipos de computación.
- Métodos: Comprende los procesos existentes dentro del proyecto, las tareas que ya se llevan a cabo etc.
- Medio Ambiente: Es el contexto, entorno o lugar donde se desarrolla el proyecto, o dónde impacta directamente.

Éste diagrama ayudaraa identificar las causas del problema, organizar de forma estructurada las ideas más relevantes y determinar el caso de estudio.

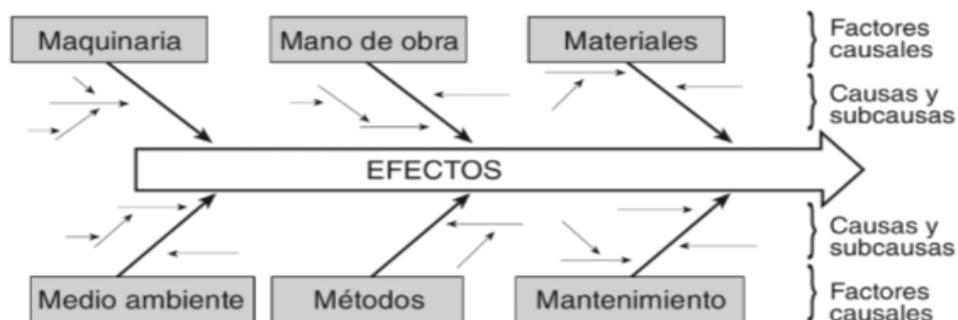


Figura 9:Diagrama de Fishbone

Fuente:(Cuatrecasas Arbós, 2010, pág. 70)

2.8.6.4.3 Árbol de Problemas

El árbol de problemas también es conocido como análisis de problemas o situacional, mediante la localización del problema, funciona mediante un esquema superior en donde identifica las causas; y el esquema inferior muestra los efectos o consecuencias del problema.

Éste método engloba las siguientes ventajas:

- Identifica y relaciona problemas pasados, presentes y futuros.
- Permite dividir el problema en partes menores, haciendo que su estudio sea más específico hasta el planteamiento de soluciones.
- Nos muestra los actores directos de los procesos o tareas que están inmersos en el problema y sus etapas.
- Ayuda a tomar qué información o recursos adicionales se necesita para la construcción de una propuesta correcta.
- Los problemas identificados, se transforman en soluciones, ya que la finalidad de éste método es la construcción de una respuesta.

Para la elaboración del árbol de problemas, se siguen los siguientes pasos:

1. Identificar y analizar los problemas relevantes del proceso estudiado.
2. Así con esta lluvia de ideas se puede reconocer el problema principal.
3. Establecer cuáles son los efectos principales del problema en estudio, es decir jerarquizar las consecuencias de los mismos.
4. Marcar todas las causas del problema central.
5. Esquematizar el árbol con las causas y efectos relacionados al problema.
6. Verificar la veracidad e integridad del árbol graficado.(Ortegón, Pacheco, & Roura, 2005)

2.8.6.4.4 Árbol de Objetivos

Dentro de ésta etapa del estudio, lo que se procura es solucionar el problema central que fue detectado en el árbol de problemas. De ésta manera es muy posible

plantear diversas soluciones mediante programa de inversión o proyectos que ayuden a mejorar la situación estudiada.

Para elaborar el árbol de objetivos se deben seguir tres pasos:

1. Poner todos los puntos negativos del árbol de problemas en positivas, siempre y cuando se estime que éstas puedan ser logradas. Al realizar permitirá identificar todas las causas del árbol de problemas se convierten en medios y los que son efectos se convierten en fines.
2. Cuando se ha elaborado el árbol de objetivos, debemos verificar su veracidad e integridad, además garantizar que los fines son consistentes, con lo que deseamos conseguir.
3. El método debe ser flexible en cuanto sea posible, ya que es posible modificar las formulaciones que no sean correctas, se pueden eliminar los objetivos que no eran viables y colocar nuevos que sean relevantes.(Ortegón, Pacheco, & Roura, 2005)

2.8.6.5 Registro de la información

Se efectuó de dos formas, mediante la descripción del proceso realizado y diagramas de flujo, ya que trabajan en forma conjunta para la ejecución correcta del proceso.

La descripción del proceso se realizó de forma detallada y siguiendo un orden es decir paso a paso para ejecutar el proceso.

Ésta descripción fue estructurada de la siguiente manera:

El título corresponde a la actividad base del proceso.

Descripción del proceso es la explicación detallada del proceso, utilizando diagramas, definiendo responsabilidades y estableciendo medidas de control.

Anexos puede ser información relevante, figuras, formularios, formatos de registro, fichas técnicas entre otros.

Diagramas de flujo permite visualizar los procesos indicando cada responsable en las actividades a través imágenes, pequeñas oraciones y símbolos.

Simbología de Flujogramas

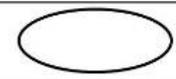
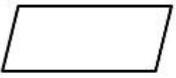
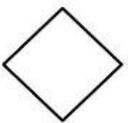
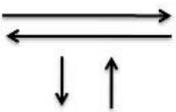
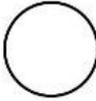
SÍMBOLO	NOMBRE	ACCIÓN
	Terminal	Representa el inicio o el fin del diagrama de flujo.
	Entrada y salida	Representa los datos de entrada y los de salida.
	Decisión	Representa las comparaciones de dos o mas valores, tiene dos salidas de información falso o verdadero
	Proceso	Indica todas las acciones o cálculos que se ejecutaran con los datos de entrada u otros obtenidos.
	Líneas de flujo de información	Indican el sentido de la información obtenida y su uso posterior en algún proceso subsiguiente.
	Conector	Este símbolo permite identificar la continuación de la información si el diagrama es muy extenso.

Gráfico 10: Simbología de Flujogramas

Fuente: Simbología de Flujogramas. (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010)

Técnicas para Procesamiento de la información

Una vez obtenida la información, pasa a ser tabulada, analizada para proceder a presentar el informe final y las conclusiones y recomendaciones respectivas.

CAPITULO 3

3 Proceso Operativo de Control de Inventarios de la Empresa C&C Import's

3.1 Presentación de la Empresa

3.1.1 Antecedentes

Al principio la empresa se llamaba CACIE S.A. ya que las actividades comerciales las inicio en 1994 sus fundadores fueron Lilia, Antonio y Manuel y decidieron instalar el local en el centro de la ciudad de Guayaquil, porque Guayaquil es una ciudad comercial luego de haber determinado el lugar, habían decidió en que iban a importar productos ópticos de Panamá, China, Japón.

En 1997 el Señor Manuel Campoverde decidió empezar su propio negocio ya que visualizo que este tipo de negocio tenía ingresos favorables por ello en el siguiente año 1998 la empresa tiene propio nombre la cual es C&C IMPORT'S S.A se localiza en el centro de la ciudad de Guayaquil en la calles García Avilés y Sixto Duran Ballen. En estos últimos anos la empresa ha crecido de una manera esperada por la dedicación del señor Manuel y su esposa Fluvia que ha sido su mano derecha, además contando con los colaboradores de la empresa que ofrece un excelente servicio al cliente.

Actualmente la empresa comercializa una gama más amplia de productos ópticos como lentes, armazones, lunas, lentes de contacto, líquido para limpiar los lentes.

La compañía C&C IMPORT'S S.A ha crecido su cartera de clientes en Ecuador ya que entregan productos ópticos a las empresas más pequeñas en la ciudad de Guayaquil, Quito y Cuenca teniendo una variedad e innovación en sus productos ya que la empresa ofrece a sus clientes una línea exclusiva ya sea de lentes y armazones.

Actualmente la empresa ha incrementado su número de proveedores los cuales se encuentra en Panamá, China, Japón, Miami, España. La empresa siempre pensando en la innovación para ofrecerle el mejor servicio al cliente.

Fuente: Información de la empresa

3.1.2 Misión

Somos una empresa que distribuye todo lo relacionado a productos ópticos, bajo estándares de alta calidad dispuestos a garantizar la venta oportuna de estos productos y a la satisfacción total de nuestros clientes.

3.1.3 Visión

Consolidarnos como una empresa comercializadora de alto nivel, adquiriendo la plena satisfacción de nuestros clientes usando tecnología de punta para un mejor servicio cumpliendo con nuestra Política de Calidad.

Fuente: Información de la Empresa

3.1.4 Objetivos de la empresa

3.1.4.1 Objetivo General del Negocio

Ser una empresa líder en el mercado ecuatoriano por la variedad y exclusividad de sus productos pertenecientes a la línea óptica ofreciendo a los clientes una excelente calidad y servicio

3.1.4.2 Objetivos Específicos del Negocio

- Satisfacer las expectativas de los clientes más difíciles en el mercado logrando que sea fieles a nuestras marcas de línea óptica.
- Lograr la confianza de los clientes de nuestra línea óptica.
- Ofrecer al cliente a un precio cómodo con productos exclusivos.

Fuente: Información de la empresa

3.1.5 Descripción de los productos



Figura 11: Productos de la Empresa C&C Import's

Fuente: Información de la Empresa

3.1.6 Proveedores

3.1.6.1 Proveedores nacionales:

Difare

Pino Aristata

Decorfan

Grupo Imar

Cintas Teresita

3.1.6.2 Proveedores extranjeros:

El imperio de las Gafas

Aloaristi SA

Athantic Movil Internacional SA

Bash Corporation

Discovery Optical

Dubros SA

Eva Internacional SA

I&G ópticas

KMQ ópticas SA

Monturas y Gafas NLP SA

3.1.7 Clientes

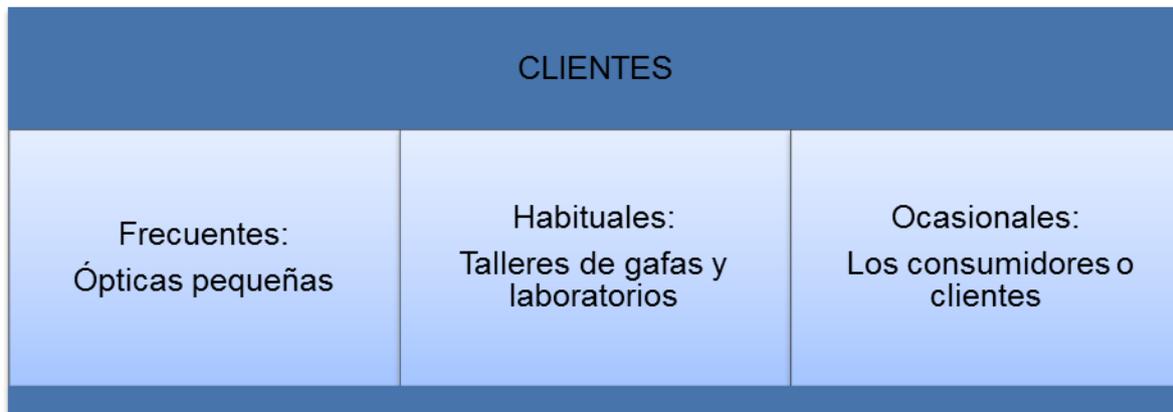


Figura 12: Clientes de la Empresa C&C Import's

Fuente: Información de la empresa C&C import's

3.1.8 Organigrama de la empresa

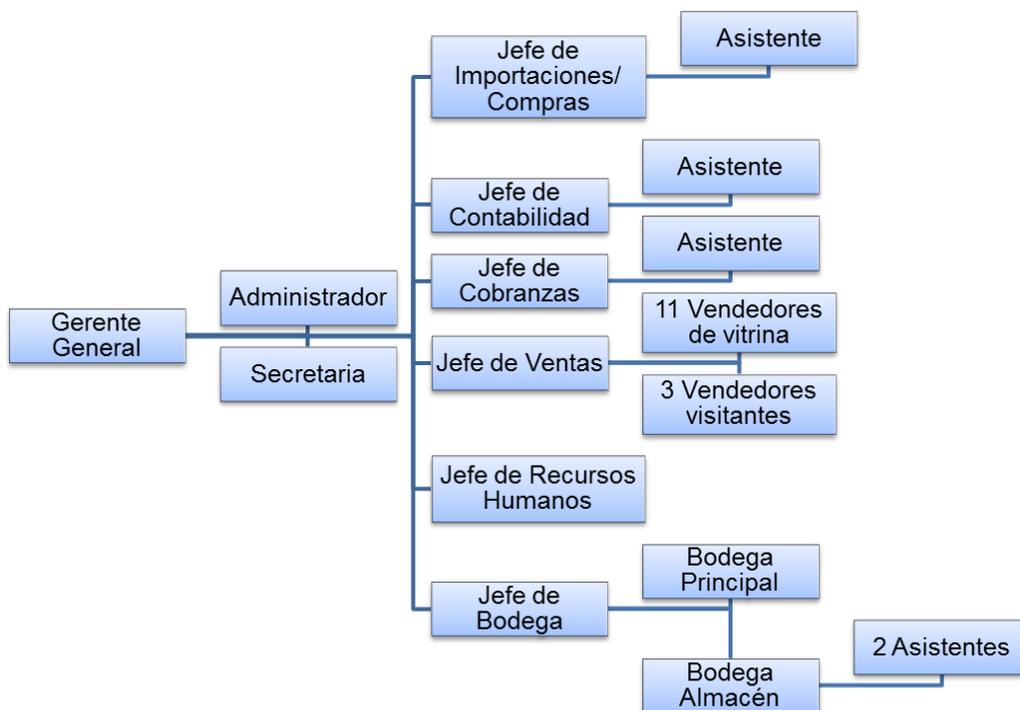


Gráfico 13: Organigrama de la Empresa C&C Import's

Fuente: El organigrama de la empresa

3.2 Generalidades de los Procesos.

Este tema tiene como objetivo levantar e identificar los procedimientos y tareas que se llevan a cabo dentro del proceso operativo del control de inventarios, por ello se realizó un flujograma de tareas por departamento, el cual interviene en el proceso de control de inventarios.

1. Flujograma de Tareas de Gerencia General
2. Flujogramas de Tareas del Departamento de Compras/Importaciones (Fase I, II y III)
3. Flujograma de Tareas del Departamento de Contabilidad
4. Flujograma de Tareas de la Bodega Principal y del Almacén
5. Flujograma de Tareas de Servicio al Cliente

El levantamiento y descripción de los departamentos relacionados con el control de inventarios de la Empresa C&C Import's permitirá identificar las siguientes tareas y procedimientos que se efectúan dentro de los procesos, en las áreas de Compra, Contabilidad, Almacenamiento, Venta y Despacho.

Con la información recolectada, se construirá varias matrices de tareas las cuales reflejarán la realidad de la empresa y con base se identificara y se diagnosticara los problemas y errores en recursos para la ejecución de las mismas.

Las matrices proporcionarán las herramientas necesarias para determinar con exactitud, las mejoras para los procesos considerando a cada uno de los responsables de ellos.

Los procesos serán descritos, a través de simbologías de procesos tales como flujogramas, para su mayor comprensión.

3.3 Descripción de los departamentos relacionados con el Sistema de Control de Inventarios

La Empresa C&C Import's cuenta con 28 empleados, de los cuales 22 se encuentran laborando en las áreas que consideraremos para el estudio respectivo, las misma que se encuentran inmersas en el proceso de control de inventarios.

A continuación se detallan las funciones y procedimientos a seguir por departamento:

3.3.1.1 Gerencia General

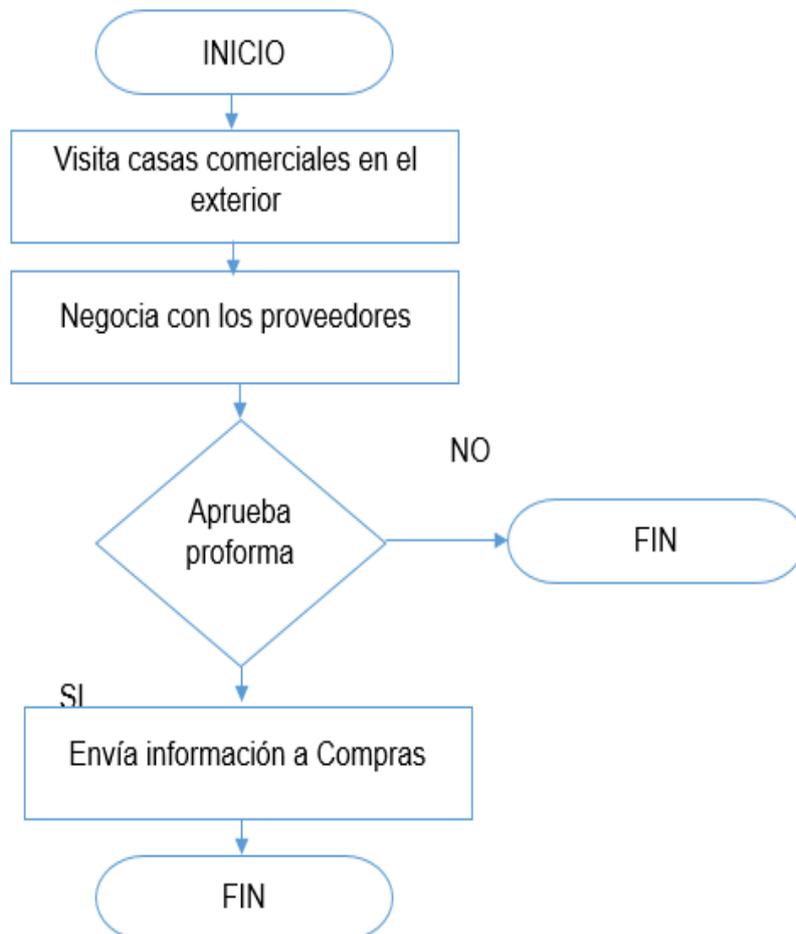


Figura 14:Flujograma de tareas de Gerencia General de la Empresa C&C Import's

Elaborado por: Las autoras

3.3.1.1.1 Funciones:

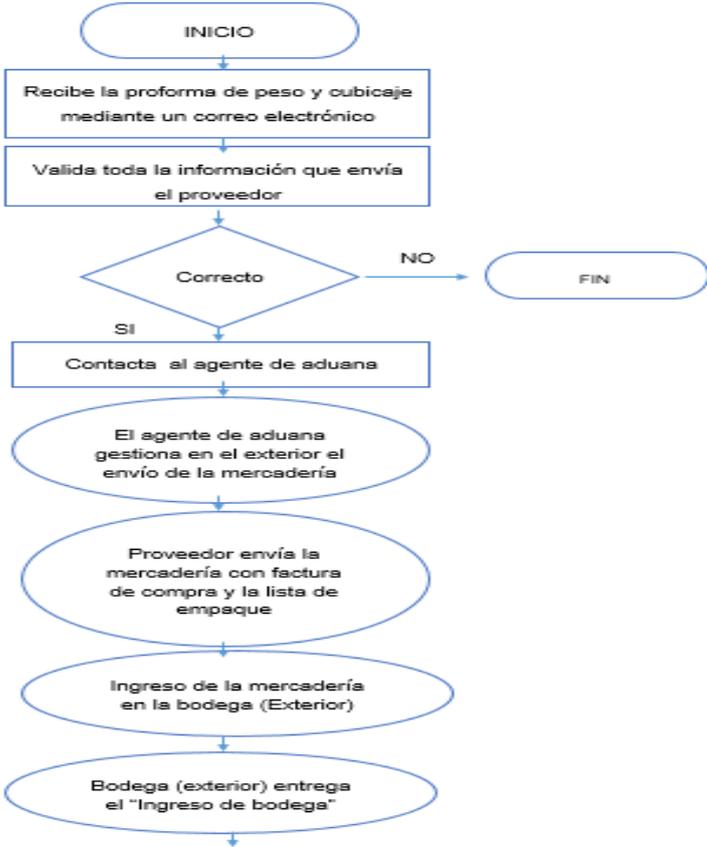
- Visitar casas comerciales en el exterior
- Negociar con los proveedores
- Selecciona los posibles productos para la compra
- Aprueba la proforma
- Enviar información de posible compra al departamento de compras

3.3.1.1.1.2 Procedimientos:

Como se presenta en el Gráfico 14: El gerente general recibe invitaciones luego visita a ferias expositoras en el exterior, para conocer más proveedores, identificar nuevos productos que sean accesibles al precio del mercado, la cual lleva un tiempo de 300 minutos (5 horas). Luego de seleccionar a los proveedores, realiza la negociación respectiva, que incluye precios, cantidad, tiempo de entrega y detalle de los productos; ésta tarea toma un tiempo de 480 minutos (8 horas).

Si él no aprueba la proforma, no se cierra la negociación y finaliza el proceso; si la proforma es aprobada se cierra la negociación y el Gerente General envía la información detallada a Compras y finaliza el proceso de Gerencia.

3.3.1.2 Departamento de Compras/Importaciones



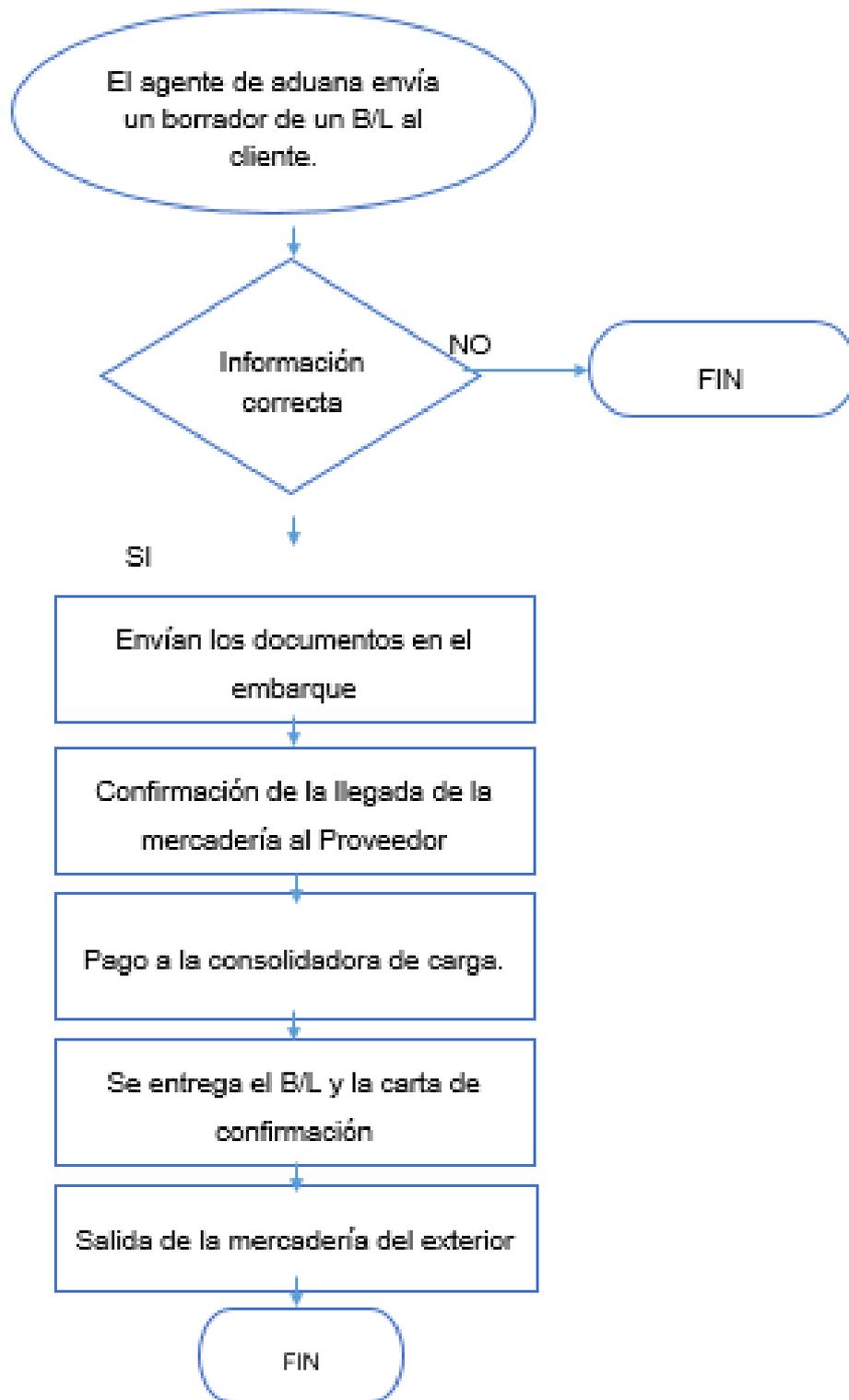


Figura 15:Flujograma de tareas del Departamento Fase I

Elaborado por: Las autoras

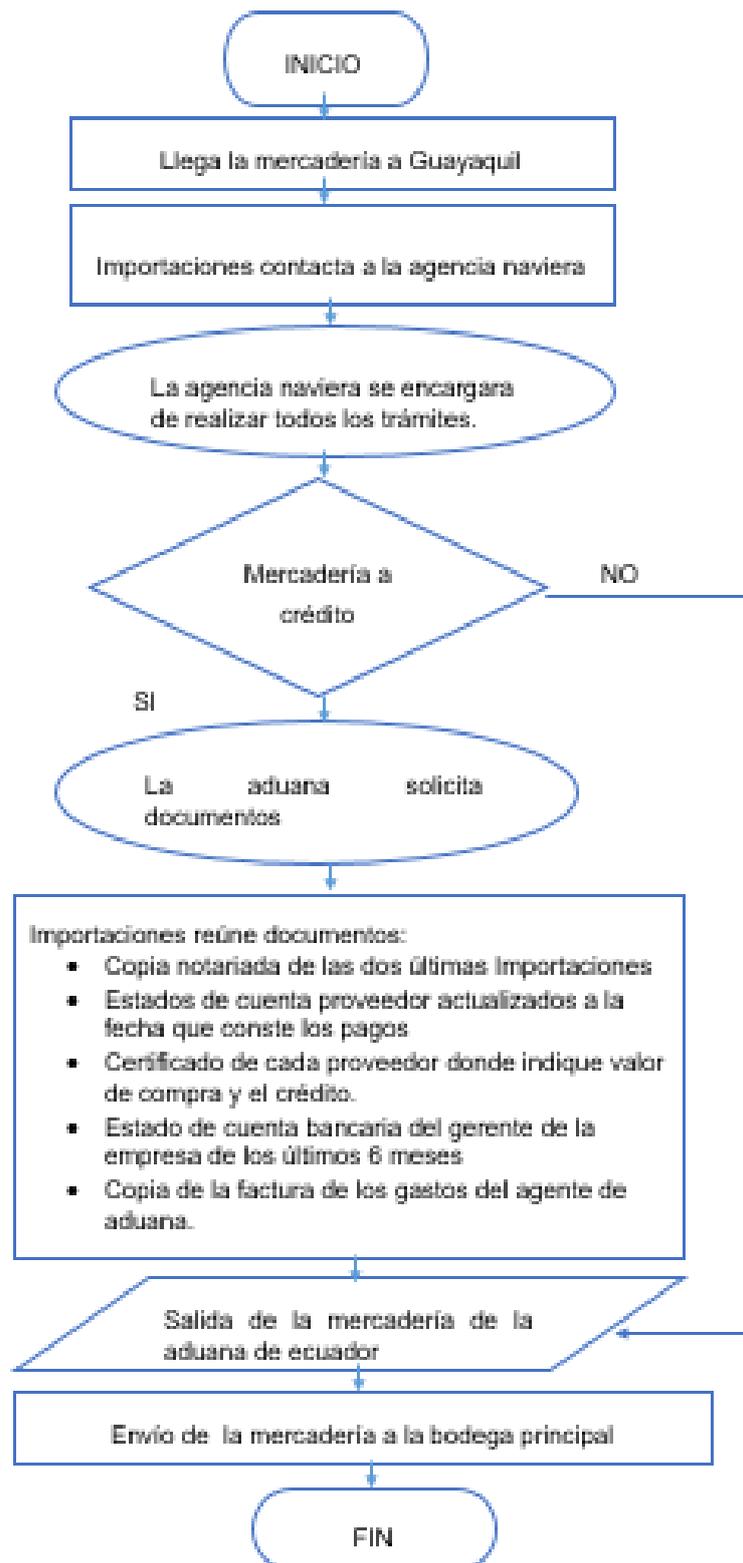


Figura 16:Flujograma de tareas del Departamento de Compras en la ciudad de Guayaquil de la empresa C&C Import's Fase II

Elaborado por: Las autoras

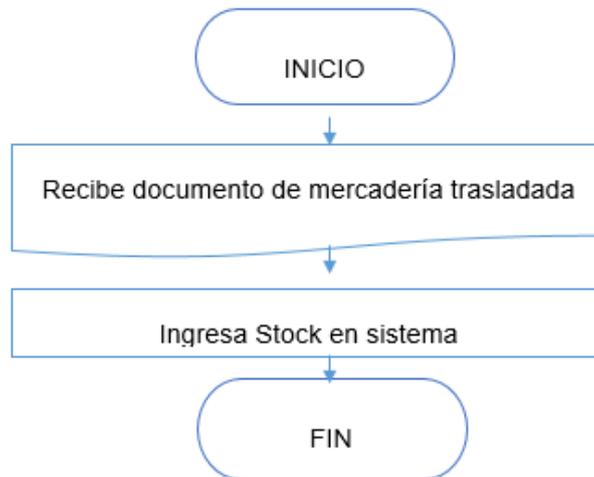


Figura 17:Flujograma de tareas del Departamento de Compras de la Empresa C&C Import's Fase III

Elaborado por: Las autoras

3.3.1.2.1.1 Funciones:

- Recibir y revisar proforma.
- Contactar al agente de aduana.
- Recopilar los documentos necesarios para la aduana según sea el caso.
- Ingresar los artículos al sistema.

3.3.1.2.1.2 Procedimientos:

Como se muestra en el Gráfico 13 en la Fase I: Los proveedores envían proformas de peso y cubicaje al Jefe de Importaciones, quien valida toda la información, en el caso de tener la información correcta se la asistente de importaciones contacta al Agente de Aduana, para que consolide todos los pedidos en un contenedor ya sea de 20 o 40 pies. Y realice los trámites pertinentes hasta la llegada de mercadería a las bodegas de la empresa

Pasos a seguir y documentos que el agente debe solicitar a la empresa CTK (la empresa proveedora)

1) DOCUMENTO: INGRESO DE LA MERCADERÍA EN LA BODEGA DE MIAMI

Al realizar la compra, el comerciante debe informar donde le envié la mercadería para su traslado a Ecuador, luego la empresa proveedora entrega la mercadería con

factura de compra y la lista de empaque, y ellos a su vez entregan un documento que se llama ingreso a la bodega

2) DOCUMENTO DE FACTURA COMERCIAL Y PACKING LIST

Estos dos papeles debe en origen recibir CTK (LA empresa del exterior), de parte de la empresa que le vende o entrega la mercadería del cliente que va a embarcar.

3) CORREOS Y NUMEROS DE TELEFONO

Pedir los números de teléfonos y correos de la empresa, en este caso CTK, debe cruzar información con el importador para la confirmación del embarque.

4) DOCUMENTO DE LA CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

La confirmación se realiza con el importador mediante un correo electrónico o vía telefónica

5) ENVIÓ DEL DOCUMENTOS B/L

El embarcador o sea el CTK primero envía el B/L en borrador al cliente para que los revise, si todos sus datos que están ingresados en el documento son los correctos y a su vez le confirme la información que este bien se procederá a realizar él envío de dicho documento.

6) CONFIRMACIÓN DEL ARRIBO DE LA CARGA A GUAYAQUIL

En este correo CTK debe hacerle saber al cliente o dueño de la mercadería que la carga arribo a la ciudad Guayaquil, para que a su vez el cliente realice el pago del flete a la naviera y proceda con el trámite de la nacionalización de la mercadería.

7) PAGO A LA CONSOLIDADORA DE CARGA Y REGISTRO DEL VISTO BUENO EN EL B/L

Este documento registra el pago que se hace a CTK y ellos entregan la factura de embarque y registran el visto bueno al B/L.

8) RECEPCIÓN DE B/L, CON VISTO BUENO Y CARTA DE AUTORIZACION DE SALIDA DE LA MERCADERIA.

Estos dos documentos los entrega CTK, para que el cliente ingrese la documentación a la aduana.

Estos son 8 pasos que debió haber realizado la empresa CTK para traer la mercadería en caso, desde Miami a Ecuador y hasta aquí es la responsabilidad de ellos.

En el Gráfico 16 Cuando la mercadería llega a la ciudad de Guayaquil la empresa contacta a la agencia naviera para que realice el trámite y poder sacar la mercadería, en caso de que la compra sea a crédito la aduana por lo general pide ciertos documentos como:

- Copia notariada de las dos últimas Importaciones

La copia notariada se la pide a la asistente de importación para que le envíe al agente de aduana luego él tiene que ir a una notaría para hacer válido dicho documento.

- Estados de cuenta proveedor actualizados a la fecha que conste los pagos

Se debe imprimir los estados de cuenta lo que conste de los pagos al proveedor, luego enviarle el documento al agente de aduana

- Certificado de cada proveedor donde indique valor de compra y el crédito.

Contactar a los proveedores que se realizó la compra para que envíe a la empresa un certificado indicando el valor de la compra y el valor del crédito luego se debe enviar este documento al agente aduana.

- Estado de cuenta bancaria del gerente de la empresa de los últimos 6 meses

La asistente de importación imprime los estados de cuenta del gerente general de los últimos seis meses, este documento se lo debe entregar al agente de aduana

- Copia de la factura de los gastos del agente de aduana.

Cada uno de los documentos que indique anteriormente son sumamente importantes porque va a permitir sacar la mercadería de la aduana.

Luego de haber pasado esta serie de filtros, como se muestra en el Gráfico 15 los artículos se ingresan al sistema informático, verificando con las facturas de recibido por bodega. Los artículos se ingresan al sistema con la misma codificación que traen de la casa comercial, añadiéndoles una letra.

3.3.1.3 Bodega

3.3.1.3.1 Bodega Principal

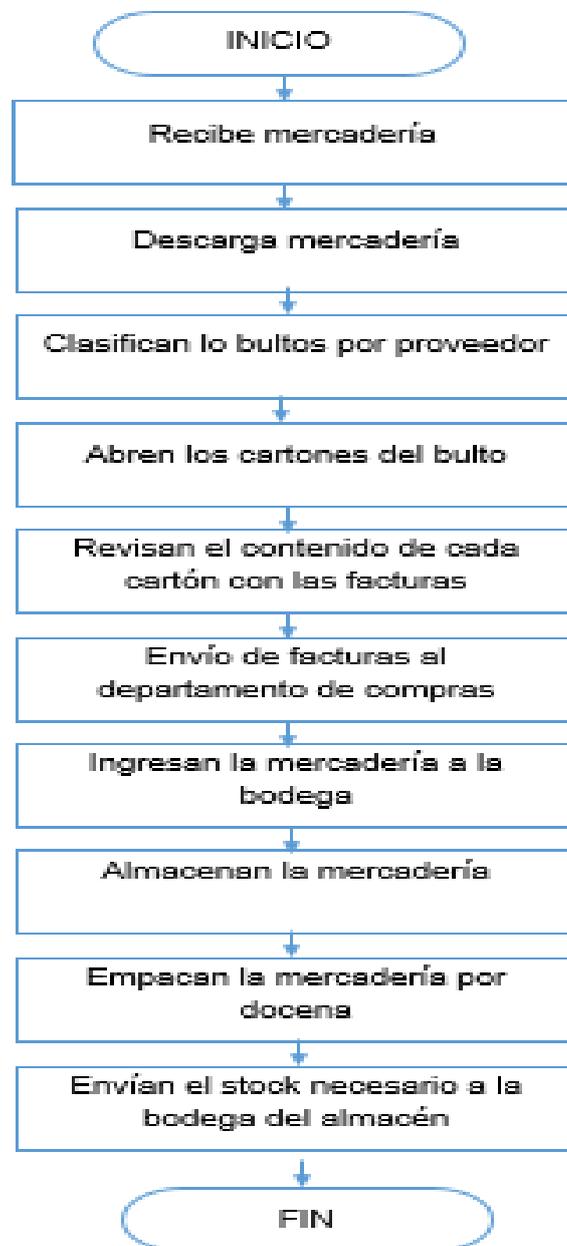


Figura 18:Flujograma de tareas de la Bodega Principal

Elaborado por: Las autoras

3.3.1.3.1.1 Funciones:

- Recibir la mercadería.
- Revisar y separar los bultos por proveedor o casa comercial.
- Abrir y revisar cada cartón con las facturas.
- Ingresarlos productos a la bodega

- Almacenar en la bodega

3.3.1.3.1.2 Procedimientos:

Para explicar éste procedimiento se elaboró el Gráfico 16: Cuando la mercadería llega a la Bodega Principal ubicada en las bodegas del Parque California, algunas de las personas encargadas del Servicio al Cliente (Vendedores de Vitrina), son los delegados para recibir esa mercadería, su función por esta ocasión es descargar la misma, clasificar los bultos de acuerdo a los proveedores, para luego desarmar los bultos y revisar cada cartón abierto con las facturas que viajaron. Mientras comparan y realizan el conteo de los productos para validarlos con la factura, se va señalando los productos faltantes, sobrantes o los cuales llegaron cambiados, una vez completa ésta revisión, se envían las facturas y las observaciones de las novedades en la recepción de productos al departamento de Compras/Importaciones.

Cuando ha terminado éste paso, las personas delegadas firman su revisión como constancia de que si se presentara en el futuro un faltante, o la información entregada no sea la correcta se procederá a tomar las medidas pertinentes como descuentos o multas.

La mercadería es almacenada en perchas, en los mismos cartones que se recibieron, pero es empacada por unidades de empaque por 12 unidades, para facilitar el manejo y envío de productos a la bodega del almacén.

Se envían de cada modelo de producto dos docenas a la bodega del almacén, uno de ellos para exhibirlo y el otro se guarda en la bodega mencionada.

El stock de las bodegas y de la vitrina del almacén es registrado y controlado por el departamento de importaciones, se realiza un inventario general anual, y aproximadamente dos compras fuertes en el año, donde se proveen de nuevos productos a los mejores precios.

3.3.1.3.1.3 Bodega del Almacén

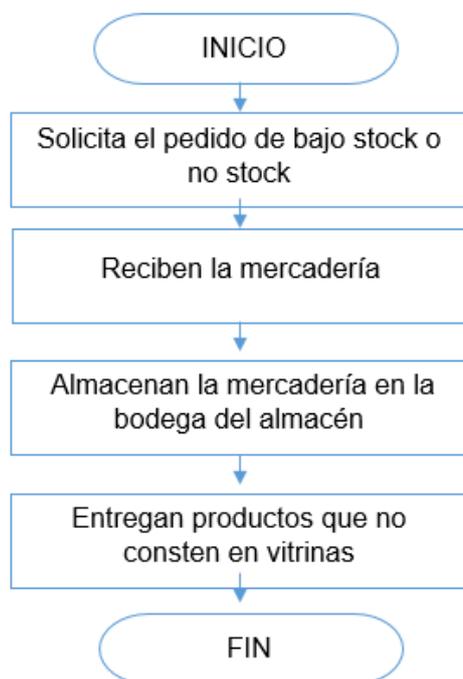


Figura 19:Flujograma de tareas de la Bodega del Almacén de la Empresa C&C Import's

Elaborado por: Las autoras

3.3.1.3.1.4Funciones:

- Recibir la mercadería.
- Almacenarla en perchas
- Entregar la mercadería que no consta en las vitrinas del almacén
- Sacar la mercadería, dado el caso que sea un pedido grande

3.3.1.3.1.5Procedimientos:

Cuando de la bodega principal tal como se indica el en Gráfico 17, se envía mercadería a la bodega del almacén, el bodeguero recibe la mercadería, la almacena en las perchas y verifica físicamente cuales de los productos que recibió no se encuentran en las vitrinas exhibiéndose a los clientes, y dependiendo de eso entrega a los vendedores de vitrina (Servicio al cliente) los productos para su exhibición.

3.3.1.4 Departamento de Contabilidad

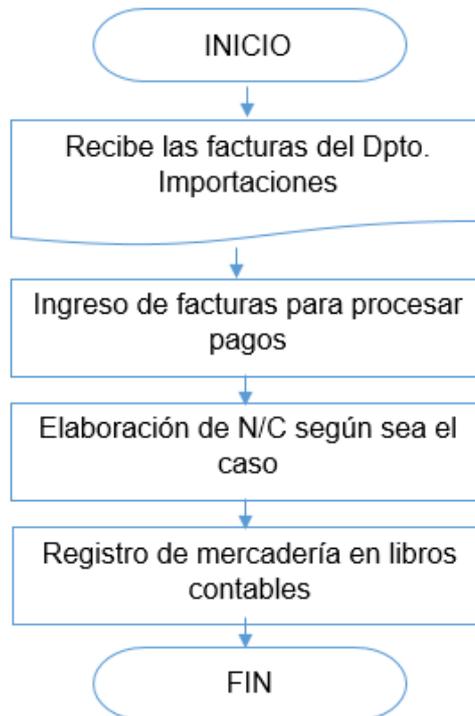


Figura 20:Flujograma de tareas del Departamento de Contabilidad de la Empresa C&C Import's

Elaborado por: Las autoras

3.3.1.4.1 Funciones:

- Ingreso todas las facturas de ventas , se realiza un registro y se procesa los pagos
- Registran en los libros contables
- Registra las notas de crédito, los comprobante de retención
- Verifica los pagos si es con tarjeta de crédito, o al contado.
- Comprobantes de egresos si es con tarjeta de crédito , además las facturas, emitidas por el estado(servicios básicos)
- Contabilizar las Facturas de ventas
- Pagan la tasa habilitación (pago al municipio)
- Pago a la patente anual (municipio)
- Tasa pago 1.5 mil (municipio)
- Permiso de funcionamiento del almacén y la bodega del parque california (pago al bombero anual)
- Declaraciones en el internet mensual (DIMM)
- Verificación de los comprobantes electrónicos en la página del SRI

3.3.1.4.2 Procedimientos:

Para mostrar las tareas del departamento de Contabilidad hemos elaborado el Gráfico 18, El departamento de contabilidad recibe las facturas y novedades ya verificadas por el departamento de Importaciones, para luego procesar el pago de las mismas y elaborar las notas de crédito respectivas a los faltantes y daños ocasionados durante el viaje de la mercadería, registra la compra en los libros contables.

3.3.1.5 Departamento de Servicio al Cliente

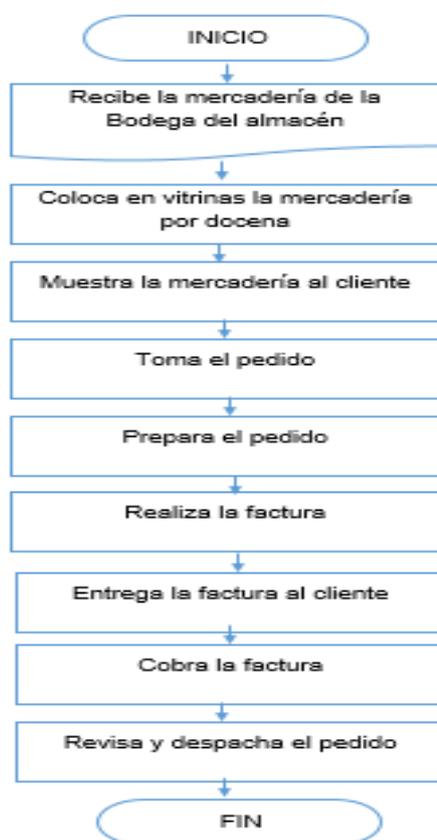


Figura 21:Flujograma de tareas del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa CC Import's

Elaborado por: Las autoras

3.3.1.5.1 Funciones:

- Exhibir la mercadería en las perchas
- Mostar la mercadería al público
- Facturar el pedido

- Verificar la mercadería y entregarla al cliente final.

3.3.1.5.2 Procedimientos:

Como se indica en el Gráfico 19: El departamento de servicio al cliente exhibe una docena de artículos por modelo en las vitrinas, cuando los clientes visitan el almacén se muestra la mercadería, se toma el pedido.

Cuando se factura, se prepara el pedido del cliente, y cuando esté listo se entrega la factura para que se acerque a Caja a realizar el pago correspondiente. El pago puede ser realizado en efectivo, o también a crédito si el cliente cuenta con la aprobación de Crédito; cuando ya cancele su factura se sellará la factura "CANCELADO".

Mientras se realicen éstas tareas el vendedor que preparó el pedido debe llevarlo al Área de Entrega donde una persona valida que las facturas se encuentren selladas con un "CANCELADO", luego se verifican los artículos con la factura, y se despacha al cliente final.

Cuando hay clientes que compran por bultos o cajas, lo que se hace es tomar el pedido, revisar si aplica a crédito o no, si el cliente tiene como movilizar su pedido, éste es entregado y, en el caso que no, se procede a enviárselo en el camión de la empresa.

3.3.1.5.3 Descripción gráfica de las tareas relacionadas con el Sistema de Control de Inventarios

Luego de haber realizado toda ésta recolección de información, se procederá a construir una matriz de procesos, mencionada en el Capítulo I, con la cual se comprenderá y explicará gráficamente el orden de las tareas y los actores de las mismas.

Tabla 1: Matriz de resumen de tareas del Proceso operativo de Control de Inventarios de la Empresa C&C Import's

MATRIZ DE TAREAS															
EMPRESA		CC IMPORT'S													
TAREAS	ACTIVIDADES INTERNAS						ACTIVIDADES EXTERNAS						RESPONSABLE		
	GERENCIA GENERAL	IMPORTACIONES	BODEGA PRINCIPAL	BODEGA DEL ALMACEN	CONTABILIDAD	SERVICIO AL CLIENTE	AGENTE DE ADUANA	AGENCIA NAVIERA	PROVEEDOR	BODEGA EN MIAMI	BODEGA ADUANA	SENAE	CLIENTE	Nº	DENOMINACION
Visita de casas comerciales en el exterior	□													1	Gerente General
Negocia con los proveedores	□													1	Gerente General
Se aprueba la Proforma	◇													1	Gerente General
Se envia la informacion a Compras	□													1	Gerente General
Recibe la proforma de peso y cubicaite mediante correo electronico		□												1	Importacion
Valida toda la informacion que envia el proveedor		□												1	Importacion
Contacta al agente de aduana							◇							1	Agente de aduana
El agente de aduana gestiona en el exterior el envio de la mercaderia							○							1	Agente de aduana
Proveedor envia la mercaderia con factura de compra de lista de Ingreso de la mercaderia en la bodega								○						1	Proveedor
ingreso de la mercaderia de la Bodega										○				1	Bodega en la aduana en
Entrega el ingreso a la Bodega										○				1	Bodega en la aduana en
El agente de aduana envia un borrador de B/L al cliente														1	Agente de aduana
Envia los documentos de empaque														1	Agente de aduana
Confirmacion de la llegada de la mercaderia al proveedor														1	Agente de aduana
Pago de consolidadora de carga														1	Agente de aduana
Se entrega el B/L y la carta de confirmacion														1	Agente de aduana
Salida de la mercaderia al exterior														1	Agente de aduana
Llega la mercaderia guayaquil														1	SENAE
importacion contacta a la agencia naviera														1	Agente de aduana
La agencia naviera se encarga de todo los transmisntes														1	Agente de aduana
solicita los documentos														1	SENAE
Importaciones reúne los siguientes documentos: Copia notariada de las dos ultimas importaciones, estado de cuenta proveedor actualizados.														1	Departamento de Importacion
Salida de la mercaeria de la aduana del Ecuador														1	SENAE
Envio de la mercaderia a la bodega principal														1	Bodega principal
recibe documento de la mercaderia trasladada														1	Departamento de Importacion
ingresa un stock de la														1	Departamento de Importacion
Recibe la mercaderia														1	Bodega principal
Descarga la mercaderia														1	Bodega principal
clasifican los bultos por proveedor														1	Bodega principal
Abren los cartones del bulto														1	Bodega principal
Revisan el contenido de cada carton de facturas														1	Bodega principal
Envio de facturas al departamento de compras														1	Departamento de Importacion
Ingreso de la mercaderia en la bodega														1	Bodega principal
Almacena la mercaderia														1	Bodega principal
Empaca la mercaderia por bodega														1	Bodega principal
Envian el stock necesario a la bodega del almacen														1	Bodega principal

La duración de la entrevista tuvo una duración de 2 días laborables, ya que también se hizo trabajo de observación.

3.4.1.3 Instrumento de medición

Se solicitó información a las áreas involucradas en el proceso de control de inventarios, de acuerdo a un sistema de Inventarios:

- Compras: Órdenes de compra, proformas, Información de proveedores, Embarque, Transporte.
- Almacenamiento: Recepción, Verificación, Almacenamiento, y Transferencia de mercadería.
- Contabilidad: Proceso facturas, pagos y notas de crédito, registro de mercadería en libros.
- Servicio al Cliente: Exhibición de productos, facturación y despacho de mercadería.

3.4.1.4 Resultados de Entrevistas

3.4.1.5 Aspectos Generales

Se elaboro una encuesta de 22 preguntas para los cuatro departamentos que son: ventas, bodega, importación y contabilidad en la empresa C&C IMPORTS con el propósito de analizar con profundidad cuales son los problemas del sistema de control de inventario con la finalidad de identificar las causas y efectos de los departamentos involucrados a continuación de tallaremos las respuestas separado por cada departamento

3.4.1.5.1 Departamento de ventas

En el departamento de ventas indicó el colaborador José Vásquez que no existe un método para evaluar los inventario, debido a esto no pueden evaluar el costo de los inventarios, aunque el personal con el que cuenta si está preparado para determinar los costos respectivos, en la siguiente pregunta dijo que no existe alguna creación de reservas con las cuales puedan cubrir las pérdidas en los inventarios (robos, danos ,incendios), luego nos respondió que no existe anotaciones en los inventarios constantes por medio del catálogo de cuentas colectivas adecuadas.

Si se revisan los cálculos de la evaluación de los inventarios, y es realizada por un funcionario importante, utilizan el mismo método del año pasado, también afirmó que la contabilidad registra de forma integral los costos de los inventarios.

Dentro de las preguntas a las cuales las respuestas fueron negativas están, que los procedimientos de inventarios no se encuentra escritos en algún manual o tareas, no se conserva las hojas originales de los recuentos físicos hechos por los empleados de la compañía, tampoco se estableció un sistema de doble revisión de las anotaciones en los inventarios , en lo referente a las cantidades, se registra la mercancía entrante con comprobantes de ingresos , la mercadería es preparada por otra persona que no es un almacenista , los documentos son firmados debidamente por una persona autorizada, cuya firma y autoridad son conocidas por el almacenista , si son pre numeradas, además son firmados por quien recibe el material. Los registros se llevan por personas que no tienen a su cargo los almacenes.

La mercadería se almacena de una manera ordenada, no se acostumbra a realizar periódicamente los registros de inventarios y otros datos para determinar la existencia que tiene poco movimiento, o si son excesivas u obsoletas , los almacenajes están constituidos y segregados de manera que brindan el acceso a personas no autorizadas, no cuentan con el personal responsable que verifique el control de las cantidades existentes del almacén , no se lleva un control de las notas de salida , si se registra las salidas en el inventario haciendo referencia a las requisiciones y ordenes de embarque despachos por los almacenista.

Se sugiere por parte de los colaboradores:

- Coordinar, dialogar y ponerse de acuerdo en las tareas que desempeña cada uno de los trabajadores.
- Para mejorar el trabajo en el área sugiere puntualidad y desempeñar el trabajo con eficiencia.
- Cumplir con los objetivos propuestos.

3.4.1.5.1.1 Observaciones:

De esta manera se ha identificado que el departamento de ventas desconoce un método para evaluar los inventarios dentro de la empresa, otra observación muy importante es que no se encuentran por escrito los procedimientos de inventario lo

cual provoca un desorden en las tareas, además se identificó que no está bien definidas las tareas en este departamento, no se realiza una revisión periódicamente de los registros de los inventarios, por otro lado en dicho departamento no existe la responsabilidad de los colaboradores del control de las cantidades existentes.

3.4.1.5.2 Departamento de Bodega

El señor Jorge López encargado de la bodega de la empresa C&C IMPORTS nos indicó que si existe un método para evaluar los inventarios pero no existe un método conveniente para evaluar los costos, pero señalo que si existe el personal adecuado para determinar sus costos.

Además indicó que no existe alguna creación de reservas con las cuales se puede cubrir pérdidas en los inventarios como robos, daños, e incendios, luego nos respondió que no existen constantes anotaciones en los inventarios por medio del catálogo de cuentas colectivas.

El asegura que si se revisan los cálculos de evaluación de los inventarios, y es revisado por un funcionario importante, aun se sigue usando el mismo método que el del año pasado el cual es el promedio, de acuerdo a lo expuesto por Jorge, contabilidad no registra realmente el sistema de costos de forma integral, además no se encuentran escritos los procesos de control de inventarios, también no indico no se conserva las inspección de hojas originales de los recuentos físicos practicados por los empleados de la compañía, para él si existe un sistema de doble revisión de las anotaciones en los inventarios en lo referente a las cantidades, y se utiliza el comprobante de ingreso para realizar los registro de la mercancía entrante, por otro lado nos señaló que los inventarios dependen directamente del jefe de bodega, él afirma que se almacena de manera ordenada y sistemática la mercadería, pero no se acostumbra a realizar periódicamente los registro de los inventarios y otros datos para determinar si las existencias tienen poco movimiento .

El personal de la bodega sugiere que para mejorar el desarrollo de las tareas de inventarios:

- Los procedimientos deberían estar dados por escrito.
- Se debe eliminar el ruido del área.
- Mayor coordinación entre jefes departamentales.

3.4.1.5.2.1 Observaciones:

En el caso de departamento de bodega si existe método para evaluar el inventario pero no se utiliza un método adecuado para evaluar los costos, de esta manera hemos analizado que el sistema de inventarios tiene falencias porque no se registra la contabilidad de una forma integral las fallas o defectos importantes, además que no existe un procedimiento escrito de inventario, para la ejecución correcta de las tareas.

3.4.1.5.3 Departamento de contabilidad

En el departamento de contabilidad, consideran que no existe un método para evaluar los inventarios. Si cuentan con el personal necesario para esta actividad, pero no lo hacen. Dentro de la organización solo las funciones principales de los departamentos están definidas y no están detalladas, es decir son generales, por lo cual no están dadas por escrito.

El departamento de contabilidad considera que no se registran los cálculos de los inventarios en las cuentas colectivas adecuadas, ni se revisan los cálculos de los mismos.

Según éste departamento nadie realiza ésta revisión, ni utilizan métodos. Dice que la contabilidad no registra el sistema de costos de forma integral, ni conservan las hojas originales de los recuentos físicos que hacen los empleados, tampoco se hace una revisión doble de las anotaciones referentes a los inventarios. Los documentos son firmados por una persona autorizada, pero los documentos no están pre-enumerados, ni los firma quien recibe los productos o mercadería. Éste departamento sostiene que se almacena la mercadería de una manera ordenada, que si se acostumbra a realizar de manera periódica los registros de inventarios, y otra información para determinar el inventario de baja rotación.

Para él las bodegas no restringen el ingreso de personas no autorizadas, y cuentan con el personal responsable del control de las existencias del almacén, no se lleva un control de las notas de salida de mercadería. Sin embargo en el inventario se hace referencia a las compras y órdenes de despacho.

Dentro de las sugerencias del departamento están:

- Necesita un sistema contable más avanzado, aunque reconocen que se dispone del material necesario para realizar sus tareas de manera frecuente.

- Una de las observaciones hechas denotan que las condiciones de trabajo si son adecuadas, pero se sugiere mejorar la distribución de los equipos de computación.
- La organización no tiene del todo los objetivos claros, solo tienen sus propios objetivos departamentales.
- En la organización falta mayor colaboración de parte del personal, para una mejor ejecución en las actividades.
- Otro de las falencias que posee éste departamento es la falta de comunicación entre los colaboradores.

3.4.1.5.3.1 Observaciones:

Después de realizar la entrevista al departamento de contabilidad podemos notar que no realiza el registro del inventario con las cuentas colectivas, ni tampoco conoce de quien dependen los inventarios, ni conoce cuál es el control de salidas de mercadería. Debido a las respuestas negativas se muestra la falta de comunicación, y la falta de conocimiento de los procedimientos, una causa suficiente de demora en los procesos, falta de agilidad y sobre todo importancia.

3.4.1.5.4 Departamento de Importación

El departamento de importaciones o compras señala que si poseen un método para evaluar los inventarios y es el promedio. Considera que el método es conveniente y el personal adecuado para determinar los costos. No existe una reserva para asumir pérdidas o robos en inventarios. Según ésta entrevista si se utilizan cuentas colectivas adecuadas; que se revisan los valores de inventarios y sus respectivos cálculos. El método utilizado es el mismo del año pasado. Carolina Benítez afirma que la contabilidad registra en el sistema los costos de manera integral, además de que los procedimientos si se encuentran escritos, que se conservan las hojas originales de los recuentos físicos hechos por los empleados, si tienen establecido una doble revisión de las anotaciones de los inventarios en lo referente a cantidades. Para el ingreso de mercadería se realizan comprobantes de ingreso. Estos documentos son firmados por personas autorizadas, deben estar pre-enumeradas y además firmadas por la persona que recibe el material.

Los inventarios dependen directamente del departamento de importaciones, los mismos se almacenan de una manera ordenada, y se registra periódicamente el nivel de los mismos incluso los que son de baja rotación. El personal encargado del almacenamiento se encarga de llevar el control de las mismas, de las salidas, y así mismo se hace referencia a las requisiciones y órdenes de despacho por parte de los almacenistas.

3.4.1.5.4.1 Observaciones:

Después de recolectar la información en el departamento de importaciones, podemos decir que éste departamento conoce los procedimientos, cuenta con el personal, material y equipo necesario para la ejecución de los procesos, y que ellos acaparan gran parte de las tareas en el control de inventarios debido a esto conocen a fondo los datos más importantes del mismo. Sin embargo coincide en que no se lleva un control en las notas de salida de mercadería.

3.4.1.6 OBSERVACIÓN GENERAL

En la pregunta N° 1 de la entrevista dos de los departamentos responden de manera negativa y otros dos de manera positiva, con lo cual se denota, una falta de capacitación y conocimientos de los procesos internos como es el proceso operativo de control de inventarios.

En la pregunta N° 2 dos de los departamentos consideran que si se utiliza un método de evaluación conveniente, otro que no y por ultimo otro que no aplica la respuesta debido a que no conoce del tema.

En la pregunta N° 3 todos los departamentos coinciden en que el personal es adecuado para determinar los costos de los inventarios, lo cual es satisfactorio ya que la ejecución de las tareas podría ser efectuada de manera más rápida y precisa.

En la pregunta N° 4 coinciden en que no existe una reserva para cubrir las pérdidas por robos, daños o incendios. Este tema si es importante, ya que al carecer de una reserva, incurrir en pérdidas monetarias que no han sido anteriormente previstas.

En la pregunta N° 5 del total de los 4 departamentos entrevistados, sólo uno de ellos afirmó que se utilizaban cuentas colectivas para el registro de los inventarios en los libros. Lo cual es una falencia debido a que los otros departamentos no consideran

que los inventarios se registran incluso con cuentas personalizadas, dependiendo de la transacción que se efectúe.

En las preguntas N° 6, 7 y 8, las respuestas fueron positivas en tres de los cuatro departamentos. Es decir ellos, se realiza una revisión de la evaluación de los inventarios y es realizado por un funcionario importante, y para esta valuación se realiza el mismo método del año pasa que es el promedio ponderado.

Entre las preguntas N° 9 a la 12, existen diferenciaciones notables en las respuestas, tales como el departamento de contabilidad afirma que la contabilidad no registra el costo integral de inventarios, sin embargo el departamento de importaciones asegura que si se registran éstos movimientos, entonces de pronto ésta parte de la contabilidad la asume el departamento de importaciones, más no el departamento contabilidad como debería de ser. En general, se observa que ellos no tienen claro procedimientos a seguir, a quien entregar los documentos, si archivarlo o no. No hay políticas y procedimientos escritos, y más que todo si hay no son conocidos.

Las pregunta N° 13 y 14, señalan que para ingresar la mercadería a la bodega se realiza un comprobante de ingreso, el cual esta pre-enumerado y va firmado por alguien autorizado que nos siempre es quien controla las bodegas, además es firmado por quien recibe la mercadería.

Desde las preguntas N° 15 a la 22, comprenden una serie de procedimientos, que los colaboradores desconocen en ciertos casos como por ejemplo el registro de las notas de salida del almacén, el ingreso de personal no autorizado a las bodegas, y sobre todo realizar periódicamente la actualización de existencias, para conocer la rotación de inventarios.

Capítulo 4

4 Evaluación y diagnóstico del sistema de control de inventarios de la Empresa CC Import's

4.1 Aspectos Generales

El Presente capitulo tiene por objetivo calificar las tareas de la Matriz de Problemas seleccionados en las diferentes áreas de la empresa como: Contabilidad, Ventas, Importación y Bodega.

Mediante el método de espina de Pescado analizaremos por departamentos las causas y efectos de los problemas por lo cual se utilizara el procedimiento de las 6 M que son Maquina, Mano de Obra, Materiales, Medio Ambiente, Métodos de trabajo y Mantenimiento. Para lograr un mejor análisis se realizó el uso de Diagrama Ishikawa.

Este capítulo comprenderá lo siguiente:

- Diagrama Ishikawa de tareas del departamento de Contabilidad.
- Diagrama Ishikawa de tareas del departamento de Importación.
- Diagrama Ishikawa de tareas del departamento de Bodega.
- Diagrama Ishikawa de tareas del departamento de Ventas.

4.2 Diagrama de Ishikawa de tareas del departamento de contabilidad

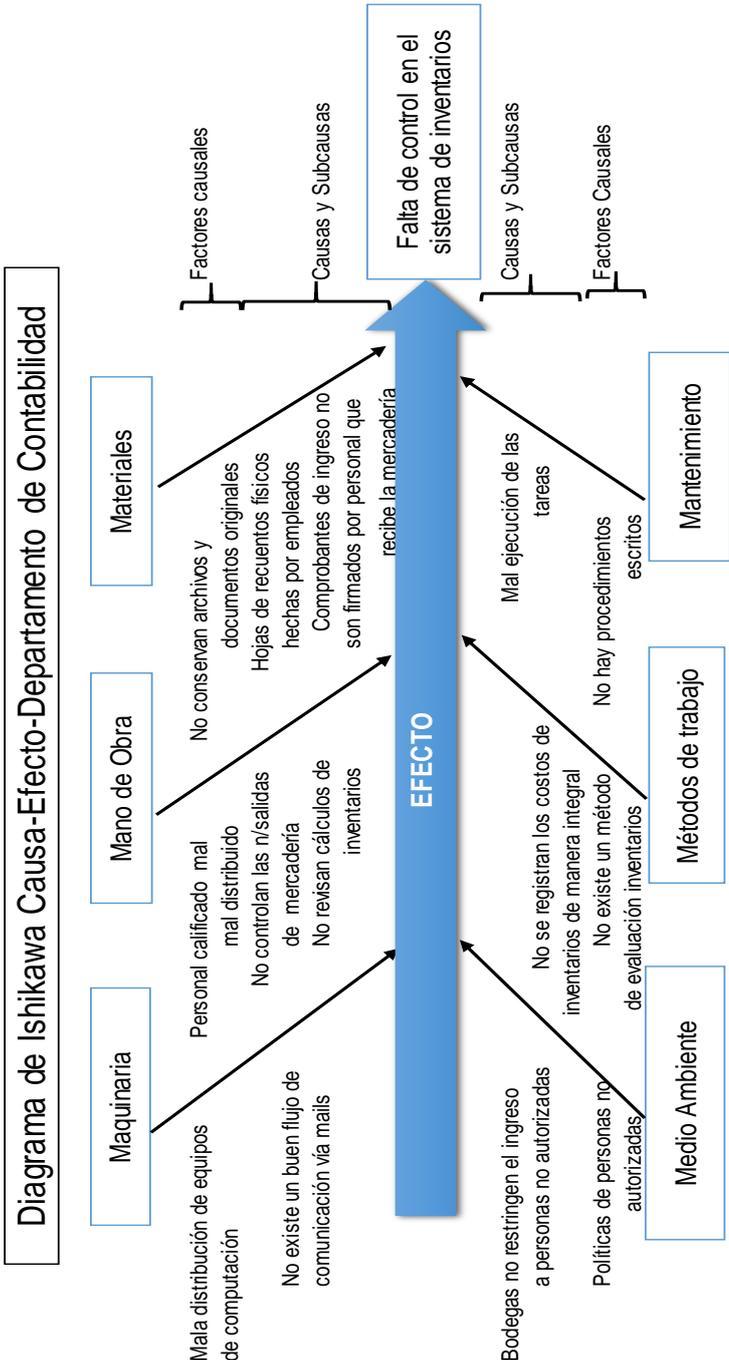


Figura 22:Diagrama de Ishikawa Causa- Efecto Departamento de Contabilidad

Fuente: Análisis de la Matriz de tareas

Elaborado por: Las autoras

Analizando los factores causales con su respectiva causa del departamento de Contabilidad son:

1. En cuanto a maquinaria, existe una mala distribución de equipos de computación en los diferentes departamentos, éste es factor principal que incide directamente en la comunicación interdepartamental. Los medios tanto vía mail, llamadas telefónicas o él envió de diferentes documentos por medio de carpetas compartidas
2. En cuanto a la mano de obra, de acuerdo al departamento de contabilidad, el personal está altamente calificado, pero se encuentra mal distribuido, con los comentarios obtenidos, podemos notar que en otros departamentos hay colaboradores que conocen el proceso de manera correcta o como realizarlo, sin embargo no participan notablemente en el mismo.
3. En lo que respecta a materiales, dentro del diagrama un factor causal del problema central, la Empresa C&C Import's no conserva archivos originales o copias de documentos que son necesarios para realizar el levantamiento de información requerida. Documentos como las hojas de recuento físicos hechas por los empleados, o la firma de notas de salida que se requiere y sin embargo no todas poseen la firma establecida.
4. En cuanto a lo que respecta a Medio Ambiente, se señala que la empresa no cuenta con Políticas de personas no autorizadas, no existe una restricción de entrada a la bodega, y esto puede desencadenar una serie de problemas como pérdidas, robos etc.
5. Respecto a métodos no existe un método de evaluación de inventarios, por lo tanto tampoco se registran los costos totales de inventarios de manera integral. Es necesario un sistema contable más avanzado lo cual va a permitir que sus actividades se realicen con eficiencia, más ágil, más seguro.
6. No existen las políticas claras, procedimientos escritos, que permitan conocer cómo realizar algo, con quien manejarlo que funciones deben cumplir para éste proceso, cuál es su participación en el mismo, lo que causa que no se ejecuten las tareas en el orden que es ni de la manera adecuada.

4.3 Diagrama de Ishikawa de tareas del departamento de bodega

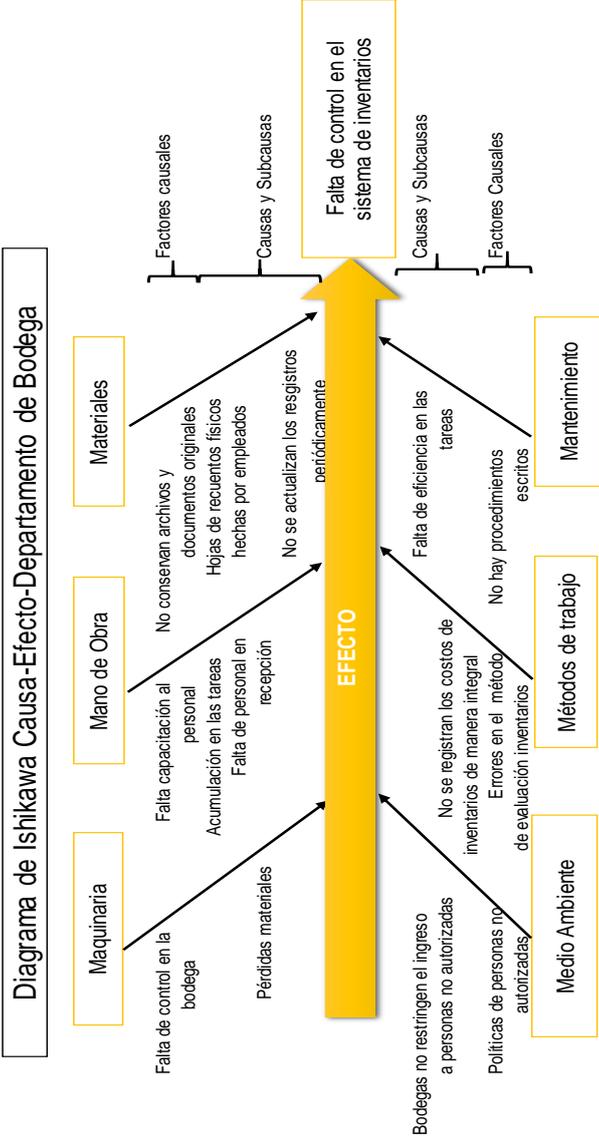


Figura 23:: Diagrama de Ishikawa Causa- Efecto Departamento de Bodega

Fuente: Análisis de la Matriz de tareas

Elaborado por: Las autoras

El departamento de bodega por medio de diagrama de Ishikawa ayudara a analizar cuáles son las causas y factores causales de las mismas:

1. En cuanto a maquinaria, existe una falta de control en la bodega, por lo cual se incurre a pérdidas materiales.
2. En cuanto a la mano de obra, tenemos que de acuerdo al departamento de importaciones la ausencia de capacitaciones a personal, de donde se deriva que

se incurra en la acumulación de tareas, y a su vez de acuerdo a la recolección de datos notamos la mala distribución de los recursos humanos ya que al momento de receptor mercadería se hace evidente la falta del mismo.

3. En lo que respecta a materiales, dentro del diagrama un factor causal del problema central, la Empresa CC Import's no conserva archivos originales o copias de documentos que son necesarios para realizar el levantamiento de información requerida. No se actualizan los registros de manera periódica por lo cual no hay documentos actualizados.
4. En cuanto a lo que respecta a Medio Ambiente, se señala que la empresa no cuenta con Políticas de personas no autorizadas, no existe una restricción de entrada a la bodega, y esto puede desencadenar una serie de problemas como pérdidas, robos etc.
5. Respecto a métodos hay muchos errores en el método de evaluación de inventarios, por lo tanto tampoco se registran los costos totales de inventarios de manera integral.
6. No existen las políticas claras, procedimientos escritos, que permitan conocer cómo realizar algo, con quien manejarlo que funciones deben cumplir para éste proceso, cuál es su participación en el mismo, lo que causa que no se ejecuten las tareas en el orden que es ni de la manera adecuada. Es decir falta de eficiencia en el desarrollo de las tareas.

4.4 Diagrama de Ishikawa de tareas del departamento de ventas

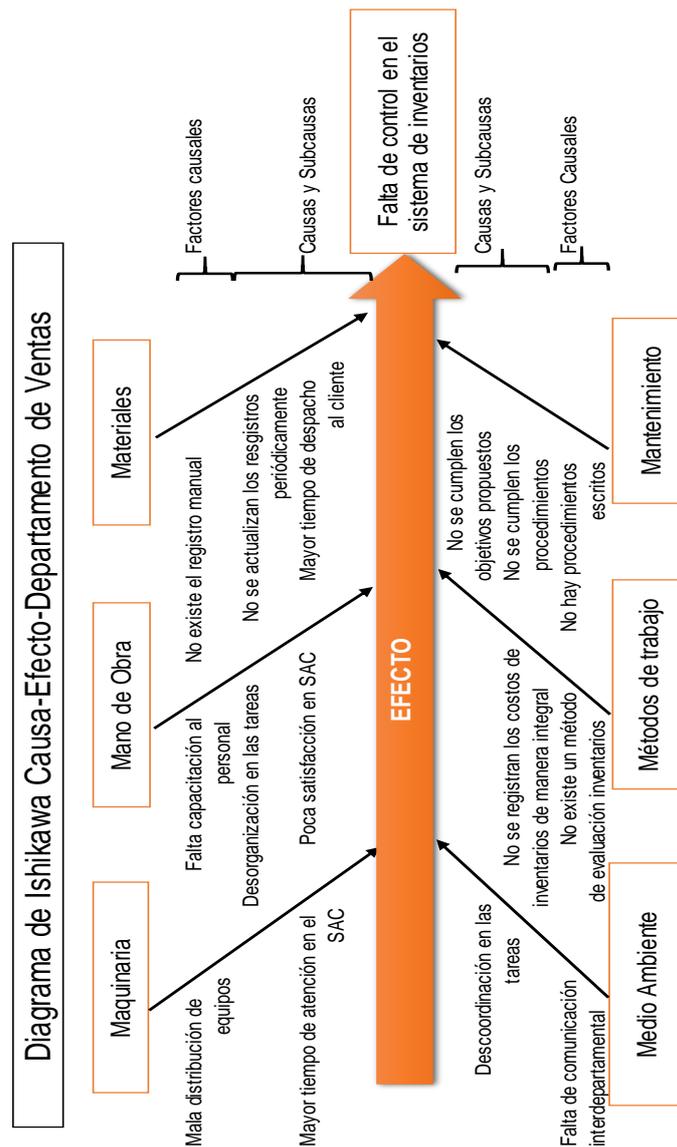


Figura 24:Diagrama de Ishikawa Causa- Efecto Departamento de Ventas

Fuente: Análisis de la Matriz de tareas

Elaborado por: Las autoras

El Departamento de Ventas existe las siguientes causas y efectos que las detallaremos a continuación.

1. En cuanto a maquinaria, existe una mala distribución de equipos de computación en los diferentes departamentos, éste es factor vital para el desarrollo del departamento de servicio al cliente, de ésta manera actualmente se toma gran cantidad de tiempo mientras se exhibe el cliente la mercadería hasta que se facturas y despacha.

2. En cuanto a la mano de obra, tenemos que de acuerdo al departamento de importaciones la ausencia de capacitaciones a personal, de donde se deriva que se incurra en la desorganización de tareas, y a su vez de acuerdo a la recolección de datos se derive un poco satisfacción en la clientela.
3. En lo que respecta a materiales, dentro del diagrama un factor causal del problema central, la Empresa CC Import's no conserva registros manuales que son necesarios para realizar el levantamiento de información requerida. No se actualizan los registros de manera periódica por lo cual no hay documentos actualizados. Esto conlleva un mayor tiempo de atención a la clientela.
4. En cuanto a lo que respecta a Medio Ambiente, se evidencia una falta de comunicación interdepartamental, lo cual conlleva una descoordinación en las tareas, que departamento hace esto, cual hace aquello.
5. Respecto a métodos no existe un método de evaluación de inventarios, por lo tanto tampoco se registran los costos totales de inventarios de manera integral.
6. No existen las políticas claras, no se cumplen procedimientos escritos, que permitan conocer cómo realizar algo, con quien manejarlo que funciones deben cumplir para éste proceso, cuál es su participación en el mismo, lo que causa que no se ejecuten las tareas en el orden que es ni de la manera adecuada. Los objetivos organizacionales, y por departamentos no se cumplen en su totalidad.

4.5 Diagrama de Ishikawa de tareas del departamento de importaciones

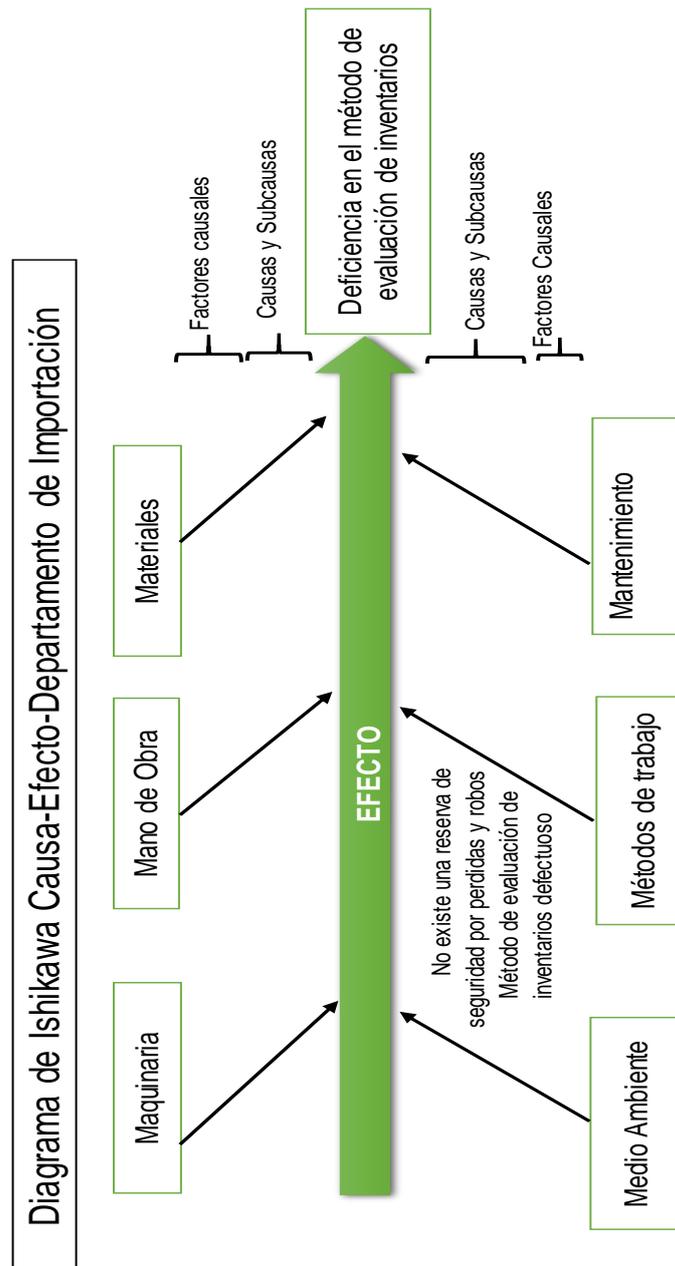


Figura 25:Diagrama de Ishikawa Causa- Efecto Departamento de Importaciones

Fuente: Análisis de la Matriz de tareas

Elaborado por: Las autora

En el departamento de importación no existen problemas identificables en gran cantidad pero de igual forma se mencionan:

1. El problema que mencionan tiene que ver con los métodos de trabajo, el método de evaluación de inventarios es defectuoso, ya que no considera una reserva para asumir pérdidas por robos o daños en los inventarios.
2. Dicho departamento tiene las herramientas necesarias para realizar sus tareas.
3. Las personas encargadas de este departamento están capacitados , ya que realizan de manera eficiente los trabajos
4. La revisión de la proforma de la mercadería lo realizad de una forma minuciosa lo cual va a permitir que llegue la mercadería completa realizando bien la revisión.
5. Existe organización en el departamento y una buena comunicación lo cual permite que realicen bien sus actividades.
6. Es importante implementar un sistema de inventario más avanzado.
7. Existe objetivos claros, lo cuales dicho departamento los cumplen.

4.6 ÁRBOL DE PROBLEMAS DEL PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA CC IMPORTS.

Para consolidar los problemas de la Empresa, se construye un árbol de problemas, al cual se hace referencia y explica en el Capítulo 2 del presente trabajo.

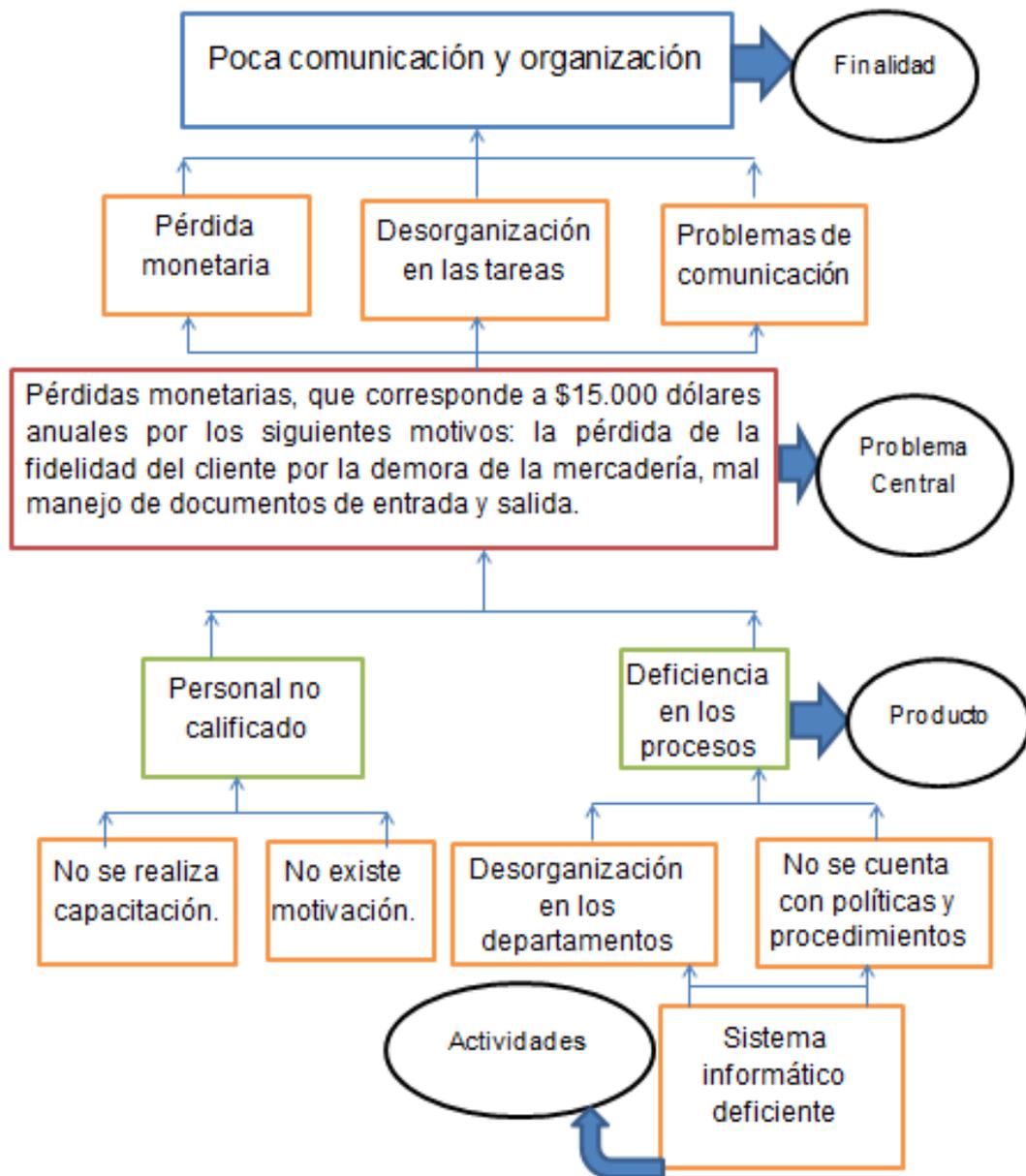


Figura 26:Árbol de problemas Proceso de Control de Inventarios Empresa CC Import's

Fuente: Basado en el Manual de Cepal 2005 Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, Santiago de Chile.

Elaborado por: Las autoras

4.6.1.1 Explicación:

Referido al Árbol de Problemas del proceso de control de inventario está dividido por 4 partes importantes son:

4.6.1.2 Actividades:

Son las causas que hemos analizado por cada departamento lo cual explican los efectos de los diferentes problemas que se está presentando en la empresa C&C IMPORTS

4.6.1.3 Productos:

Es el resultado lo cual se obtiene con las actividades analizadas

4.6.1.4 Propósito:

Es el problema central del árbol de problema lo cual permite reconocer cual es el impacto directo.

4.6.1.5 Finalidad:

Misión de la organización lo que quiere decir es que de qué forma contribuirá la solución al proyecto.

En dicho proceso se han mencionado seis actividades que ocasionan dos productos trascendentales, lo que va a permitir solucionar el problema principal, para contribuir al beneficio de la misión o propósito de la empresa, como se puede observar en el grafico anterior.

Cabe recalcar que la causa del árbol de problemas está con referencia a los gráficos de la espina de pescado.

La importancia de este grafico es que permite conocer de una forma más comprensible cuales son los problemas principales, para enfocarnos de una forma directa logrando plantear las soluciones

Capítulo 5

5 Propuestas

5.1 ÁRBOL DE OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA CC IMPORTS.

Para consolidar los problemas de la Empresa, hemos construido un árbol de objetivos, al cual nos referimos y explicamos en el Capítulo 4 del presente trabajo.

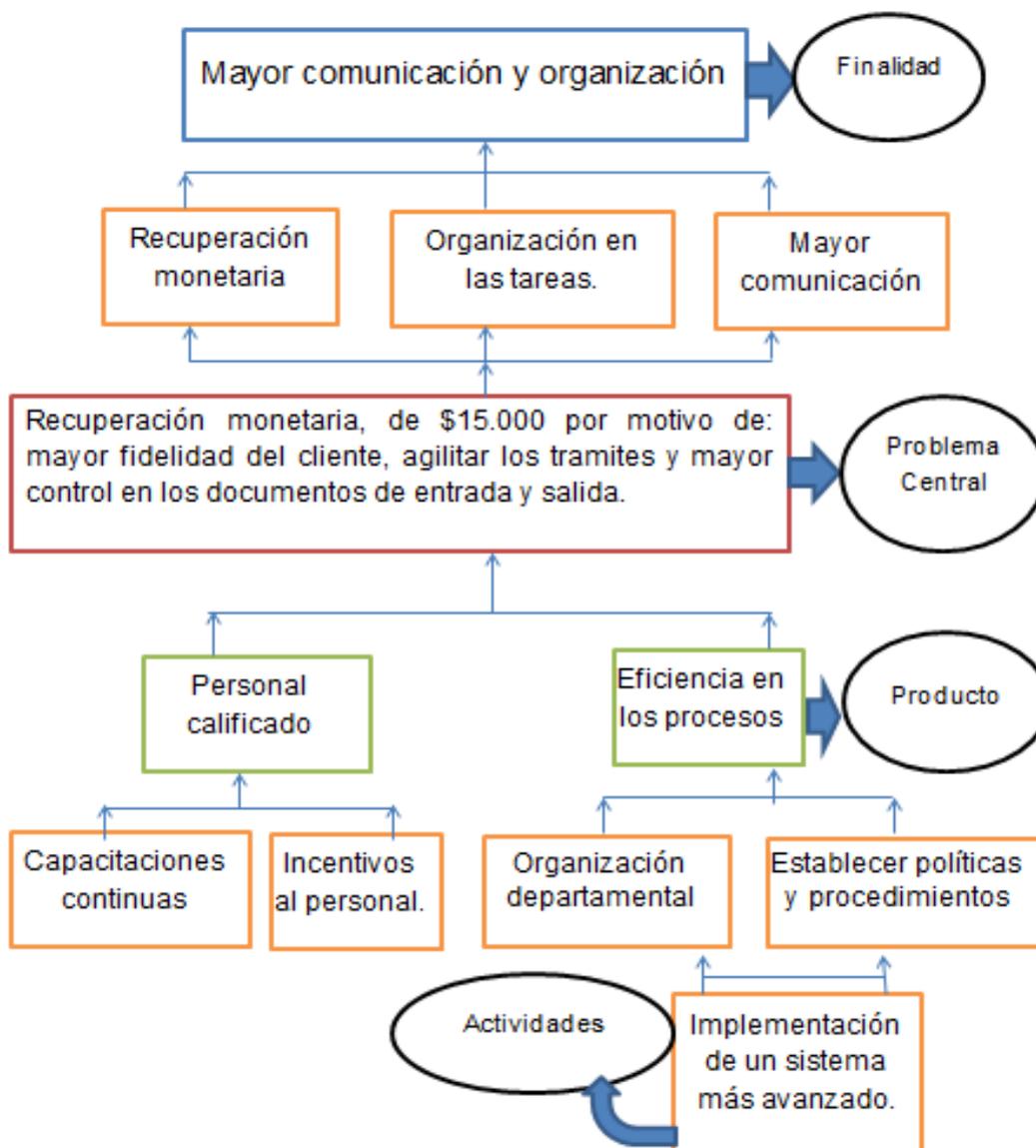


Figura 27:Árbol de objetivos Proceso de Control de Inventarios Empresa C&C Import´s

Fuente: Basado en el Manual de Cepal 2005 Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, Santiago de Chile.

Elaborado por: Las autoras

5.1.1 Explicación:

Una vez realizado el árbol de problemas se procedió a efectuar el árbol de objetivos en el cual se plantean ideas positivas para la empresa y mejorar control interno del inventario, de esta manera basarse en el gráfico anterior del árbol de problemas.

A continuación se explicara las ideas expuestas, en la parte inferior de las actividades indica, motivación al personal la forma más eficiente será realizar capacitaciones a los colaboradores, bonos por cumplimiento por su desempeño en la compañía, además mayor comunicación y coordinación entre los departamentos, un sistema de inventario más avanzado y sobre todo seguir las políticas y procedimientos de la empresa para lograr mayor eficiencia en los procedimientos.

Emplear de manera correcta el sistema de control de inventario los documentos de salida y facturación para no provocar pérdidas monetarias en los inventarios por ello es de vital de importancia mejorar la comunicación y organización en todos los departamentos de la empresa.

5.2 Mejoras Generales:

1. Comprar la licencia de Software Administrativo Financiero lo cual permitirá realizar con eficiencia las tareas y los procedimientos en el Sistema de control de inventario ya que es un Sistema más avanzado, el cual se denomina SAN32 es un software de alto nivel en el Anexo.3 indica el valor de la cotización que es \$ 14945.40 el cual incluye la capacitación respectiva para el personal de la empresa.
2. Contratar un profesional para el mantenimiento del sistema que sería 2 veces al año, para el mantenimiento del sistema en caso de que exista alguna falla o se requiera actualizaciones del mismo.

Tabla 2: Cotización para Actualización del Sistema

COTIZACION PARA ACTUALIZACION DEL SISTEMA			
TIEMPO	VALOR	HORA	TOTAL
Annual	700	2	1400
ING. Evelyn Cruz			

Fuente: Cotización a un profesional

Elaboración por: Las Autoras

3. Contratar un servicio de manual de procedimientos , lo cual va a permitir a los colaboradores de la empresa que conozcan cual es la importancia de un manual en la empresa para que sea un respaldo de las cosas que se debe hacer en la empresa o no se debe hacer basándose en el manual de procedimientos en el anexo.4 está el valor de la capacitación que el \$359.10
4. Contratar un servicio de capacitación de estrategia de ventas y servicio al cliente , de esta manera se motivara al personal para que conozcan más sobre las ventas y la importancia del servicio al cliente , por ello se contratara profesionales el cual dará la capacitación con los siguientes temas:

TEMÁTICA:

UNIDAD I

- El concepto de actitud y la atención de clientes.
- Cómo mis actitudes influyen sobre como actúo con mis clientes.
- La importancia de la atención de calidad en los resultados del servicio.
- Las motivaciones de nuestros clientes usuarios.
- Las claves en la satisfacción del cliente.
- La Inteligencia Emocional en la captación de los clientes proceso de negociación.

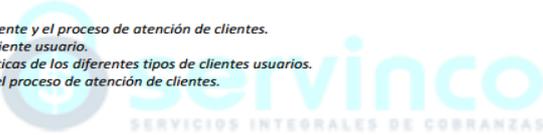
UNIDAD II

- Tipos de cliente y el proceso de atención de clientes.
- Tipos de cliente usuario.
- Características de los diferentes tipos de clientes usuarios.
- Etapas en el proceso de atención de clientes.

UNIDAD III.

- Las Ventas.
- Los Obstáculos.
- Diferentes Personalidades.
- Imagen del Vendedor.
- Relaciones Humanas.
- Actitud frente a los problemas.
- Lenguaje corporal y manejo de objeciones.
- Técnicas de cierre, herramientas eficaces para captar nuevos clientes.
- Técnicas de Negociación.
- Lealtad del consumidor.
- Nuevas tendencias en Satisfacción al Cliente.





servinco
SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS

Direccion: Av. 9 de Octubre 411 y Chile edificio Pasaje Valco Piso 9
Teléfono 04-200-0018 Guayaquil - Ecuador.

Figura 28: Temarios de la Capacitación

Fuente: Empresa Servincap

El costo de la capacitación esta detallado en el anexo.5 por lo cual se indica el valor de la cotización para la empresa y el número de personas que recibirá la capacitación que son 8 colaboradores.

5. Contratar un servicio de capacitación manejo de inventarios y control de del mismo , lo cual va a permitir realizar de manera eficiente cada uno de las tareas del manejo de control interno de inventario , de esta manera se lograra reducir los errores que suceden día a día debido a la falta de capacitación y orientación hacia el personal. A continuación en este cuadro se detallara cada uno de los temas que se dictara en la capacitación en el anexo.6 nos indica cual es el valor de la capacitación.

TEMATICA

GENERALIDADES.

1. Introducción
2. Conceptos generales sobre el inventario.
3. La Bodega – Almacén, dentro del contexto empresarial moderno.
4. Funciones de una Jefatura de Bodegas – Inventarios.
5. Clasificación de los Inventarios: (Criterio A, B, C).
6. Administración de inventarios.
7. Problemas más frecuentes en la administración de inventarios.
8. Composición y Codificación de los inventarios.
9. Logística y normas generales seguridad en las Bodegas
10. Técnicas de control de inventarios dentro de las Bodegas
 - a. Conciliaciones
 - b. Salvaguardas
 - c. Definición de responsabilidades
 - d. Separación de funciones
11. 8. Métodos de toma física
12. 9. Procedimientos para las diferencias de inventarios.-
13. 10. Inventarios en mal estado
14. 11. Optimización de recursos para el control dentro de las Bodegas



Figura 29: Temarios de la capacitación

Fuente: Empresa servincap

6. El método Just in time es un método eficiente que ayuda a que la mercadería llegue en un tiempo optimo lo cual va a permitir que la espera no sea larga para los clientes y además permitirá tener un stock equilibrado, para mantener el manejo de la mercadería de acuerdo a la necesidad del cliente de esto se trata el just in time, seseleccionó dicho método ya que empresas exitosas como Toyota ha empleado dicho método logrando tener éxito en el sistema de control de inventario.

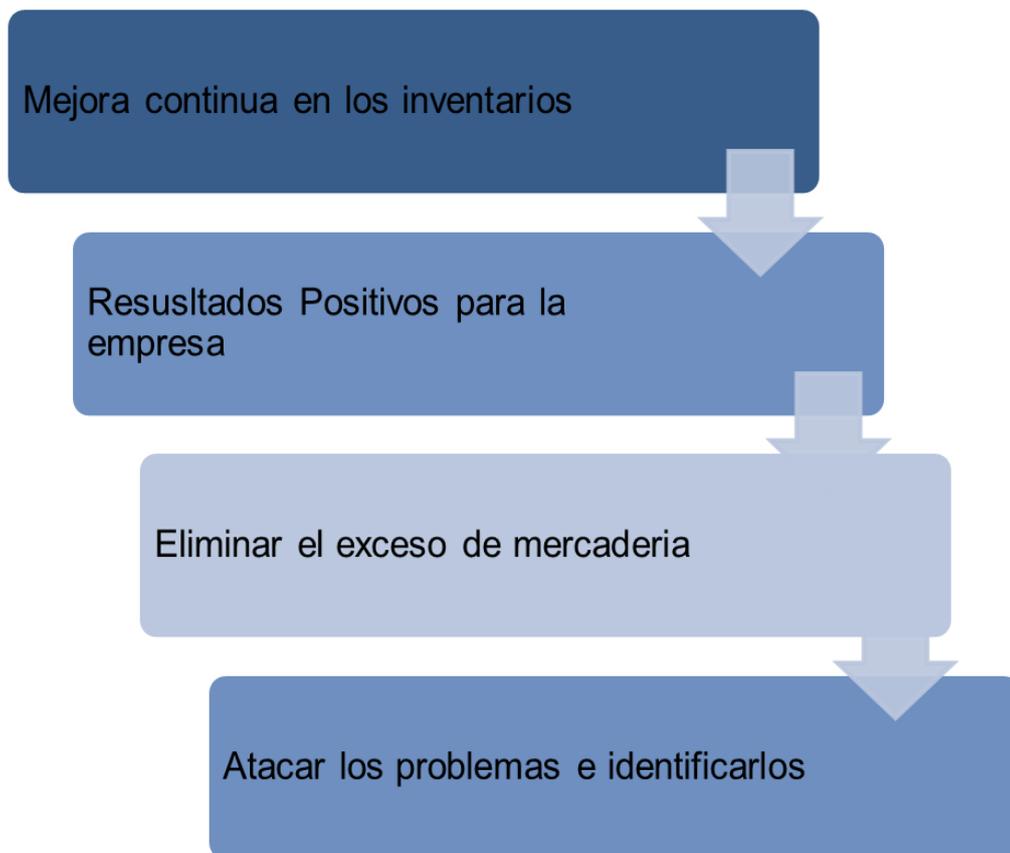


Figura 30:Objetivos positivos del Just in Time

Elaborado por: Las autoras

7. Cotización de 5 equipos de cómputos totalmente equipados para el departamento de ventas y la atención al cliente, lo cual permitirá que sea más ágil la atención del servicio al cliente que está en el anexo no.7.En el

siguiente cuadro se realizó una cotización para el mantenimiento de las computadoras que será anualmente

Tabla 3: Costo de Mantenimiento de las Computadoras

COTIZACION PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS COMPUTADORAS			
TIEMPO	VALOR	HORA	TOTAL
ANUALMENTE	200	2	400

ING. Evelyn Cruz

Fuente: La cotización a un profesional

Elaborado por: Las autoras

5.3 Estudio Económico Financiero

El estudio económico financiero tiene como objetivo realizar una evaluación financiera para realizar un análisis de la propuestas de mejoras del sistema de control de inventario para la empresa C&C IMPORTS proyectado a una vida útil de 5 años y de esta manera concluir si el proyecto es rentable, y sobre todo si la empresa va a recuperar lo invertido.

El estudio económico financiero comprende de:

- Plan de Inversión
- Tabla de Amortización
- Tabla de depreciación
- Egresos para la mejora del proyecto
- Cuadro de costos y gastos
- Ingreso para la mejora del proyecto
- Estado de resultado
- Flujo de caja
- Balance general
- La TIR-VAN-TMAR

5.4 Plan de inversión

El presente cuadro de plan de inversión del proyecto de mejora para el sistema de control de inventario, está conformado por 5 inversiones que tienen sus respectivos costos y también la inversión en gastos pre-operativos antes de la inversión.

Tabla 4: Plan de Inversión para la mejora

PLAN DE INVERSION DE LA PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO PARA LA EMPRESA C&C IMPORTS	
ACTIVOS FIJOS DEL SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO	COSTO
Licencias del Software Administrativo Financiero.	\$14.945,40
Capacitación Estrategia de Ventas y Servicio al cliente	\$ 1.083,00
Capacitación in HOUSE de Manejo de Inventario y Control de Bodega	\$ 1.140,00
Capacitación de SBS Consulting Manual de Procedimientos	\$ 359,10
Equipos de Computo	\$ 2.418,80
SUBTOTAL	\$19.946,30
ACTIVOS DIFERIDOS	
Gasto Pre operativo	\$ 600,00
Imprevistos (5% del activo diferido)	\$ 997,32
SUBTOTAL	\$ 1.597,32
INVERSION FIJA Y DIFERIDA TOTAL	\$21.543,62
CAPITAL DE TRABAJO PARA 30 DIAS	\$ 390,26
TOTAL INVERSION	21.933,87
POR FINANCIAR	\$21.933,87
APORTE PROPIO	6.933,87
PRESTAMO	15.000,00
TOTAL FINANCIAMIENTO	21.933,87

Elaborado por: Las autoras

Tabla 5: Tabla de Amortización

TABLA DE AMORTIZACION						
BENEFICIARIO	CC IMPORTS					
INSTIT. FINANCIERA	BCO. PICHINCHA					
MONTO EN USD	\$ 15,000.00					
TASA DE INTERES	11.23%	T. EFECTIVA		11.83%		
PLAZO	4 años					
GRACIA	0 años					
FECHA DE INICIO	01-Jan-2017					
MONEDA	DOLARES					
AMORTIZACION CADA	30 días					
Número de períodos	48 para amortizar capital					
No.	VENCIMIENTO	SALDO	INTERES	PRINCIPAL	DIVIDENDO	
0		\$ 15,000.00				
1	31-Jan-2017	\$ 9,791.00	\$ 140.38	\$ 249.99	\$ 389.36	
2	02-Mar-2017	\$ 9,438.76	\$ 139.94	\$ 250.22	\$ 389.36	
3	01-Abr-2017	\$ 9,084.81	\$ 139.50	\$ 250.57	\$ 389.36	
4	01-May-2017	\$ 8,729.39	\$ 139.07	\$ 250.94	\$ 389.36	
5	31-May-2017	\$ 8,371.95	\$ 138.63	\$ 251.44	\$ 389.36	
6	30-Jun-2017	\$ 8,012.79	\$ 138.20	\$ 251.96	\$ 389.36	
7	30-Jul-2017	\$ 7,651.40	\$ 137.76	\$ 252.50	\$ 389.36	
8	29-Aug-2017	\$ 7,288.14	\$ 137.33	\$ 253.05	\$ 389.36	
9	28-Sep-2017	\$ 6,922.39	\$ 136.89	\$ 253.61	\$ 389.36	
10	28-Oct-2017	\$ 6,554.63	\$ 136.46	\$ 254.18	\$ 389.36	
11	27-Nov-2017	\$ 6,184.34	\$ 136.02	\$ 254.75	\$ 389.36	
12	27-Dec-2017	\$ 5,811.91	\$ 135.59	\$ 255.32	\$ 389.36	\$ 1,525.83 \$ 3,146.51
13	26-Jan-2018	\$ 5,437.06	\$ 135.15	\$ 255.90	\$ 389.36	
14	25-Feb-2018	\$ 5,059.32	\$ 134.72	\$ 256.48	\$ 389.36	
15	27-Mar-2018	\$ 4,679.25	\$ 134.28	\$ 257.07	\$ 389.36	
16	26-Apr-2018	\$ 4,296.40	\$ 133.85	\$ 257.66	\$ 389.36	
17	26-May-2018	\$ 3,911.30	\$ 133.42	\$ 258.25	\$ 389.36	
18	25-Jun-2018	\$ 3,523.52	\$ 132.99	\$ 258.84	\$ 389.36	
19	25-Jul-2018	\$ 3,133.69	\$ 132.56	\$ 259.44	\$ 389.36	
20	24-Aug-2018	\$ 2,741.35	\$ 132.13	\$ 260.03	\$ 389.36	
21	23-Sep-2018	\$ 2,347.07	\$ 131.70	\$ 260.63	\$ 389.36	
22	23-Oct-2018	\$ 1,950.36	\$ 131.27	\$ 261.23	\$ 389.36	
23	22-Nov-2018	\$ 1,551.70	\$ 130.84	\$ 261.83	\$ 389.36	
24	22-Dec-2018	\$ 1,150.66	\$ 130.41	\$ 262.43	\$ 389.36	\$ 1,150.66 \$ 3,518.63
25	21-Jan-2019	\$ 747.80	\$ 129.98	\$ 263.03	\$ 389.36	
26	20-Feb-2019	\$ 343.25	\$ 129.55	\$ 263.63	\$ 389.36	
27	22-Mar-2019	\$ -61.01	\$ 129.12	\$ 264.23	\$ 389.36	
28	21-Apr-2019	\$ -505.00	\$ 128.69	\$ 264.83	\$ 389.36	
29	21-May-2019	\$ -998.45	\$ 128.26	\$ 265.43	\$ 389.36	
30	20-Jun-2019	\$ -1,491.44	\$ 127.83	\$ 266.03	\$ 389.36	
31	20-Jul-2019	\$ -1,983.99	\$ 127.40	\$ 266.63	\$ 389.36	
32	19-Aug-2019	\$ -2,476.08	\$ 126.97	\$ 267.23	\$ 389.36	
33	18-Sep-2019	\$ -2,967.44	\$ 126.54	\$ 267.83	\$ 389.36	
34	18-Oct-2019	\$ -3,457.91	\$ 126.11	\$ 268.43	\$ 389.36	
35	17-Nov-2019	\$ -3,947.36	\$ 125.68	\$ 269.03	\$ 389.36	
36	17-Dec-2019	\$ -4,435.63	\$ 125.25	\$ 269.63	\$ 389.36	\$ 737.57 \$ 3,934.76
37	16-Jan-2020	\$ -4,922.82	\$ 124.82	\$ 270.23	\$ 389.36	
38	15-Feb-2020	\$ -5,408.99	\$ 124.39	\$ 270.83	\$ 389.36	
39	16-Mar-2020	\$ -5,894.15	\$ 123.96	\$ 271.43	\$ 389.36	
40	15-Apr-2020	\$ -6,378.29	\$ 123.53	\$ 272.03	\$ 389.36	
41	15-May-2020	\$ -6,861.38	\$ 123.10	\$ 272.63	\$ 389.36	
42	14-Jun-2020	\$ -7,343.43	\$ 122.67	\$ 273.23	\$ 389.36	
43	14-Jul-2020	\$ -7,824.44	\$ 122.24	\$ 273.83	\$ 389.36	
44	13-Aug-2020	\$ -8,304.41	\$ 121.81	\$ 274.43	\$ 389.36	
45	12-Sep-2020	\$ -8,783.35	\$ 121.38	\$ 275.03	\$ 389.36	
46	12-Oct-2020	\$ -9,261.26	\$ 120.95	\$ 275.63	\$ 389.36	
47	11-Nov-2020	\$ -9,738.14	\$ 120.52	\$ 276.23	\$ 389.36	
48	11-Dec-2020	\$ -10,214.00	\$ 120.09	\$ 276.83	\$ 389.36	\$ 272.22 \$ 4,400.00
			\$ 6,000.00	\$ 9,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00 \$ 13,000.00

Fuente: Banco Pichincha

Elaborado por: Las Autoras

En el cuadro No.6 indica el monto de financiamiento de \$15.000 con una tasa de interés de 11.23% la cual será financiada por el Banco Pichincha el plazo de financiamiento será de 48 meses.

Tabla 6: Tabla de depreciación

INVERSION	COSTO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO	TASA DE DEPRECIACION	TOTAL	
Licencias del Software Administrativo Financiero.	\$ 14,945.40	20%	2,989.08	2,989.08
Capacitación Estrategia de Ventas y Servicio al cliente	\$ 1,083.00	20%	216.60	216.60
Capacitación in HOUSE de Manejo de Inventario y Control de Bodega	\$ 1,140.00	20%	228.00	228.00
SBS CONSULTING Manual de Procedimientos	\$ 359.10	20%	71.82	71.82
Equipos de Computo	\$ 2,418.80	33.33%	806.19	0
SUBTOTAL	\$ 19,946.30		4,311.69	3,505.50
DIFERIDO	1,597.32	10%	159.73	159.73
TOTAL DEPRECIACION Y AMORTIZACION	\$ 21,543.62		4,471.42	3,665.23

Fuente: Plan de Inversión

Elaborado por: Las autoras

En el cuadro numero No.7 corresponde a la tabla de Depreciación, con su respectiva subtotal de \$19,946.30 el diferido es \$1,597.32 con el total de la depreciación y amortización es de \$21,543.62.

Tabla 7: Egresos para la mejora del proyecto

C&C IMPORT'S					
EGRESOS PARA LA MEJORA DEL PROYECTO					
DETALLE	1	2	3	4	5
ACTUALIZACION DEL SISTEMA	\$ 700.00	\$ 700.00	\$ 700.00	\$ 700.00	\$ 700.00
CAPACITACION PARA EL PERSONAL	\$ 2,582.10	\$ 2,582.10	\$ 2,582.10	\$ 2,582.10	\$ 2,582.10
Mantenimiento de las computadoras	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00
Mantenimiento del sistema	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00
TOTAL DE EGRESOS	\$ 4,683.10	\$ 4,684.10	\$ 4,685.10	\$ 4,686.10	\$ 4,687.10

Fuente: Plan de inversión

Elaborado por: Las autoras

El cuadro No.8 de los Egresos para la mejora del proyecto lo que se necesita durante 5 años para mantener las operaciones en mejora en C&C IMPORTS, el total de egresos anual es de \$4,683.10.

Tabla 8: Costos y Gastos

CUADRO DE COSTOS Y GASTOS					
TIEMPO DE VIDA UTIL DEL PROYECTO DE MEJORA					
PERIODO	1	2	3	4	5
COSTOS DE MANTENIMIENTO DEL PLAN					
Costos que representan desembolso:					
Suministros y Servicios	\$4,683.10	\$ 4,683.10	\$ 4,683.10	\$ 4,683.10	\$ 4,683.10
Parcial	\$4,683.10	\$ 4,683.10	\$ 4,683.10	\$ 4,683.10	\$ 4,683.10
Costos que no representan desembolso:					
Depreciacion	4,311.69	4,311.69	4,311.69	3,505.50	3,505.50
amortizacion diferido	159.73	159.73	159.73	159.73	159.73
TOTAL	\$9,154.52	\$ 9,154.52	\$ 9,154.52	\$ 8,348.33	\$ 8,348.33

Fuente: Egresos

Elaborado por: Las autoras

En el cuadro No.8 indica el costo de mantenimiento del plan de mejora con sus respectivos costos que representan desembolso que se deriva de la cuenta suministro y servicios por lo cual cada años será de 4,683.10, en la siguiente cuenta que son los costos que no representan desembolso que se deriva de la cuenta Depreciación anual que es 4,311.69 por los primeros 3 años luego el a; o 4 y5 es de 3.505.50 , la siguiente cuenta de amortización diferido es de 159.73 que es anualmente , al final se obtiene un total de 9154.52 por los primero 3 años , partir del años 4y 5 el total es 8,348.33.

Tabla 9: Ingresos para la mejora del proyecto

INGRESO DEL PROYECTO DE MEJORA					
CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
AHORRO POR LA MEJORA	\$15,000.00	\$15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00
TOTAL DE INGRESOS	\$15,000.00	\$15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00

FUENTE: Justificacion del Tema

Elaboracion: Autoras

En el cuadro No.9 se detalla el ingreso que se intuyó no por ventas, es porque genera la mejora en el sistema de control de inventario para recuperar las perdidas monetarias que existe en la empresa C&C IMPORT'S , siendo el valor de ingreso por ahorro anual que es de \$15.000.

Tabla 10: Estado de Resultado

ESTADO DE RESULTADO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00
COSTOS Y GASTOS	4,683.10	4,683.10	4,683.10	4,683.10	4,683.10
DEPERCIACION Y AMORTIZACION	4,471.42	4,471.42	4,471.42	3,665.23	3,665.23
TOTAL COSTOS Y GASTOS	9,154.52	9,154.52	9,154.52	8,348.33	8,348.33
UTILIDD OPERATIVA	5,845.48	5,845.48	5,845.48	6,651.67	6,651.67
GASTOS FINANCIEROS	1,525.81	1,153.69	737.57	272.22	
UTILIDAD ANTES DE TRABAJADORES E IMPUESTOS	4,319.67	4,691.79	5,107.92	6,379.44	6,651.67
15% TRABAJADORES	647.95	703.77	766.19	956.92	997.75
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	3,671.72	3,988.02	4,341.73	5,422.53	5,653.92
IMPUESTOS A LA RETA 22%	807.78	877.36	955.18	1,192.96	1,243.86
UTILIDAD NETA	2,863.94	3,110.66	3,386.55	4,229.57	4,410.06

Fuente: Ingresos y Egresos

Elaborado por: las Autores

En el cuadro No.10 de Estado de Resultado esta detallado que por cada ingreso anual por ahorro es de \$15.000, además se visualiza que la utilidad neta va aumentando cada año durante el primer año tiene una utilidad de 2863.94 al

siguiente año aumenta a 3,110.66 y los siguientes años sigue aumentando de una manera positiva como se puede visualizar en el cuadro de estado de resultado.

Tabla 11: Flujo de Caja

RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00
COSTOS Y GASTOS		4.683,10	4.683,10	4.683,10	4.683,10	4.683,10
15% TRABAJADORES			647,95	703,77	766,19	956,92
IMPUESTO A LA RENTA			807,78	877,36	955,18	1.192,96
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS		4.683,10	6.138,83	6.264,23	6.404,47	6.832,97
FLUJO OPERATIVO NETO OPERATIVO GENERADO		10.316,90	8.861,17	8.735,77	8.595,53	8.167,03
FLUJO DE INVERSIONES						
INVERSION	(21.933,87)	-	-	-	-	-
FLUJO NETO DE INVERSIONES	(21.933,87)	-	-	-	-	-
FLUJO DE FINANCIAMIENTO						
APORTE PROPIO	6.933,87					
PRESTAMO	15.000,00					
PAGO DE INTERES		1.525,81	1.153,69	737,57	272,22	-
PAGO DE CAPITAL		3.146,51	3.518,63	3.934,76	4.400,10	
FLUJO DE FINANCIAMIENTO	21.933,87	(4.672,32)	(4.672,32)	(4.672,32)	(4.672,32)	-
FLUJO NETO DE FINANCIAMIENTO	21.933,87	(4.672,32)	(4.672,32)	(4.672,32)	(4.672,32)	-
FLUJO NETO GENERADO	-	5.644,58	4.188,85	4.063,44	3.923,21	8.167,03
SALDO INICIAL	0	-	5.644,58	9.833,42	13.896,87	17.820,07
SALDO FINAL	-	5.644,58	9.833,42	13.896,87	17.820,07	25.987,10

Fuente: Ingresos, Egresos e Inversión

Elaborado por: Las autoras

En el cuadro numero No.11 que corresponde al Flujo de caja lo cual se determina que la mejora es positiva porque flujos de caja generados son positivos en los 5 años, que corresponde al primer año \$5,644.58, y además se puede visualizar que cada año aumenta hasta el último año que es 25,987.10.

Tabla 12: Balance general

BALANCE GENERAL						
RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAJA	-	5,644.58	9,833.42	13,896.87	17,820.07	25,987.10
ACTIVO CORRIENTE	390.26	390.26	390.26	390.26	390.26	390.26
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	390.26	6,034.83	10,223.68	14,287.12	18,210.33	26,377.36
ACTIVO FIJO						
INVERSION ACTIVO	19,946.30	19,946.30	19,946.30	19,946.30	19,946.30	19,946.30
INVERSION DIFERIDA	1,597.32	1,597.32	1,597.32	1,597.32	1,597.32	1,597.32
TOTAL ACTIVO	21,543.62	21,543.62	21,543.62	21,543.62	21,543.62	21,543.62
DEPRECIACION Y AMORT.	-	4,471.42	8,942.84	13,414.25	17,079.48	20,744.72
TOTAL ACTIVO ACTIVO FIJO NETO	21,543.62	17,072.20	12,600.78	8,129.36	4,464.13	798.90
TOTAL ACTIVO	21,933.87	23,107.03	22,824.46	22,416.49	22,674.46	27,176.26
PASIVO Y PATRIMONIO						
CUENTAS POR PAGAR		1,455.73	1,581.13	1,721.37	2,149.87	2,241.61
DEUDA DE LARGO PLAZO	15,000.00	11,853.49	8,334.86	4,400.10	0.00	0.00
TOTAL PASIVO	15,000.00	13,309.22	9,915.99	6,121.47	2,149.87	2,241.61
PATRIMONIO						
CAPITAL	6,933.87	6,933.87	6,933.87	6,933.87	6,933.87	6,933.87
RESULTADO DEL EJERCICIO		2,863.94	3,110.66	3,386.55	4,229.57	4,410.06
UTILIDAD RETENIDA			2,863.94	5,974.60	9,361.14	13,590.72
TOTAL PATRIMONIO	6,933.87	9,797.81	12,908.47	16,295.02	20,524.59	24,934.65
TOTAL PASIVO Y CAPITAL	21,933.87	23,107.03	22,824.46	22,416.49	22,674.46	27,176.26
DIFERENCIA	-	-	-	-	-	-

En el cuadro numero No.12 que corresponde al Flujo de caja lo cual se determina que la mejora es positiva porque flujos de caja generados son positivos en los 5 años, que corresponde al primer año \$5,644.58, y además se puede visualizar que cada año aumenta hasta el último año que es 25,987.10.

Tabla 13: Evaluación financiera TMAR, TIR, VAN

RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INVERSION FIJA	(19.946,30)					
INVERSION DIFERIDA	(1.597,32)					
CAPITAL DE TRABAJO	(390,26)					
FLUJO OPERATIVO		10.316,90	8.861,17	8.735,77	8.595,53	8.167,03
VALOR DE RECUPERACION						0
TOTAL FLUJO	(21.933,87)	10.316,90	8.861,17	8.735,77	8.595,53	8.167,03
TIR REAL	31%					
VAN REAL	\$55.131,63					
TMAR REAL	11,23%					

Fuente: Flujo de caja

Elaborado por: Las autoras

De acuerdo al cuadro No.10 se obtiene una TIR DE 31% ya que se concluye que la inversión es viable porque la TIR real es mayor a la TMAR considerando también el VAN real de \$55,131.63 es rentable ya que al inicio se necesita invertir solo \$21,933.87 lo cual permite concluir que el proyecto es viable por valor presente neto.

CONCLUSIONES:

I. De acuerdo al capítulo uno se determina lo siguiente:

Se determinó que el problema más importante es la pérdida monetaria que es \$15.000 dólares anuales una de las razones principales es por la pérdida de clientes, por la mala atención al cliente, por el retraso de la mercadería cuando llega del exterior, además no existe trabajo en equipo ni la comunicación suficiente entre los colaboradores.

II. De acuerdo al capítulo dos se determina lo siguiente:

Se identificó cada una de las tareas mediante una matriz de flujogramas con el propósito de realizar un levantamiento de tareas el cual nos va a permitir ,evaluar cada una de los procedimientos que realiza los 22 colaboradores que están involucrados dentro del proceso operativo del control de inventario. A través de la entrevista se pudo concluir que no existe una coordinación en las actividades, falta de comunicación entre compañeros de trabajo y sobre todo no existe suficiente conocimiento de las políticas y procedimientos.

III. De acuerdo al capítulo cuatro se determina lo siguiente:

Mediante la evaluación y diagnóstico del sistema de control de inventario por medio de las cuatro matrices de Ishikawa para el departamento de venta, importación, ventas y contabilidad permitió identificar detalladamente cada uno de los problemas de las áreas involucradas, específicamente pudimos diagnosticar cuales son los problemas más relevantes en cada uno de los departamentos.

IV. De acuerdo al capítulo cinco se determina lo siguiente:

Cada uno de las propuestas son viables ya que se realizó un previo análisis en el capítulo cuatro, por ello planteamos mejoras y se evaluó con un estudio económico financiero y determinas que si el proyecto es viables calculando el TIR, VAN, TMAR

como resultado se obtiene una TIR DE 31% y una TMAR de 11.23% lo cual se concluye que la TIR es mayor a la TMAR. El VAN es positivo y además es mayor que la inversión es por ello que este proyecto es viable para la empresa C&C IMPORTS.

Acuerdo al capítulo 5 se concluyó que el mejor método que la empresa debe utilizar es el método Just in Time ya que es un método que ayuda a mejorar el sistema de control inventario y sobre todo es un método que trata que la mercadería llegue justo a tiempo, además en dicho método mantiene un equilibrio en el stock de acuerdo a la demanda, esa es una de las ventajas de dicho método para que no exista un exceso de stock en la bodega.

Se concluyó que a pesar que la empresa tenga pérdidas anuales solo de \$15.000 es importante considerar que si no se corrige a tiempo cada uno de los detalles que se analizó sus pérdidas futuras aumentarían por ello es importante tomar en cuenta cada uno de los puntos mencionados, y los más importante es que la empresa invierta para que mejore tanto el control del sistema de inventario y además cada uno de los procedimientos que se lleva a cabo día a día.

RECOMENDACIONES:

- Se sugiere a la empresa C&C que es necesario que invierta en cada una de las propuestas ya que se las analizo de una manera más profunda mediante entrevistas a cada uno de los colaboradores.
- Se sugiere que se realice capacitaciones para los colaboradores, para mejorar sus conocimientos dentro del sistema de control de inventario.
- Se recomienda que se realicen reuniones por lo menos una vez al mes , para mejorar la comunicación entre compañeros , y sobre todo determinar si existe algún problema ya sea interno o externo , pero de esta forma se puede integrar más cada uno de los colaboradores.

Referencias

- Cost, J. P., Navascues, R., & Gasca. (2001). *Manual de logística Integral*. Madrid.
- 50Minutos.es. (2016). El diagrama de Ishikawa: Descubra las causas raíces de sus problemas y aplique soluciones eficaces. En *El diagrama de Ishikawa: Descubra las causas raíces de sus problemas y aplique soluciones eficaces*. 50Minutos.es, 2016.
- Alcarria Jaime, J. J. (2009). *Contabilidad financiera I*. Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Alcarria Jaime, J. J. (2009). *Contabilidad financiera I*. Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Ballou, R. (2004). *Logística de la Administración de la cadena de suministro*. Mexico: Pearson de Mexico.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.
- Beltran, J. S., Calvo, M. C., Perez, R. C., Zapata, M. R., & Panchon, F. T. (s.f.). *Guía para un gestión basada en proceso*. Obtenido de <http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/portals/0/guiagestionproceso.s.pdf>
- Casanova, A., & Cuatrecasas, L. (2011). *Logística Integral*. Barcelona: Printed in Spain.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Cos, J. P., & Navascues, R. (2001). *Manual de Logística Integral*. Madrid: Edicion dias de Santos SA.
- Cuatrecasas Arbós, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Profit Editorial.

- Fontalvo Herrera, T. C., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La Gestión de la calidad en los servicios ISO 9001*. España: Universidad de Malaga.
- J., J., & Alcarria, J. (2009). *Contabilidad Financiera I*. Publicaciones de la Universitat Jaume.
- Michael-A.-Hitt-J.-Stewart-Black-y-Lyman-W.-Porter. (2006). *Administración*. Pearson Educación.
- Míguez Pérez , M., & Bastos Boubeta , A. I. (2010). *Introducción a la gestión de stocks: El proceso de control, valoración y gestión de stocks*. Ideaspropias Editorial S.L.
- Ortegón, E., Pacheco, J. F., & Roura, H. (2005). *Metodología General De Identificacion, Preparacion Y Evaluacion De Proyectos De Inversion Publica* (Vol. Volumen 39 de Manuales (CEPAL)). United Nations Publications.
- Pepper Bergholz, S. (11 de Junio de 2011). *Medwave*. Obtenido de ACREDITACIÓN DE PRESTADORES INSTITUCIONALES EN CHILE:
<http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5057>
- Robbins, S. P. (2005). *Administracion*. En S. P. Robbins, *Administracion* (págs. 7,8,9). Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S. P., & Decenzo, D. A. (2009). *Fundamentos de administracion*. Mexico: Pearson Educacion de Mexico.
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación.
- Sáenz López, K., Gonzalo Quiroga, M., Gorjón Gómez, F., & Díaz Barrado, C. (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales*. Dikynson.
- Sampieri Hernández, R., Collado Fernández, C., & Lucio Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, D. F.: McGraw-Hill.
- Sánchez, L. A. (s.f.). Obtenido de DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN:
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/log006.pdf>

Sánchez, L. A. (21 de 06 de 2016). Obtenido de Dirección y Administración de Aprovevisionamientos y Logística de Almacenes:

file:///C:/Users/IUrDeS/Downloads/log006%20(5).pdf

Sanz, J. B., Calvo, M. C., Perez, R. C., Zapata, M. R., & Panchon, F. T. (s.f.). *Guia para una gestion basada en procesos*. Obtenido de

<http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/portals/0/guiagestionprocesos.pdf>

Sanz, J. B., Calvo, M. C., Perez, R. C., Zapata, R. M., & Panchon, F. T. (s.f.). *Guia para una gestion basada en procesos*. Obtenido de

<http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/portals/0/guiagestionprocesos.pdf>

Anexos

Anexo 1.- Cuestionario para departamentos involucrados en el Proceso de Control de inventarios.

1. ¿Cuál es el procedimiento para hacer los pedidos de nueva mercadería en la Empresa CC Import's?
2. ¿Cuál es el proceso hasta que la mercadería entre a la bodega?
3. ¿Cómo se almacena los productos en la bodega principal?
4. ¿Quién y cómo se controla el stock de las bodegas?
5. ¿Cuál es la función de la bodega del almacén?
6. ¿Cuáles son las funciones principales del agente de aduna?
7. ¿Cuál es el proceso durante la salida de la mercadería en el exterior?
8. ¿Cuáles es el proceso para la salida de la mercadería en la aduana ecuatoriana?
9. ¿Cuántas veces se realiza el control del inventario durante el año?
10. ¿Cuál es la función de la bodega del almacén?
11. ¿Cuál es el proceso del departamento de compras cuando llega mercadería?
12. ¿Cuál es el proceso del departamento de contabilidad cuando llega mercadería?
13. ¿Cuáles son las funciones del Departamento de Servicio al Cliente en todo el proceso de compra, recepción, almacenamiento y venta de mercadería?

Anexo 2.- Cuestionario para evaluar el control de Sistema de Inventarios para los diferentes departamentos involucrados en el Proceso de Control de inventarios.



UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE INVENTARIOS

Departamento: Ventas

PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1. Existe algún método para evaluar los inventarios				
2.El método que se utiliza es conveniente para evaluar el costo				
3.Cuenta con el personal adecuado para determinar sus costos				
4. Existe alguna creación de reservas con las cuales se puedan cubrir pérdidas en los inventarios (robos, por daños incendios)				
5. Se considera las anotaciones en los inventarios constantes por medio del catálogo de cuentas colectivas adecuadas				
6. Si se revisan los cálculos de la evaluación de los inventarios				
7. La revisión del cálculo de inventarios la hace un funcionario importante				
8. Se sigue el mismo método que en el año pasado				
9. La contabilidad realmente registra el sistema de costos de forma integral y si no tiene fallas o defectos importantes				
10. Se encuentran escritos los procedimientos de inventario				
11. Se conservan para nuestra inspección las hojas originales de los recuentos físicos practicados por los empleados de la compañía				
12. Se han establecido el sistema de doble revisión de las anotaciones en el inventarios, en lo referente a cantidades				
13. Que medio o instrumentos utilizan para registrar la mercancía entrante				Comprobante de ingreso
14. Existe un ordenamiento en las mercancías para mayor verificación En tal caso son requisiciones ovals:				
a) Preparadas por otra persona que no sea el almacenista.				
b) Firmados por personas, debidamente autorizados, cuya firma y autoridad son conocidas por el almacenista.				
c) Deben de estar prenumeradas.				
d) Firmados por quien recibe el material (almacenista)				
15. De quien depende directamente el departamento de inventarios				
16. Se llevan los registros constantes por personas que no tengan a su cargo los almacenes				
17. Se almacena las existencias de una manera ordenada y sistemática				
18. Se acostumbra a realizar periódicamente los registros de inventarios y otros datos para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas y que tan frecuente				
19. Están constituidas y segregados los almacenajes de manera que brindan el acceso a personas no autorizadas.				
20. Cuentan con el personal responsable y que tengan el control de las cantidades de existencia del almacén				
21. Se lleva un control de las notas de salida				
22. Se registran las salidas en el inventario haciendo referencia a las requisiciones y órdenes de embarque despachados por los almacenistas				



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE INVENTARIOS

Departamento: Bodega

PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1. Existe algún método para evaluar los inventarios				
2. El método que se utiliza es conveniente para evaluar el costo				
3. Cuenta con el personal adecuado para determinar sus costos				
4. Existe alguna creación de reservas con las cuales se puedan cubrir pérdidas en los inventarios (robos, por daños incendios)				
5. Se considera las anotaciones en los inventarios constantes por medio del catálogo de cuentas colectivas adecuadas				
6. Si se revisan los cálculos de la evaluación de los inventarios				
7. La revisión del cálculo de inventarios la hace un funcionario importante				
8. Se sigue el mismo método que en el año pasado				
9. La contabilidad realmente registra el sistema de costos de forma integral y si no tiene fallas o defectos importantes				El sistema de inventario tiene falencias
10. Se encuentran escritos los procedimientos de inventario				
11. Se conservan para nuestra inspección las hojas originales de los recuentos físicos practicados por los empleados de la compañía				
12. Se han establecido el sistema de doble revisión de las anotaciones en el inventarios, en lo referente a cantidades				
13. Que medio o instrumentos utilizan para registrar la mercancía entrante				Comprobante de ingreso
14. Existe un ordenamiento en las mercancías para mayor verificación En tal caso son requisiciones ovales:				
a) Preparadas por otra persona que no sea el almacenista.				
b) Firmados por personas, debidamente autorizados, cuya firma y autoridad son conocidas por el almacenista.				
c) Deben de estar prenumeradas.				
d) Firmados por quien recibe el material (almacenista)				
15. De quien depende directamente el departamento de inventarios				Jefe de Bodega
16. Se llevan los registros constantes por personas que no tengan a su cargo los almacenes				
17. Se almacena las existencias de una manera ordenada y sistemática				
18. Se acostumbra a realizar periódicamente los registros de inventarios y otros datos para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas y que tan frecuente se hacen				
19. Están constituidas y segregados los almacenajes de manera que brindan el acceso a personas no autorizadas.				
20. Cuentan con el personal responsable y que tengan el control de las cantidades de existencia del almacén				
21. Se lleva un control de las notas de salida				
22. Se registran las salidas en el inventario haciendo referencia a las requisiciones y órdenes de embarque despachados por los almacenistas				



Departamento: Contabilidad

PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1. Existe algún método para evaluar los inventarios				
2. El método que se utiliza es conveniente para evaluar el costo				
3. Cuenta con el personal adecuado para determinar sus costos				
4. Existe alguna creación de reservas con las cuales se puedan cubrir pérdidas en los inventarios (robos, por daños incendios)				
5. Se considera las anotaciones en los inventarios constantes por medio del catálogo de cuentas colectivas adecuadas				
6. Si se revisan los cálculos de la evaluación de los inventarios				
7. La revisión del cálculo de inventarios la hace un funcionario importante				
8. Se sigue el mismo método que en el año pasado				
9. La contabilidad realmente registra el sistema de costos de forma integral y si no tiene fallas o defectos importantes				
10. Se encuentran escritos los procedimientos de inventario				
11. Se conservan para nuestra inspección las hojas originales de los recuentos físicos practicados por los empleados de la compañía				
12. Se han establecido el sistema de doble revisión de las anotaciones en el inventarios, en lo referente a cantidades				
13. Que medio o instrumentos utilizan para registrar la mercancía entrante				
14. Existe un ordenamiento en las mercancías para mayor verificación En tal caso son requisiciones ovals:				
a) Preparadas por otra persona que no sea el almacenista.				
b) Firmados por personas, debidamente autorizados, cuya firma y autoridad son conocidas por el almacenista.				
c) Deben de estar prenumeradas.				
d) Firmados por quien recibe el material (almacenista)				
15. De quien depende directamente el departamento de inventarios				Importaciones
16. Se llevan los registros constantes por personas que no tengan a su cargo los almacenes				
17. Se almacena las existencias de una manera ordenada y sistemática				
18. Se acostumbra a realizar periódicamente los registros de inventarios y otros datos para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas y que tan frecuente				
19. Están constituidas y segregados los almacenajes de manera que brindan el acceso a personas no autorizadas.				
20. Cuentan con el personal responsable y que tengan el control de las cantidades de existencia del almacén				
21. Se lleva un control de las notas de salida				
22. Se registran las salidas en el inventario haciendo referencia a las requisiciones y órdenes de embarque despachados por los almacenistas				



Departamento: Importacion

PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1. Existe algún método para evaluar los inventarios				
2. El método que se utiliza es conveniente para evaluar el costo				
3. Cuenta con el personal adecuado para determinar sus costos				
4. Existe alguna creación de reservas con las cuales se puedan cubrir pérdidas en los inventarios (robos, por daños incendios)				
5. Se considera las anotaciones en los inventarios constantes por medio del catálogo de cuentas colectivas adecuadas				
6. Si se revisan los cálculos de la evaluación de los inventarios				
7. La revisión del cálculo de inventarios la hace un funcionario importante				
8. Se sigue el mismo método que en el año pasado				
9. La contabilidad realmente registra el sistema de costos de forma integral y si no tiene fallas o defectos importantes				
10. Se encuentran escritos los procedimientos de inventario				
11. Se conservan para nuestra inspección las hojas originales de los recuentos físicos practicados por los empleados de la compañía				
12. Se han establecido el sistema de doble revisión de las anotaciones en el inventarios, en lo referente a cantidades				
13. Que medio o instrumentos utilizan para registrar la mercancía entrante				Comprobante de ingreso
14. Existe un ordenamiento en las mercancías para mayor verificación En tal caso son requisiciones ovales:				
a) Preparadas por otra persona que no sea el almacenista.				
b) Firmados por personas, debidamente autorizados, cuya firma y autoridad son conocidas por el almacenista.				
c) Deben de estar prenumeradas.				
d) Firmados por quien recibe el material (almacenista)				
15. De quien depende directamente el departamento de inventarios				Importaciones
16. Se llevan los registros constantes por personas que no tengan a su cargo los almacenes				
17. Se almacena las existencias de una manera ordenada y sistemática				
18. Se acostumbra a realizar periódicamente los registros de inventarios y otros datos para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas y que tan frecuente				
19. Están constituidas y segregados los almacenajes de manera que brindan el acceso a personas no autorizadas.				
20. Cuentan con el personal responsable y que tengan el control de las cantidades de existencia del almacén				
21. Se lleva un control de las notas de salida				
22. Se registran las salidas en el inventario haciendo referencia a las requisiciones y órdenes de embarque despachados por los almacenistas				

Anexo no 3

Productos y Precios por Licencia por Computador PROGRAMAS SAN32 - SOFTWARE DE ALTO NIVEL			
Cant.	Descripción	Precio	Total
34	Licencias del Software Administrativo Financiero. <i>Contenido de los módulos:</i> <i>Conexión, Archivos, Caja, Pedidos, Inventarios, Importaciones,</i> <i>Ventas, Cuentas x Cobrar, Cuentas x Pagar, Bancos,</i> <i>Contabilidad, Control Operativo, Tributación, Auditoría,</i> <i>Seguridades, Parámetros</i> (-) DESCUENTO ESPECIAL 10%	350.00	11.900,00
1	Soporte GRATIS!! Via Internet por 1 año llamando a nuestro CALL CENTER		0.00
1	SOFTWARE FACTURACION ELECTRONICA,		0.00
25	Horas de Capacitación, Entrenamiento y configuración de papelería en sitio. (Matriz Guayaquil)		600.00
12	Horas de Capacitación, Entrenamiento y configuración de papelería en sitio. (Sucursal Quito)		300.00
12	Horas de Capacitación, Entrenamiento y configuración de papelería en sitio. (Sucursal Cuenca)		300.00
2	Licencias Comunicaciones SAN32 (matriz+2 sucursales) Permite replicar (enviar) información a Matriz		1,200.00
SUBTOTAL			13.110,00
IVA 14%			1835,40
TOTAL GENERAL			\$ 14.945.40

FORMA DE PAGO:

40% A LA FIRMA DEL CONTRATO\$ 5.978,16
 60% CREDITO HASTA 120 DIAS\$ 2.241,81 X 4 PAGOS

Anexo no.4

SOFTDANIV

CASOS DE EXITOS

Más de 2'000.000 de documentos anuales autorizamos en línea con nuestro software

Empresa	Contacto
 <p>Procesadora y Comercializadora de Embutidos Cadena de 5 Almacenes dentro de la ciudad de GYE</p>	<p>Ing. Julian Velez Jefe de Sistemas Pbx 3853034-3853039</p>
 <p>Importadora y Comercializadora de Electrodomesticos a nivel nacional Cadena de 28 almacenes a con presencia en las provincias de Guayas , El Oro , Los Rios, Bolivar</p>	<p>Ing. Armando Coronel Gerente General Pbx 2751504 Cel 0989256863</p>
 <p>Industria Grafica de servicios de Gigantografia y Litografia</p>	<p>Ing. Monica Bourne Contador General Pbx 690062</p>
 <p>Industria de Consumo de Alimentos para animales</p>	<p>Ing. Jhon Mazini Jefe de Sistemas Pbx 2103175-2103925</p>
<p>WISEMAR Ventas industriales, servicios mantenimiento y reparación</p>	<p>Ing. Alicia Calle Celular 0994427759</p>

Anexo no.6

 <p>LUBRICANTES INTERNACIONALES</p>	<p>Ing. Mariuxi Martillo Pbx .153164 ext 124</p>
 <p>Compañía Procesadora de Pollos</p>	<p>Ing. Darwin Gamboa Contador General Pbx 2280280-2286908</p>
 <p>Cadena de Supermercados para productos de consumo masivo</p>	<p>Ing. Fernando Izurieta Contador General 04-2087169</p>
<p>ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE INMUEBLES EN LA URBANIZACION MATICES</p>	<p>PBX 2957407</p>
<p>ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE INMUEBLES DE LA URBANIZACION PARQUES EL RIO</p>	<p>PBX 2833658</p>
	<p>Pharmedic Pbx 2817294</p>

Anexo no. 7



SBS Morrigan S.A.
 Dir.: Inglaterra E3-106 y Av República
 (593-02) 601-0882 / 243-3478
 Quito Ecuador

PROFORMA

N: 00458
 RUC.: 1792533953001

Sr. (es): DANIELA ERIQUE
 Dirección
 Fecha 23 de Agosto de 2016

RUC o CL:
 Teléfono: 996806822
 Forma de Pago

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VLR UNITARIO	VALOR DE LA VENTA
2	SERVICIO DE CAPACITACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUITO 26 DE AGOSTO 8 HORAS	175,00	350,00
SON: TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE 10/100		SUMAN:	350,00
		DESCUENTO:	35,00
		SUB-TOTAL	315,00
		I.V.A. TARIFA 14%	44,10
		TOTAL PROFORMA	359,10

RESPONSABLE

SBSMORRIGAN S.A.

RECIBÍ CONFORME
 C.I.:

Anexo no.8



INVERSIÓN.

Capacitación para 8 personas aprox. (opción hasta 15 personas).

Hora: 09H00 a 16H00.

Opción 1

Lugar: Instalaciones empresa C&C Importaciones.

Costo: \$1000 + IVA

Incluye:

- ✓ *Material de trabajo para los participantes.*
- ✓ *Certificado de participación.*
- ✓ *9 horas académicas.*
- ✓ *Capacitador especializado en el tema.*

Opción 2

Lugar: Sala de Capacitación Servinco.

Costo: \$1100 + IVA.

Incluye:

- ✓ *Material de trabajo para los participantes.*
- ✓ *Certificado de participación.*
- ✓ *Almuerzo Y Cofee Break.*
- ✓ *9 horas académicas.*
- ✓ *Sala de capacitación.*
- ✓ *Capacitador especializado en el tema.*

Anexo no.9



INVERSIÓN.

Capacitación para 8 personas aprox. (opción hasta 15 personas).

Hora: 09H00 a 16H00.

Opción 1

Lugar: Instalaciones empresa C&C Importaciones.

Costo: \$950 + IVA

Incluye:

- ✓ *Material de trabajo para los participantes.*
- ✓ *Certificado de participación.*
- ✓ *9 horas académicas.*
- ✓ *Capacitador especializado en el tema.*

Opción 2

Lugar: Sala de Capacitación Servinco.

Costo: \$1100 + IVA

Incluye:

- ✓ *Material de trabajo para los participantes.*
- ✓ *Certificado de participación.*
- ✓ *Almuerzo Y Coffee Break.*
- ✓ *9 horas académicas.*
- ✓ *Sala de capacitación.*
- ✓ *Capacitador especializado en el tema.*

Dirección: Av. 9 de Octubre 411 y Chile edificio Pasaje Valco Piso 9
Teléfono 04-500-0018 Guayaquil – Ecuador.

Anexo.10



RUC : 0990021058001
 TLF.ALMACEN: 42230480 - 42231672 -
 TLF.MATRIZ: 2324444-2322990 PROFORMA No. 18624

Emisión: 23/08/2016

CLIENTE : CONSUMIDOR FINAL
 DIRECCION: AV.FRANCISCO ORELLANA E/SEGUNDA Y TERCERA TRANSVER
 TELEFONOS: 042852780
 ATENCION:

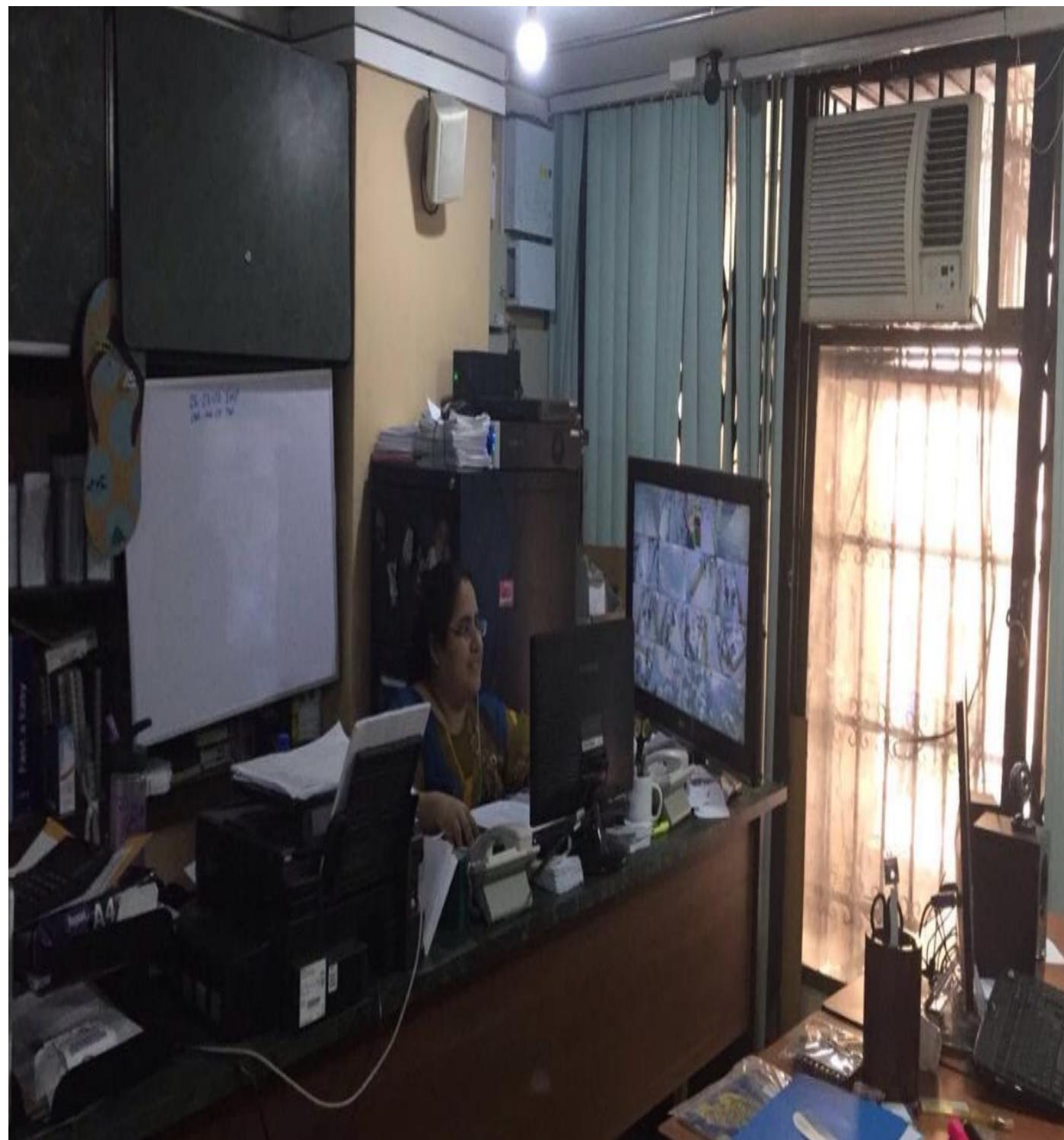
FECHA: 23/08/2016
 FECHA VIG.: 23/08/2016
 VENDEDOR : ALBORADA
 DESC. SOLIC.:

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	P.UNIT.	%DESC	TOTAL
0302123535	COMPUTADOR TERRAX MINI PC 4GB/500GB/WIND10/	0302	5.00 424.3500	0.00	2,121.7500
Contribuyente Especial segun Resolucion No. 6925 del 4/Julio/1995					
Observaciones:					
Validez de la Ofer					
Forma de Pago: RETENC. 2					
Tiempo de Entrega:					
SUBTOTAL					2,121.7500
DESCUENTO					0.0000
I.V.A					297.0500
.					0.0000
.					0.0000
.					0.0000
TOTAL					2,418.8000



Anexo no.11

Departamento de Importación



Anexo no. 12

Departamento de Contabilidad



Anexo no.13

Departamento de Ventas



Anexo no.15 Bodega de Parque California





DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **De La Cruz Erique, María Daniela**, con C.C: #0705030443 y **Morán Sánchez, Lady Jennifer**, con C.C: #0923140560; autoras del trabajo de titulación: **Análisis del Proceso operativo del control de inventario para la empresa C&C Import's** previo a la obtención del título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de septiembre de 2016

f.

Nombre: **De La Cruz Erique, María Daniela**

C.C: **0705030443**

f.

Nombre: **Morán Sánchez, Lady Jennifer**

C.C: **0923140560**



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGIA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACION			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis del Proceso operativo del control de inventario para la empresa C&C Import's		
AUTOR(ES)	De La Cruz Erique, María Daniela; Morán Sánchez, Lady Jenniffer,		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ávila Chiriboga, Franklin Alejandro		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Gestión Empresarial Internacional		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	DE 19 de septiembre de 2016	No. PÁGINAS:	DE 21-121
AREAS TEMATICAS:	Logística, Inventario, Gestión de Procesos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	PROCESO; INVENTARIOS; SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS FLUJOGRAMA; DIAGRAMA DE ISHIKAWA; ÁRBOL DE PROBLEMAS; ÁRBOL DE OBJETIVOS; MANUAL DE FUNCIONES POLÍTICAS		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El presente documento se fundamenta en analizar el proceso operativo de Control de Inventarios de la Empresa C&C Import's ubicada en la ciudad de Guayaquil, dedicada a la importación y comercialización de productos ópticos. De la misma manera se identificó y analizó a los principales actores en el proceso de control de inventarios, y se determinó que ellos están dispuestos a colaborar con las propuestas de mejora. Se procedió con el levantamiento de tareas, para todos los departamentos involucrados, utilizando diagramas de flujo, construyendo una matriz de tareas que consolide todas las tareas y a sus respectivos responsables. Se utilizó la técnica de diagrama de Ishikawa y la metodología del árbol de problemas, mediante el cual se identificó los principales problemas de cada uno de los departamentos. Se determinó que las pérdidas monetarias son de \$ 15.000 anuales y se deben a la falta de capacitación y motivación al personal, mal manejo de la mercadería, falta de equipos, sistema de control de existencias deficiente y carencia de un manual de funciones políticas y procedimientos. Considerando todos éstos problemas se llevó a cabo un árbol de objetivos compuesto por propuestas de mejora que tienen un costo de inversión de \$21,933.87 que le permitirá a la empresa recuperar las pérdidas monetarias y cabe indicar que el proyecto se solventará por sí solo con las pérdidas convertidas en ahorro, al implementar éstas mejoras generando una TIR de 31%, que a su vez se comparara con la TMAR del 11.23% y con un VAN de \$55,131.63			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-6806822 ; +593-6-7145924	E-mail: danielaerique@hotmail.com ladymoran93@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Ing. Román Bermeo, Cynthia Lizbeth		
	Teléfono: +593-4-84228698		
	E-mail: cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec		
SECCION PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACION:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			