



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO
DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR**

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LA LOGÍSTICA EN EL DEPARTAMENTO DE BODEGA
PARA SU CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA DITECA S.A
IMPORTADORA DE REPUESTOS”**

AUTORES:

ADRIÁN AGUIRRE ADRIANA ALEJANDRA

CASTILLO MORA ANA KAREN

TUTOR DE TESIS:

ECON. JUAN GABRIEL LÓPEZ VERA MBA

GUAYAQUIL, MARZO 2017

 Presidencia de la República del Ecuador	 Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes	 SENESCYT <small>Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO ESTUDIO DE TESIS		
TÍTULO: “ANÁLISIS DE LA LOGÍSTICA EN EL DEPARTAMENTO DE BODEGA PARA SU CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA DITECA S.A IMPORTADORA DE REPUESTOS”		
AUTORES: Adrián Aguirre Adriana Alejandra Castillo Mora Ana Karen	TUTOR: Econ. Juan López Vera, MBA	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
PROGRAMA:		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	NO. DE PÁGS: 81	
TÍTULO OBTENIDO: Ingeniero en Comercio Exterior		
ÁREA TEMÁTICA: Administración y Logística		
PALABRAS CLAVES: Logística, control de inventario, estrategia competitiva, procesos, ventaja competitiva.		
RESUMEN: En el presente estudio se analizará al departamento de bodega de la compañía para identificar cuál es la problemática al realizar sus procesos, recordando que estos son esenciales para conservar un buen control en su inventario, debido a que han venido trabajando de una forma no tan adecuada, uno de estos factores que existe en la bodega es la falta de compromiso, la poca comunicación que hay entre departamentos involucrados, el poco conocimiento del sistema por parte de los bodegueros. Para la empresa es muy importante cumplir con las demandas que realizan los clientes, en algunas ocasiones no se cumple con la misma, debido a que el inventario no se encuentra del todo cuadrado, el nuevo sistema que han implementado tiene una pequeña falla, ya que no tiene restricción para ciertos movimientos que se realizan en el inventario.		
N° DE REGISTRO (en base de datos):	N° DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (estudio de caso en la web)		
ADJUNTO URL (estudio de caso en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES/ES: Adrián Aguirre Adriana Alejandra Castillo Mora Ana Karen	Teléfono: 0992814761 0994448165	E-mail: adrianaadrian1994@gmail.com anitacastillomora@gmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCION:	Nombre: Secretaria de la Facultad	
	Teléfono: (04)2596830	

Certificado de Antiplagio (Urkund)

Para fines académico CERTIFICO que la tesis “Análisis de la logística en el departamento de bodega para su control de inventario en la empresa Diteca S.A. importadora de repuestos”

Que pertenece a:

ADRIAN AGUIRRE ADRIANA ALEJANDRA CON C.C. No. 0930960067

CASTILLO MORA ANA KAREN CON C.C. No. 0705450690

De acuerdo a la captura del antiplagio, el sistema de coincidencia URKUND es 0%

ECON. JUAN GABRIEL LÓPEZ, MBA

Registro Senescyt N. 7702R-12-3049

Certificación del Tutor

Habiendo sido nombrado, yo **Juan Gabriel López Vera**, como tutor de trabajo de titulación como requisito para optar por título de ingeniería en comercio exterior presentado por las egresadas:

ADRIÁN AGUIRRE ADRIANA ALEJANDRA **CON C.C. No. 0930960067**

CASTILLO MORA ANA KAREN **CON C.C. No. 0705450690**

Tema: “ANÁLISIS DE LA LOGÍSTICA EN EL DEPARTAMENTO DE BODEGA PARA SU CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA DITECA S.A IMPORTADORA DE REPUESTOS”

Certifico que: he revisado y aprobado en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

ECON. JUAN GABRIEL LÓPEZ, MBA

Registro Senescyt N. 7702R-12-3049

Derecho de Autor

Nosotros, Adrián Aguirre Adriana Alejandra C.C. No 0930960067 y Castillo Mora Ana Karen C.C. No 0705450690 declaramos que el presente Trabajo de Titulación “**Análisis de la logística en el departamento de bodega para su control de inventario en la empresa Diteca S.A importadora de repuestos**” Se ha desarrollado de forma íntegra respetando los derechos de las personas que han desarrollado los diferentes conceptos, mediante las citas en las cuales las autorías y cuyos datos se detallaran en la bibliografía.

En virtud de esta declaratoria nos responsabilizamos del contenido y autenticidad y el alcance del presente proyecto.

Guayaquil, Marzo del 2017

Autoras

Adrián Aguirre Adriana Alejandra

C.C. # 0930960067

Castillo Mora Ana Karen

C.C. # 0705450690

Renuncia de Derechos de Autor

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación son de absoluta propiedad y responsabilidad de:

ADRIÁN AGUIRRE ADRIANA ALEJANDRA, CON C.C. No. 0930960067

CASTILLO MORA ANA KAREN, CON C. C. No. 0705450690

“Análisis de la logística en el departamento de bodega para su control de inventario en la empresa Diteca S.A importadora de repuestos”

Derechos que renunciamos a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

Adrián Aguirre Adriana Alejandra

C.C. #0930960067

Castillo Mora Ana Karen

C.C. # 0705450690

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a Dios, porque me dio las fuerzas para poder culminarla, y no desmayar en los momentos difíciles. A mis padres que dieron todo su esfuerzo para que pueda ser una profesional, por estar pendiente que en todo este camino no me falte nada para culminar mi carrera, a mis hermanas que siempre me estuvieron protegiendo y alentando.

A Eduardo Pacheco por brindarme su apoyo y motivarme a terminar este ciclo de mi vida, que me aconsejaba cuando estaba a punto de rendirme. A mi hijo Thiago que con sus sonrisas me animaba y triunfar por él.

Autora

Adriana Alejandra Adrián Aguirre

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado la fortaleza y la sabiduría todo este tiempo de estudio universitario para poder culminarlo éxito. A mis padres por haberme dado su apoyo incondicional en todo momento, por haber confiado en mí todo este tiempo, por haber sido valientes y dejarme volar para cumplir mis metas y sobre todo sus consejos que me daban en el momento más oportuno. A mis hermanas que siempre estuvieron conmigo alentándome en todo momento.

A mi amiga Ana Karen Castillo que siempre me alentaba. Al Econ. Juan Gabriel López por habernos guiado en la realización de nuestro proyecto de investigación.

De manera especial agradezco a Eduardo Pacheco que me dio su mano para terminar mi carrera y que me motivo a luchar que aunque no es un camino fácil, vale la pena

Autora

Adriana Alejandra Adrián Aguirre

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a Dios, porque me dio las fuerzas para poder culminarla, y no desmayar en los momentos difíciles. A mis padres que dieron todo su esfuerzo para que pueda ser una profesional, por estar pendiente que en todo este camino no me falte nada para culminar mi carrera, a mis hermanas que siempre me estuvieron protegiendo.

A Leonel Quezada por ser paciente conmigo en todos estos años que estuvimos lejos, por aconsejarme y sobre todo por haberme dado ánimos cuando sentía que ya no podía más.

Autora

Ana Karen Castillo Mora

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado la fortaleza y la sabiduría todo este tiempo de estudio universitario para poder culminarlo éxito. A mis padres por haberme dado su apoyo incondicional en todo momento, por haber confiado en mí todo este tiempo que estuve lejos de ellos, por haber sido valientes y dejarme volar para cumplir mis metas y sobre todo sus consejos que me daban en el momento más oportuno. A mis hermanas que siempre estuvieron conmigo alentándome en todo momento.

A mi amiga Adriana Adrián que siempre me brindó su apoyo en todo momento. Al Econ. Juan Gabriel López por habernos guiado en la realización de nuestro proyecto de investigación.

De manera especial agradezco a Leonel Quezada por haberme esperado estos 5 años para culminar mi carrera, en la cual me brindó su apoyo, ánimo y me alentó cuando estaba a punto de desvanecer.

Autora

Ana Karen Castillo Mora

Resumen

En el presente estudio se analizará al departamento de bodega de la compañía para identificar cuál es la problemática al realizar sus procesos, recordando que estos son esenciales para conservar un buen control en su inventario, debido a que han venido trabajando de una forma no tan adecuada, uno de estos factores que existe en la bodega es la falta de compromiso, la poca comunicación que hay entre departamentos involucrados, el poco conocimiento del sistema por parte de los bodegueros. Para la empresa es muy importante cumplir con las demandas que realizan los clientes, en algunas ocasiones no se cumple con la misma, debido a que el inventario no se encuentra del todo cuadrado, el nuevo sistema que han implementado tiene una pequeña falla, ya que no tiene restricción para ciertos movimientos que se realizan en el inventario.

Palabras claves: Logística, control de inventario, estrategia competitiva, procesos, ventaja competitiva.

Abstract

The present research titled “Stock control analysis on warehouse department in Diteca SA replacements importer”, the company's warehouse department will be analyzed to identify the problem in the process, remembering that these are essential to keep a good control in their inventory, because they have been working in a not so suitable way , One of these factors that exists in the winery is the lack of commitment, the lack of communication between departments involved, the lack of knowledge of the system by winemakers. For the company it is very important to comply with the demands made by customers, sometimes it is not met, because the inventory is not completely square, the new system they have implemented has a small flaw, since it has no restriction on certain movements that are made in the inventory.

Key words: Logistics, products control, process, competitive strategy.

Índice

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA _____	II
Certificado de Antiplagio (Urkund) _____	III
Certificación del Tutor _____	IV
Derecho de Autor _____	V
Renuncia de Derechos de Autor _____	VI
Dedicatoria _____	VII
Agradecimiento _____	VIII
Dedicatoria _____	IX
Agradecimiento _____	X
Resumen _____	XI
Abstract _____	XII
Índice _____	XIII
Introducción _____	1
Capítulo I: Generalidades _____	2
1.1 Planteamiento del problema _____	2
1.2 Formulación y Sistematización de la investigación _____	3
1.2.1 Formulación del problema _____	3
1.2.2 Sistematización del sistema _____	3
1.3 Objetivos de la investigación. _____	3
1.3.1 Objetivo General _____	3
1.3.2 Objetivo Específico _____	4
1.4 Justificación de la Investigación _____	4
1.4.1 Justificación Teórica _____	5

1.4.2 Justificación Metodológica	5
1.4.3 Justificación Práctica	5
1.5 Delimitación del problema	6
1.6 Preposición	6
1.7 Variables	6
1.7.1 Variable Independiente	6
1.7.2 Variable Dependiente	6
Capítulo II: Marco teórico	7
2.1 Marco Referencial	7
2.1.1 Historia de la logística	7
2.1.2 Cadena de suministro	10
2.1.3 La gestión de la cadena de suministro	11
2.1.4 Control de inventario	13
2.1.5 Caracterización del inventario	14
2.1.6 Tipos de inventario	14
2.1.7 Importancia de los registros en el inventario	16
2.1.8 Métodos para costear el inventario	16
2.1.9 Los sistemas de inventario	18
2.1.10 Tipos de sistemas	18
2.1.11 Técnicas para mejorar el control de inventario	19
2.1.12 La cadena y el sistema de valor	20
2.1.13 Estrategias competitivas	22
2.2 Marco conceptual	22
2.3 Marco Contextual	23
2.4 Marco legal	24

2.5 Fundamentación Epistemológica	27
2.6 Fundamentación Sociológica	27
Capítulo III: Diseño de la investigación.	29
3.1 Diseño de la investigación	29
3.2 Modalidad de la investigación	29
3.3 Métodos de la investigación.	29
3.4 Tipo de Investigación	30
3.4.1 Técnicas para la recolección de datos	30
3.4.2 Población y muestra	30
3.5 Análisis de entrevistas	31
Capítulo IV: Propuesta	36
4.1 Título de la propuesta	36
4.2 Objetivos	36
4.2.1 Objetivo General	36
4.2.2 Objetivos Específicos	36
4.3 Justificación	36
4.4 Descripción de Propuesta	37
4.4.1 Responsables	38
4.4.2 Finalidad	38
4.4.3 Alcance	38
4.4.4 Conceptos Bases	38
4.4.5 Políticas Internas del Departamento de Bodega	39
4.4.6 Proceso de inventario	41
4.4.7 Salida de pedidos con egreso sin factura	42
4.4.8 Ingresos por motivos de una devolución de venta	43

4.4.9 Ingresos por transferencias _____	43
4.4.10 Egreso por venta de repuestos _____	44
4.4.11 Salida por garantías de taller _____	45
4.4.12 Para realizar inventario general _____	46
4.5 Capacitaciones _____	47
4.6 Presupuesto _____	47
4.7 Cronograma _____	48
4.8 Conclusiones _____	49
4.9 Recomendaciones _____	51
Referencias _____	53
Apéndice A Carta de autorización de DITECA S.A. _____	57
Apéndice B Preguntas para realizar en la entrevista _____	58
Apéndice C Formato de reclamo para repuestos importados _____	59
Apéndice D Transacciones en el sistema SAP _____	60
Apéndice E Fotos de la bodega de DITECA S.A. _____	64

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Cadena de Valor</i>	21
Tabla 2 <i>Suministros</i>	47
Tabla 3 <i>Horarios para bodegueros</i>	48

Introducción

Para el presente estudio se va a analizar el problema que existe en el proceso logístico del departamento de bodega, el mismo que puede beneficiar a la compañía, es por ello que se analizarán los problemas que ocasiona que no haya un proceso correcto, ya que es de vital importancia debido a que es allí donde termina todo un proceso logístico empresarial.

¿Cómo saber cuáles son los problemas existentes?, se va a realizar entrevistas a los jefes de los departamentos involucrados, se dará a conocer los objetivos que se van a realizar para la presente investigación, justificando el porqué de realizar dicho estudio, es importante mencionar que el mismo será netamente exploratorio.

Una vez analizado y detectado cuales son los problemas que han ocasionado que no se cumpla con un correcto proceso logístico, se analizarán las distintas conclusiones, y para ello se darán recomendaciones.

Dentro del presenta trabajo se dará una solución, es decir se hará una propuesta para plantearle a la empresa en mención los beneficios que traerá ejecutarlos, no solo al departamento, si no a la entidad como tal, tomando en cuenta que mejorará el prestigio de la misma.

Capítulo I: Generalidades

1.1 Planteamiento del problema

La compañía ha venido trabajando de manera empírica y es por ello que se han ocasionado algunos inconvenientes, la poca comunicación que existe entre las áreas involucradas, el desconocimiento de los procesos, personal con escasos conocimientos acerca del manejo del sistema. Es importante que todas las personas del departamento sepan la importancia de que la bodega esté en orden, limpia y sobre todo cuadrada.

Los vendedores son los principales que tiene que tener conocimiento de lo que ocasiona no saber usar el sistema, ya que debido a ello generan inconvenientes para el departamento, la escasez de conocimientos de los procesos que brinda el sistema por parte del vendedor está perjudicando a controlar el inventario. La ejecución del nuevo sistema que existe en la compañía no está ayudando a tener un mejor control, debido a que las reservas o ventas en firme que colocan los vendedores, no tiene un control en su bloqueo, es decir que al no permitir dicha restricción otro vendedor puede realizar su venta inmediata.

El vendedor tiene que coordinar con el cliente las entregas que se efectuarán, ya que al instante de revisar los despachos de importaciones, estos desean que se entregue de manera rápida, y es allí cuando el personal del departamento deja de realizar su trabajo para poder verificar y que este sea entregado al cliente, este tipo de desorden ocasiona pérdida de tiempo, por lo cual quedan actividades sin concluir.

El desorden ocasiona que los productos no estén en su ubicación correcta, es la pérdida en las ventas, documentos pendientes por regularizar e inventario descuadrado. Los documentos como facturas anticipadas y notas de entregas no son controladas por la

persona a cargo del departamento, ya que esto afecta a la parte contable y sobre todo no ayuda a tener un registro de lo que realmente se ha vendido.

El envío que se hacen a las provincias y localmente, en muchas ocasiones no se realiza como es debido. La persona encargada de la misma no tiene un pleno conocimiento al momento de recibir las facturas por parte de los distintos proveedores, ocasionando inconvenientes con el departamento de contabilidad, otro problema es que en algunas ocasiones no se revisa bien la mercadería que se está embalando y se realiza envíos de productos incompletos.

1.2 Formulación y Sistematización de la investigación

1.2.1 Formulación del problema

- ¿Cómo afecta el proceso logístico al control de inventario en el del departamento de bodega de la empresa?

1.2.2 Sistematización del sistema

- ¿Cuáles son los factores que inciden en la logística del departamento de bodega en el control de inventario de la empresa importadora de repuestos?
- ¿Cuáles son las consecuencias al no llevar un correcto control de inventario?
- ¿Cómo mejorar el proceso que se lleva a cabo en el departamento de bodega?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo General

Analizar el proceso logístico que lleva a cabo el departamento de bodega para mejorar el control de inventario a través del estudio de los posibles factores que alteren el incumplimiento del proceso.

1.3.2 Objetivo Específico

- Examinar los inconvenientes existentes en el inventario del departamento de bodega.
- Interpretar el proceso logístico que utiliza el departamento de bodega para su control de inventario.
- Decidir las posibles soluciones para un eficiente proceso logístico en el departamento de bodega y la reducción de errores.

1.4 Justificación de la Investigación

Es importante llevar un correcto control de inventario, debido a que ayuda a ver la disponibilidad precisa de los repuestos para poder ofrecer al cliente. El proceso en la salida del repuesto que lleva actualmente la compañía es un poco largo, debido a que el PSSR presenta sus cotizaciones y órdenes de venta a la analista de bodega para que pueda hacer la nota de entrega de la misma y notificar alguna novedad con los repuestos a entregar en caso que hubiese. Debido a que no existe un inventario totalmente cuadrado se debe hacer la respectiva consulta a bodega para no despachar cantidades equivocadas. Luego de que se realiza la debida nota de entrega la analista de bodega se comunica con facturación para indicarle que es lo que se debe facturar. En algunas ocasiones cuando el cliente aún no requiere su comprobante de compra, se realiza el despacho como egreso sin factura para luego una vez entregado el pedido en su totalidad se procede a facturar, esto ocurre cuando son contratos bastantes grandes.

El jefe del departamento de bodega no tiene la experiencia ni el conocimiento para administrar la misma, el nuevo sistema implementado en la empresa favoreció a la parte contable, pero perjudicó un poco a la administración de bodega, debido a que en el sistema

no existen bloqueos para los ítems reservados, debido a que se pueden vender repuestos previamente comprometidos. Es por ello que el llevar un correcto control de inventario influye mucho al momento de cerrar contratos grandes y al hacer cotizaciones para ventas inmediatas. Una buena logística de abastecimiento y a saber qué realmente hay en existencia.

1.4.1 Justificación Teórica

El presente estudio se justifica en su parte teórico, ya que el mismo aporta con nuevas tecnologías para el diseño de estrategia logística.

1.4.2 Justificación Metodológica

El presente estudio proporciona un desarrollo metodológico basado en la siguiente herramienta de investigación.

Investigación de campo: Permite conocer la forma más efectiva para mejorar y reducir los procesos de la compañía y sobre todo modificar el proceso logístico que se realiza en el departamento de bodega.

1.4.3 Justificación Práctica

La implementación de un manual va a permitir que la empresa tenga un proceso más efectivo en cuanto a los despachos, ya que no dependerá de más personas que retrasan su culminación. Esta propuesta no solamente ayudará a cumplir la demanda, sino que también permitirá que el PSSR pueda realizar sus cotizaciones y contratos de manera segura. En cuanto a la logística en el departamento de bodega se va a poder planificar y poner en marcha el mismo, debido a que va ayudar a tener un mejor control en el movimiento del *Kardex* y no se agotarían recursos como el tiempo y personal.

1.5 Delimitación del problema

El presente estudio se realizará en Diteca S.A. ubicada en Samborondón, en el departamento de bodega (Área de repuestos), ya que se analizarán los procesos logísticos de los dos últimos años, teniendo como herramienta el sistema SAP que se implementó para la ejecución del mismo. (Véase Apéndice A).

1.6 Preposición

La mejora de los procesos logísticos en el departamento de bodega, para disminuir el costo del control de inventario.

1.7 Variables

1.7.1 Variable Independiente

- Procesos logísticos en el departamento de bodega

1.7.2 Variable Dependiente

- Control de inventario

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Marco Referencial

2.1.1 Historia de la logística

La logística nace desde el ámbito militar, con el fin de que se realice en la actividad empresarial, la misma que se desarrolla mediante una: a) Planificación, organización y el monitoreo de las distintas actividades. b) Competitividad, c) Fluidez de los distintos recursos, d) Herramientas necesarias para realizar un proceso eficiente, e) Mejorar el almacenamiento, la distribución de los bienes y la comunicación en las áreas involucradas.

A través del tiempo la tecnología ha venido avanzando de manera positiva, ya que gracias a esto se han definido las interacciones entre entidades siendo estas sociales y económicas. La forma de realizar sus operaciones en la actualidad está basada en los avances tecnológicos, es por ello que las empresas trazan sus objetivos estratégicos para ser mejor que su competencia (Gonzalez, 2016).

El rápido crecimiento del comercio hoy en día, ha sido el factor por el cual se han creado distintas aplicaciones móviles, las mismas que han adoptado las entidades para facilitar la comunicación, brindar mayor información, mejorar la cadena de suministro y sobre todo a obtener mejores resultados y mejorar los tiempos en los procesos lo cual es de vital importancia.

En Ecuador existen algunas compañías que tienen certificados de calidad en cuanto a sus métodos logísticos, la misma que ayuda a su desarrollo interno y de servicios. Las entidades en su mayoría dan un valor adicional al momento de brindar los mismo, tales como: precios accesibles, productos que cumpla con la necesidad del cliente, nuevas técnicas informáticas, almacenaje, descuentos, mejora en tiempo de entregas, entre otros.

La implementación de procesos logísticos empresariales son parte clave para el desarrollo y competitividad de la misma, estas deben ir mejorando a medida que las técnicas de comunicación vayan evolucionando, este a su vez atrae a los directivos y personal encargado de manera directa en la administración de los recursos, para que se cumpla dicho proceso establecido desde la compra hasta su proceso de repartición o despacho. (Sinergia, 2014).

Es importante en la logística, tener en cuenta transporte en el que se realizan los envíos, ya que estos ayudan a finalizar el proceso, haciendo llegar el bien o servicio hasta el consumidor final, cumpliendo con los tiempos de entrega para mejorar la calidad del servicio. Parte del objetivo de una cadena logística es utilizar los medios correctos, tanto informáticos como físicos, para satisfacer las distintas necesidades a los clientes. Aquellas inversiones que se realizan en los transportes es significativa para las empresas, ya que si bien es cierto es una de las parte más costosa del proceso, debido a esto es que se busca reducir los mismos, y una de las formas es haciendo una tercerización. En cuanto a la parte informática es mucho más rápido su crecimiento, hoy en día existen aplicaciones informáticas que ayudan a reducir procesos (Díaz, 2014).

La entidad a estudiar no ha establecido sus procesos, pero en la actualidad existe falta de monitoreo en el departamento de bodega que es donde culmina el proceso logístico, el cual inicia desde que los PSSR realizan sus cotizaciones e informan al cliente los repuestos que hay en stock o los que se van a importar en caso de que no estén disponibles. Una vez aprobado por el cliente los precios, cantidad y tiempo de entrega de la mercancía se crea una orden de venta o pedido de cliente, existen escenarios en el cual el cliente prefiere una entrega parcial de sus repuestos debido al status mencionados

anteriormente. Cuando llega la importación de la respectiva orden de venta se le comunica al cliente para poder coordinar la entrega total o restante de su pedido. Los envíos se dan cuando el PSSR le facilita a la analista de bodega su pedido de cliente para que genere la nota de entrega y confirme con bodega que se encuentren todos los repuestos solicitados, se realiza este tipo de verificación previa debido a que el inventario no se encuentra cuadrado del todo y evitar posibles errores. El envío de los repuestos a las distintas provincias no es del todo tercerizado, uno de los bodegueros es quien se encarga de embalar y llevarlos a los distintos puntos de transporte, para luego comunicarle al cliente los datos necesarios acerca del envío y pueda recibir los mismos.

Sin duda alguna el avance tecnológico ha ayudado a que los métodos logísticos se mejoren dentro de las compañías; en cuanto a su proceso de distribución, atención a los clientes, entre otras. En la actualidad con el uso de las TIC existe más competencia para aquellas entidades que ofrecen un mismo bien o servicio, esto ha ayudado a dar facilidad al cliente y a exigir mejoras en las mismas. Si bien es cierto todas las empresas se programan objetivos estratégicos que los realizan mediante un estudio de mercado, para de esta manera poder planificar, aplicar lo propuesto y reducir costos en las operaciones, debido a esto se recomienda la tercerización del medio de transporte el cual ayuda ahorrar a la empresa recursos y mejoras en los tiempos de entrega. En la parte informática, un sistema incompleto no puede ayudar en el desarrollo de los procesos, es por ello que es de vital importancia contar con un sistema más actualizado y sobre todo que no alargue el proceso.

La información es un punto clave al momento de realizar los procesos logísticos, algunas empresas no hacen uso al cien por ciento de las TIC, lo cual no ayuda al desarrollo de las mismas, una de las mejores opciones para mejorar dichos procesos son las EDI

(Intercambio Electrónico de Datos) que permiten que la información sea intercambiable ya sea entre dos o más personas. Esto ayudaría a la disminución de costos y reducir los tiempos de entrega, una desventaja de la EDI es que al ejecutarla genera costos bastante altos, es por ello que las pequeñas empresas no hacen uso de la misma. (Correa y Gómez, 2008).

Como se ha analizado la logística son pasos de planificación, elaboración de técnicas que controlan el desempeño de una acción de forma eficiente y eficaz tanto de productos y servicios, siempre teniendo en cuenta la opinión de los clientes o también conocidos como los consumidores. Su relación con la cadena de suministros es muy estrecha ya que esta enlaza las formas de ejecución desde los proveedores hasta que se entrega el bien requerido al consumidor final.

En todo este tiempo las tácticas utilizadas en la elaboración de productos se han ido desarrollando de manera positiva, es por ello que la toma de decisiones debe ser más precisa y más efectiva ya que se debe tener en cuenta que es lo que hace falta, cuales son los instrumentos que se necesitan, a quien se le comprara o quien proveerá los productos o insumos, el monto, cada que tiempo necesitaran abastecerse. En el mercado existen una gran cantidad de ofertantes pero aun así se debe analizar y realizar una buena elección de proveedores. (Rasocon y Cuauhtemoc, 2012).

2.1.2 Cadena de suministro

La logística ha permitido el avance empresarial y el empleo de nuevas estrategias, la cual ha ido mejorando llegando hasta la conocida cadena de suministro, esta es el enlace de varios procesos netamente logísticos que hacen que la empresa se desarrolle, estos espacios logísticos que trabajan en este avance empresarial son; estudio de demandantes,

plan de comercialización y operación, y uno muy importante la responsabilidad para con los clientes; el objetivo cercano de esta cadena es ser más competitivo a través del incremento de producción, logrando así optimizar la logística y disminuyendo los costos operacionales. (Roselin y Santa María, 2012).

2.1.3 La gestión de la cadena de suministro

La gestión que se aplicada dentro de la entidad, tiene como base la planificación de fines que se deben conseguir, presentar métodos y estrategias útiles ya que con ellos se puede obtener resultados ante los objetivos propuestos, calcular las consecuencias y resultados que arroje, y con ellos definir nuevos propósitos con dichas repuestas obtenidas, fomentando optimizar el método. En esta cadena se planifica, organiza y controla las partes que están dentro del proceso cuyo único fin es presentarle al cliente lo que requiere en el momento, lugar y cantidad que solicita.

Permite mejorar el modo de administración de pasos, periodos desde que realizan la solicitud de producto hasta que se realiza la entrega del mismo. Si hablamos de logística y sus procesos que forman para de la cadena se presentan: a) Estudio de demandantes: se trata de realizar proyecciones de ventas del comportamiento de compradores y vendedores también se estudia resultados estadísticos para posterior análisis, b) Plan de comercialización y operación: alianzas que se realizan entre departamentos de acuerdo a lo que se ofrecerá y lo que están dispuestos a entregar a los demandantes, c) Responsabilidad para con los clientes: cumplir convenios con los consumidores, comparando las entregas, los lugares, cantidades y fechas establecidas. (Roselin y Santa María, 2012).

Se llama Cadena debido a todos los pasos realizados desde la fabricación hasta la comercialización de un producto, todo lo que se enlaza a esta conexión son participes de la

elaboración del producto con el fin de lograr lo propuesto por la compañía y los servicios que permite la rotación de materiales. Esta cadena se encuentra repartida en tres bases: las provisiones, la manufactura y la distribución. Para poder cumplir con los requerimientos del demandante se debe realizar planificaciones para su realización y posterior a eso llevar un control de que esté realizándose de manera eficiente y eficaz, en esto interviene el distribuidor, la elaboración, el reparto y los clientes es decir que abarca desde que se obtiene los insumos hasta que se entrega a su destinatario. (Morales, Rojas y Hernandez, 2013).

Enlazando la cadena de suministro y su aporte al inventario, es que esta ayuda a disminuir costos que están inmersos en la gestión. Ya que en el proceso participan y colaboran grupos de entidades que agilitan y facilitan el proceso y a su vez complacen a la demanda e incluso lograr la integración de más clientes. Lo último mencionado se logra a través de circulación de materiales, tanto que permitan informar y financiar, y esto se propone desde aquellas empresas que proveen el producto hasta la persona que consume el mismo. Es por ello que se necesita real aporte y predisposición por parte de los que integran esta cadena. El punto primordial en la logística del control de inventario son los costos que estos incurren, ya que sobre este se determina de manera significativa. Esta cadena toma en cuenta los costos de cada paso y proceso que se realiza, lo cual en la parte de inventario no se da. (Díaz y Perez, 2012).

La logística está inmersa en cualquier ámbito incluso en nuestro día a día realizamos procesos logísticos que nos ayudan a cumplir metas, objetivos. La cadena de suministros abarca los términos desde que se obtiene el producto hasta que se lo negocia y entrega al consumidor. La calidad depende de la seriedad de la entidad, pero para poder

competir en el mercado se debe llevar un control de los productos que se ofrecen a los clientes. Al tener más clientes hay ventas, y con ello se obtiene más estabilidad comercial lo que da un prestigio en el mercado y reconocimiento por parte de los consumidores, ayudando a tener un mejor control en el inventario.

2.1.4 Control de inventario

En Egipto y pueblos antiguos se dominaba la costumbre de recolectar alimentos y guardarlos para después utilizarlos en cambios climáticos difíciles. Es así como nace el control de inventario ya que debían de aprender a manejar, mantenerse y distribuir de manera equitativa. En todo proceso debe realizarse controles que garanticen la correcta ejecución del mismo, es por ello que habiendo analizado la importancia del inventario y de contar con los suministros necesarios agilizará y hará más efectiva la logística. Las compañías controlan su inventario para impedir situaciones de liquidez y asegurar la correcta producción de una organización, es necesario establecer una excelente gerencia de inventario, ya que este produce ganancias y se lo considera un Activo Corriente debido a que tiene relación directa con la actividad empresarial. No está de más indicar que el inventario es la razón de ser de una empresa, es decir de aquella que se dedica a la comprar-venta de productos. Se dice que el inventario cuenta con 2 objetivos: 1) Avalar que haya en existencia los productos demandados, 2) Almacenar los más demandados para así disminuir los llamados costos totales. Si no hay suficiente mercadería incrementan los costos requeridos, por otro lado si hay demasiada mercadería aumenta costos de sustento. Es decir a mayor inventario mayor costo de sustento ya que se corre el riesgo de deteriorarse, provocando inestabilidad económica. A menor inventario se deberá generar mayor número de compras para poder abastecer, y a partir de ello se incrementan los

costos y esto retrasará los procesos ocasionando la pérdida de clientes. Para ser competitivos se debe proyectar las maneras y cantidades adecuadas para poder satisfacer las necesidades presentadas por parte de los demandantes, ganando más clientela y obtener un margen de utilidad positivo. (Durán y Yosmari, 2012).

2.1.5 Caracterización del inventario

Comercializar los productos para su posterior consumo, esto se logra invirtiendo en inventarios, por ello se debe inspeccionar y llevar siempre detallado lo que se posee. En una compañía industrial se necesita los insumos para la fabricación de sus productos, en la comercial a inspeccionar el stock de productos que son para la compra y venta, y en la de servicios su inventario son los suministros relacionados directamente a dicha actividad (Durán y Yosmari, 2012).

En la actualidad para poder llegar a establecer una organización se necesita realizar correctos controles del stock ya que eso permite el flujo de dinero, existen distintos métodos de control y herramientas, una de ellas es el Kardex el cual brinda información de las cantidades con las que se cuenta físicamente, que es lo que se debe reponer y el costo de cada uno. Es importante que el inventario se encuentre cuadrado, es decir que deben constar las mismas cantidades físicas y en el sistema de registro, caso contrario se podrían perder importantes ventas (Vergíu, 2013).

2.1.6 Tipos de inventario

Existen diferentes tipos de inventarios:

Inicial.- es aquel el cual se realiza en el inicio de las operaciones, es decir aquellos bienes que se encuentran cuando empieza el periodo contable, por lo general suele ser el primer día del año.

Final.- son los que se realizan al final de un periodo lo cual ayudará a saber el patrimonio real que tienen las entidades, luego de haber registrado todos los ingresos y egresos correspondientes, que determinarán las ganancias o pérdidas que se efectuaron, esto lo realizan al final del año.

Físico.- son aquellos bienes reales que tiene la compañía almacenado en su bodega, realizan conteos de aquello por lo menos una vez al año, ya que para las inspecciones debe constatarse que las cantidades de las mercancías físicas sean iguales al reporte que tiene el kardex o sistema en donde se registran.

Productos terminados.- son aquellas mercancías en el cual las empresas dedicadas a la manufactura o industrialización los almacenan, para al final ofrecer al mercado una gama de productos terminados.

Tránsito.- se usan con el fin de poder sostener aquellos procedimientos de abastecimiento entre las compañías, sus proveedores y los consumidores, mientras las mercancías se encuentren en camino no se puede cumplir con lo previamente requerido por el cliente.

Materia prima.- son los que se almacenan para posteriormente convertirlo en producto terminado, cumpliendo así con los pedidos receptados.

Productos en proceso.- son lo que aún no están terminados en su totalidad, pero que también son registrados.

Consignación.- es cuando se realiza las ventas de los bienes, pero el papel de propiedad aún lo tiene la entidad o el vendedor.

Cuarentena.- son aquellos que deben estar almacenados en un tiempo determinado antes de su disponibilidad (Loja, 2015).

2.1.7 Importancia de los registros en el inventario

Es fundamental llevar un correcto sistema que ayude a registrar los movimientos que se realicen en el inventario, para ello se debe designar a un personal capacitado que se encargue de la recepción y envío de mercancías tanto físicas como en el registro de sus transacciones. El conteo cíclico es una de las formas en la cuales se mantiene un inventario correctamente registrado, ya que el personal de la bodega debe de contar todos los días una pequeña muestra de su total, corrigiendo los errores en el momento. Los sistemas computarizados captan todos los movimientos de dicho artículo, lo cual sirve en caso de que haya alguna irregularidad como; recibir mercancía sin una programación previa y receptor bienes con numeración inadecuada, la ventaja de llevar un buen registro de las mercancías que posee la empresa, es que las personas encargadas de las auditorías pueden tomar a estas como una muestra suficiente sin realizar inspecciones físicas. (Loja, 2015).

2.1.8 Métodos para costear el inventario

Tener un correcto control en el inventario ayudará a brindar una mejor atención al cliente, debido a que los pedidos requeridos por los mismos se los puede realizar sin problema alguno, y a raíz de esto mejorando también la técnica de control contable. Para ello se toma en cuenta dos aspectos importantes como determinar el costo del bien comprado y la retención del mismo en aquellas cuentas inventariadas hasta que sea vendido al cliente final.

Valorar el inventario es un proceso de selección, en donde se aplica una base determinada para poder valorar dichos bienes, los métodos a utilizar son:

PEPS.- estas son aquellas mercancías que ingresan primero al inventario son las primeras en salir por diferentes motivos, ya sea porque van hacer transformadas o

vendidas. En cuanto a sus costos estos serán los más antiguos, debido a la fecha de su compra y por consiguiente las utilidades a presentarse serán más altas, y traerá una pequeña desventaja a la empresa, ya que a mayor pago de utilidades los impuestos a pagar serán altos. (Loja, 2015).

UEPS.- este método es lo contrario al PEPS, es decir la mercadería que ingresa última es la primera que sale, por lo cual sus costos de venta se registrarán con los costes más altos, generando así que las utilidades y los impuestos sean más bajos. Con este método en desarrollo, el inventario y los costos de ventas tendrán resultados distintos dependiendo los tiempos de control, esto ocurre debido a que los últimos registros de mercancía son de fechas más aproximadas al periodo que se está valorando. Se podría decir que es un método estratégico y sobre todo de alto beneficio para las empresas, ya que carga más valor al costo de venta logrando la reducción de la base para el impuesto a la renta, es por ello que las entidades usan el método PEPS para los informes de contabilidad y el UEPS para la declaración a la renta. El método UEPS ya no está permitido en Ecuador, debido a que pueden haber diferencias entre lo contabilizado y lo que se declara. (Loja, 2015).

Promedio ponderado.- Tiene como función buscar el costo promedio de los bienes que hay en el inventario y físicamente son similares, pero en no es su precio de compra, ya que esto se da debido a los tiempos de compra de las mercancías.

Se dice que los costos de ventas y los de inventarios finales deben tener valores promedios y para ello se debe tomar en consideración los costos de aquellas mercancías disponibles y de las que están en su total disponibilidad para la venta al público. En la utilización de este método se pueden dar diferentes situaciones, va a ver un solo costo

promedio siempre y cuando estos se registren al final de cada periodo, por otro lado los costos de aquellas ventas se deben estimar en medida que estas se vayan dando. Se debe tomar en cuenta después de cada compra el costo promedio del mismo. Este método toma en consideración el flujo que tiene cada bien, en especial cuando los precios no son los mismos, es por ello que existe una limitación en el mismo, ya que se agregan costos antiguos del inventario los cuales causan distorsión. (Loja, 2015).

2.1.9 Los sistemas de inventario

Son aquellos procesos que se aplican para poder realizar una planificación, y control de aquellos productos que se utilizan en una empresa, existen dos vías las manuales y automatizadas.

2.1.10 Tipos de sistemas

Inventario perpetuo.- Es aquel control que se lo efectúa de manera permanente para poder saber si se requiere abastecer dicho producto, en las compañías por lo general se lo realizan todos los días, ya que existen productos con mayores demandas, por lo cual se requiere que estén siempre disponibles para poder satisfacer lo requerido por el cliente. Es por ello que es importante tener un sistema que permita facilitar las revisiones continuas de manera electrónica, y a su vez que indique las cantidades que quedan disponibles del mismo. Estos registros son necesarios que se encuentren actualizados y sobre todo disponibles, este tipo de sistema facilita a la parte contable, ya que facilita en sus finanzas. (Loja, 2015).

Inventario Periódico.- es donde no se obtiene un registro actualizado del inventario real que tiene la compañía, ya que esto se lo puede visualizar al finalizar un periodo, este se obtiene a través de los conteos físicos de cada producto almacenado en las bodegas,

sacando así los costos reales de cada uno para poder saber con cuánto cuenta la organización en su total de inventario. (Loja, 2015).

Estos sistemas ayudarán a la entidad a tener un mejor control en el inventario, y sobre todo permitirá saber en el momento adecuado las cantidades de los productos que se debe reponer, para tener disponibilidad en los mismos, sobre todo en aquellos que tienen una mayor demanda.

2.1.11 Técnicas para mejorar el control de inventario

Existen las siguientes técnicas:

Sistema ABC.- Este permite tener un mayor control sobre el mismo, los productos deben de ser calculados de forma frecuente. De acuerdo a este procedimiento se ordena dependiendo a las cantidades de rotación, es decir en ventas de mayor a menor, para lo cual calculan el porcentaje total de acuerdo a las ventas esperadas. Dichos porcentajes pueden variar dependiendo a cada empresa o entidad, de acuerdo a lo tradicional estos se basan entre 80/20, por lo cual se define que los productos que se encuentran desde el 0 hasta el 80% en su suma total son considerados de tipo A, del 80 al 96% son de tipo B, y del 96 al 100 % son los denominados tipo C, es decir los de tipo A representa el 20% del inventario total, el B 30% y el C 50%, esto muestra la cantidad que se debe de tener en stock para poder cumplir la satisfacción del cliente. Al momento de hacer la reposición de los bienes, hay que tener en cuenta las cantidades con las que se cuenta físicamente y sus reservas, ya que al momento de cumplir con las mismas se puede reducir el stock. (Arango, Giraldo y Castrillón, 2013).

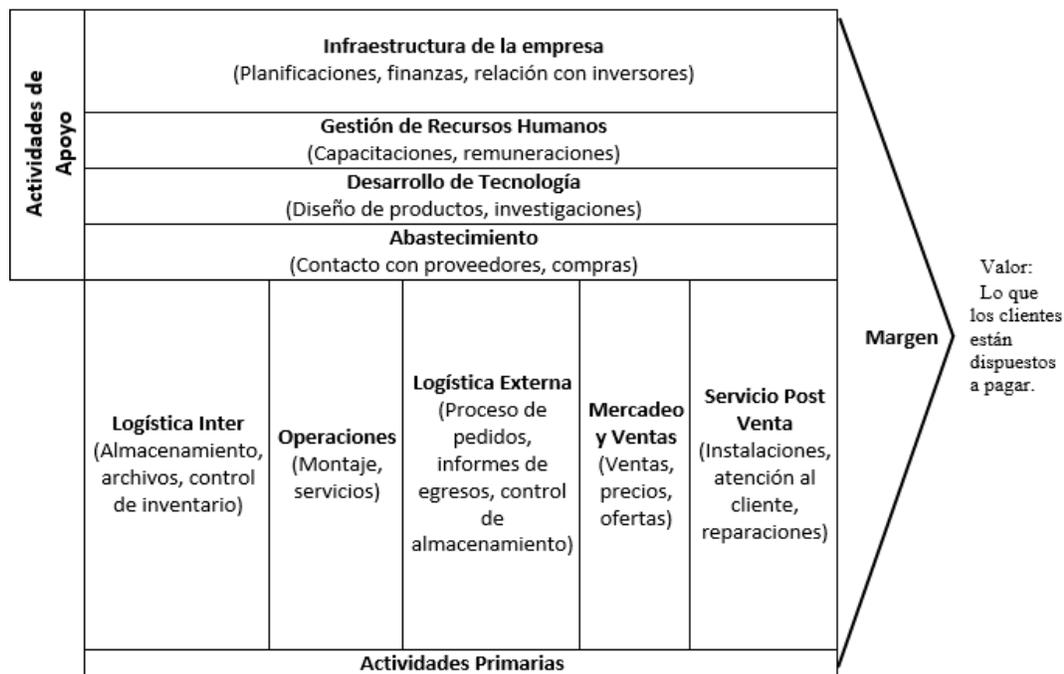
Todas las actividades que se ejecutan es porque ya han sido previamente analizadas y planificadas, teniendo en cuenta los costos y sobre todo poder cumplir con las demandas de los clientes, este paso lleva por nombre cadena de valor. (Vergíu, 2013).

2.1.12 La cadena y el sistema de valor

La cadena de valor es una división de las distintas acciones empresariales, estas ayudan a identificar cuáles son las que generan el valor que la entidad desea saber para vender el bien a un precio conveniente. A través de esta cadena se puede lograr una mayor mejoría en cuanto a costos, es decir ofrecer al mercado un valor que sea accesible y sobre todo dar un valor agregado al mismo y ganar mercado.

La cadena de valor tiene dos acciones como son primarias, de soporte y margen: las primarias son aquellas que se dan desde el almacenamiento, servicios, comercialización y entregas, las de soportes son aquellos como administración de los recursos: humanos, de capital, compras, y todo lo que comprende al sistema de gestión tanto financiero como contable, y la ganancia que es lo que se desea lograr generando beneficios de los valores y sus costos totales, que fueron invertidos para las diferentes actividades en el proceso, desde la elección de buenos proveedores hasta la eficiencia en los servicios y atención al cliente. (Benítez , 2012).

Tabla 1

Cadena de Valor

Fuente: (Benítez, 2012).

Como se muestra en la tabla 1, la cadena de valor permite determinar cuánto nos va a costar vender dicho producto y la ganancia que obtendrá incluyendo los diferentes gastos, sin dejar de lado que los precios deben ser cómodos para el cliente y sobre todo competitivos. Las acciones primarias ayudarán a que se cumpla con la demanda del cliente, en el tiempo y lugar requerido, para las actividades de apoyo se debe contar con un personal que esté capacitado para que los procesos fluyan sin inconvenientes y no existan barreras para finalizar el proceso, en cuanto al margen de ganancia se lo determina al finalizar una venta, recalando que previo a esto se deben determinar los precios convenientes.

2.1.13 Estrategias competitivas

Las habilidades competitivas en una entidad consisten en buscar la forma de como competir con el mercado al que se dedica la misma, ya que deberán tener objetivos y metas planteadas previamente analizadas. La gran mayoría de entidades usan este tipo de estrategias para sobresalir en el mercado, estas se deben aplicar dependiendo su estructura, debido a esto obtiene un nombre llamado enfoque estructuralista. Este a su vez está basado en un prototipo llamado estructura/desempeño, el cual analizará de manera externa a la compañía. La estrategia competitiva estudia los distintos factores y modificaciones que tienen las entidades para poder establecer una estrategia de acuerdo a su estructura y poder ejecutarla. Lo que se busca con la aplicación de este tipo de estrategia es posicionarse dentro del sector, es decir el mercado en el cual se desempeña la compañía y aplicar lo propuesto para obtener soluciones favorables. Las fuerzas nos indican que son; a) Las diferentes rivalidades entre entidades, b) Ingreso de otras entidades al mercado, c) Amenaza con reemplazo de productos, d) Negociación con clientes, e) Negociación con los proveedores. (Benítez, 2012).

2.2 Marco conceptual

Logística.- Es aquella en la cual se realiza una proyección, se controla y detecta mejora en los procedimientos como la atención, bajar los costes, obtención de información y en las distintas acciones que se ejecutan para dar una mayor satisfacción al cliente. (Carro y González, 2013).

Importación.- Es aquella en el cual ingresa mercancía de distintos países del mundo al territorio ecuatoriano, la cual debe cumplir con las normativas exigentes, para que la misma pueda circular de manera libre sin problema alguno. (COPCI, 2015).

PSSR.- significa Product support sales representative, son aquellas personas del área comercial, encargados de brindar asesoría, lo cual también ofrecen al cliente los repuestos que se necesitan para conservar sus máquinas en buen estado. (CAT, 2017).

TIC.- La Tecnología de Información y Comunicación, estos son materiales fundamentales, debido a que ayuda en las técnicas de las compañías tanto en lo administrativo como en la gestión de los mismos, siendo estas mucho más efectivas. (Ramírez y Casillas , 2014).

EDI.- El aquel Intercambio Electrónico de Datos, son aquellos cruces de información, entre dos o más computadoras de diferente entidad, la cual no dificulta a agilizar las técnicas y perfecciona los servicios que ofrece cada una de estas. (Murillo, 2009).

Kardex.- Es aquel donde registran las entradas y salidas de mercancías, es decir un informe completo que siempre debe estar actualizado, ya que cuando realizan compras y ventas aumentarán y disminuirán tanto sus costos como las mercancías en existencia. Esto ayudará a saber qué es lo que realmente tiene la entidad y de esta manera cumplir con las expectativas del cliente. (Cantú y Andrade, (s.f)).

2.3 Marco Contextual

Para el presente estudio se analizará la empresa DITECA S.A ubicada en Samborondón en el kilómetro 13 ½ (Junto al campus Ecotec), lleva acabo su comercialización de maquinaria para construcción y la minería, repuestos y así también el servicio técnico que brinda. La empresa en mención tiene 3 sucursales en el país como son Tababela, Coca y Loja, Samborondón es la Sede principal, la misma a la que nos estamos enfocando en el tema de este proyecto de investigación el cual va ayudar a ejecutar de la

mejor manera los servicios correspondientes para la comercialización. Ya que si bien es cierto dicha entidad realizará todo lo posible para que pueda tener satisfecho al cliente agilizando sus procesos. En el departamento de bodega se cuenta con 8 empleados, incluido el jefe de bodega y la analista administrativa que es quien maneja el sistema y ayuda a controlar y analizar la salida de los repuestos.

2.4 Marco legal

Esta investigación esta soportada al plan propuesto por el gobierno que es de un buen vivir, el mismo que motiva a reforzar los distintos potenciales y sobre todo capacidades de todos los ciudadanos, estos se realizan mediante capacitaciones, y los distintos compromisos para mejora de las entidades (SENPLADES, 2013).

Artículo 145 Post-Inspección: La autoridad aduanera tiene la potestad de revisar en el periodo de 5 años a partir de la presentación de la declaración, las mercaderías importadas o declaradas y todo lo relacionado a las mismas. Esto se da por medio de métodos de peligro es decir si en el proceso aduanero presento algún inconveniente y genera dudas a la SENAE, se determina el control y en caso de novedades se realiza la corrección necesaria sin que esta intervenga en los procesos legales. El importador podrá realizar una correctiva y la misma puede ser aprobada por la SENAE y si ellos lo creen conveniente también pueden controlar las mercaderías que estén bajo cualquier otro régimen ya sea física, documental y contablemente (COPCI, 2015).

Es muy importante tomar en cuenta ya que Diteca S.A por ser una empresa importadora está sujeta a este control aduanero, es por ello que se nota la importancia de un correcto control de inventario porque al momento de que SENAE realice el mismo y falte o

sobre productos ocasionaría un grave problema. Diteca también posee depósito aduanero donde ingresan maquinarias en régimen 70 que también se pueden auditar

Artículo 111 Retención: en este artículo se menciona que si se cree necesario la SENA puede capturar instrumentos como demostración de una contravención. Adicional los instrumentos que estén bajo esta captura se devolverán a sus dueños siempre y cuando ya se realicen todo los procesos aduaneros que se necesiten y requieran incluyendo los impuestos y multas que se generen (COPCI, 2013).

Se puede notar que el infringir la ley puede acarrear gastos no tanto monetarios sino también de tiempo. Diteca tiene una buena posición en el mercado es por ello que su imagen debe ser pulcra. Tener bien organizado evitara que haya problemas respecto a declaraciones realizadas.

Artículo 114 Corrección de impuestos: en este artículo menciona que el máximo responsable indica cual es el monto de los tributos y los cuales deberán pagarse por motivos observados cuando se realizó la inspección o control de mercaderías ya importadas. El sistema se maneja de manera aleatoria estudiando los márgenes de error, desempeño empresarial y por reglas expuestas internamente. En caso de que los impuestos sean a favor del importador se dará la orden para en una semana se realice una n/c. pero en el caso de que la corrección sea a favor de la Entidad Reguladora se deberá indicar que se realice una operación coactiva, que se trata de empezar el cobro de la deuda y si en caso no se realizare por notificaciones se podrá utilizar otros métodos que podría ser captura de bienes personales (COPCI, 2013).

Se debe realizar la correctiva y a su vez enmendar los errores encontrados pero no siempre será a favor de la entidad máximo sino también a favor del importador se debe analizar bien para determinar cómo se deberá proceder.

Artículo 144 Establecimiento de Aduana: es un procesamiento aduanero donde se pueden dejar acumuladas en un espacio debidamente preparado y aprobado por la SENA, en el cual no tiene que cancelar los gravámenes, pero si una tasa de control. En estos se puede depositar carga de otros importadores siempre y cuando sea público. Los privados son especialmente para el dueño del depósito (COPCI, 2013).

Es utilizado con el fin de presentar a la aduana lo que se desea importar pagando una tasa de control, luego de ello se realiza el ingreso al depósito y es ahí donde permanecerán estas mercancías para luego proceder con la nacionalización de las mismas o la utilización de algún otro régimen. Está prohibido sacar las mercancías del depósito es un falta grave ya que esas aún no están importadas para consumirse.

Artículo 145 Establecimientos: traer productos bajo este régimen deben estar en lugares debidamente calificadas por la Aduana, siempre y cuando se notificara el comienzo de los procesos, se presentara una garantía a la SENA. Para lograr la aprobación se impondrán instrucciones. El periodo será de 60 meses y sujeto a renovación siempre y cuando la SENA lo apruebe, y deberá estar en un sector donde este una Dirección Distrital (COPCI, 2013).

La empresa en estudio cuenta con un depósito comercial público donde se encuentran ciertas maquinarias que aún no son nacionalizadas para el caso de repuestos son pocos los que se importan bajo este régimen.

2.5 Fundamentación Epistemológica

Es aquella que en su realidad es conocida dentro de algún tipo de estudio, así como sus características, fundamentaciones y aquellos presupuestos que están destinados a participar en dicho proceso del conocimiento, y donde también intervienen los resultados del mismo. Por tal motivo detallamos a continuación los fundamentos epistemológicos de la investigación: a) Se realizara análisis de las diferentes cuestiones que se refieran a la naturaleza del conocimiento las mismas que serán planteadas por los autores de la investigación, cuestionando la realidad de la misma, la relación entre la realidad y conocimiento. Además los lazos existentes entre el objeto y el problema a investigar, b) Definir las causas y efectos que presenta el problema y los distintos tipos de apreciación del entorno, c) Comprobar que el estudio realizado sea eficiente, para así obtener la acogida y buena práctica por parte de los involucrados en el problema planteado, d) De esta manera el trabajo de investigación se fundamenta epistemológicamente de acuerdo a regulaciones planteadas por entidades gubernamentales donde incentiva la investigación para adquirir conocimientos, aportando así a la cultura, sociedad y economía del sector estudiado, para plantear diversas soluciones en la problemática (Aguilar, 2012).

Es por ello que a través de esta investigación se propondrá un estudio exacto sobre la importancia del cumplimiento del proceso logístico en el departamento de bodega de la compañía importadora de repuestos.

2.6 Fundamentación Sociológica

En este tipo de fundamentación se debe relatar las condiciones de cultura y beneficios que los involucrados esperan así como también todos los demás involucrados como la actitud, valor y conocimiento para la mejora de la situación (López, 2014). Sus

bases son las siguientes: 1) Existen distintos problemas y estos dependen del entorno en el que se desenvuelven, por lo cual se solucionarían de acuerdo a como vaya ocurriendo la situación y la reacción de la sociedad en donde ocurre el mismo. 2) Su desempeño y los resultados que se pueden obtener están ligados exclusivamente a la relación y comunicación en el departamento afectado.

Los involucrados de este proyecto son los trabajadores de la empresa Diteca S.A cuya actividad comercial es la de importar repuestos y maquinarias, lo cual conlleva a que su principal preocupación es la logística que se está llevando en el departamento de bodega y su control en el inventario. Para poder lograr ser competitivo se debe corregir las cosas pequeñas y poco a poco se notará la calidad de servicio y organización.

Capítulo III: Diseño de la investigación.

3.1 Diseño de la investigación

El presente estudio fue desarrollado en el diseño cualitativo, el mismo que ayuda a recolectar una serie de información sin aplicar datos numéricos ni análisis estadísticos, es decir esta está orientada en poder identificar el punto de apreciación de una persona, la misma que forma parte de una entrevista, lo cual no es necesario que su respuesta implique en la comprobación de la hipótesis hasta que la misma pueda ser interpretada (Hernández, 2014).

3.2 Modalidad de la investigación

La modalidad en cuanto a la investigación fue de campo, debido a que se realizó a todos los trabajadores de la empresa, en la cual permitió hacer el levantamiento de la información necesaria para el estudio de manera directa.

3.3 Métodos de la investigación.

Para el desarrollo de la investigación fue muy importante implementar los siguientes métodos:

Método inductivo.- este método ayudó a analizar y observar los distintos escenarios que forman parte en el estudio a realizar, que en este caso quedan establecidas como las dificultades que tiene el departamento de bodega en su logística y control de inventario.

Método deductivo.- en este método se pudo interpretar los distintos criterios, para de esta manera obtener una conclusión acerca de la misma, y sobre todo que sirva como fundamento para la presente propuesta. (Bernal, 2010)

3.4 Tipo de Investigación

Exploratorio.- Su función es levantar información en el campo que se estudia y desarrolla el problema planteado (Meyer et al., 2006), para lo cual se realizarán entrevistas a los trabajadores de Diteca - Samborondón.

3.4.1 Técnicas para la recolección de datos

Las técnicas para recopilar los distintos datos en el presente estudio son las entrevistas, estas fueron dirigidas a los jefes de los departamentos involucrados y el coordinador de bodega de Diteca - Samborondón, para ellos se realizará preguntas abiertas.

3.4.2 Población y muestra

Para el estudio no se realizó muestreo, debido a que se entrevistaron a las personas mencionadas anteriormente (Véase Apéndice B).

Paula Andrade (Jefa Administrativa del área de repuestos)

Funciones.- Hacer seguimiento a los vendedores, que se cumpla con las facturaciones y presupuesto asignado de acuerdo a la cartera de los clientes, hacer cumplir con los procedimientos asignados, buscar soluciones en los problemas ocasionados a lo largo de las ventas, verificar que los demás departamentos cumplan con aquello que solicitan los vendedores.

Mildred Acuña (Jefa de Contabilidad)

Funciones.- Análisis de las cuentas de mercaderías en tránsito de repuestos y máquinas, verificación del ingreso al inventario de repuestos y máquinas, aprobación en el sistema de ajustes y recuentos de inventario, análisis y cuadro del inventario versus el módulo de contabilidad, análisis de los costos de ventas, verificación para el cierre de partidas abiertas.

Arturo Varas (Jefe de Bodega)

Funciones.- Administrar las bodegas a nivel nacional, controlar los envíos de repuestos, verificar facturas de proveedores por servicio de transporte, revisión de repuestos devueltos.

Paulo Plaza (Coordinador de bodega)

Funciones.- Coordinar el transporte para el envío de repuestos, realiza ajustes, receta, verifica y envía transferencias que piden las distintas sucursales o los PSSR para sus ventas.

3.5 Análisis de entrevistas**Paula Andrade (Jefa Administrativa del área de repuestos)**

Es muy importante para la entrevistada que el departamento de bodega realice una excelente gestión, debido a que los PSSR dependen mucho del tiempo que tarden en realizar todo el proceso logístico, menciona que en este proceso bodega se enlaza con los departamentos de importaciones y talleres.

Considera que la administración actual, es decir el jefe de bodega, no tiene suficiente conocimiento de cómo manejar una bodega, por ello se ha venido trabajando de manera empírica debido a que no cuentan con un manual de procesos que indique el tiempo estimado que deben tardar las distintas actividades para evitar retrasos en las entregas locales e interprovinciales y revisando importaciones, ya que el vendedor establece tiempos de entrega.

Plantea que se capacite al personal, ya que no daría resultados positivos el contratar un buen jefe si los bodegueros no conocen un correcto proceso de distribución,

almacenamiento y despacho. Y que tengan la apertura de toma de decisiones a favor del departamento de bodega ya que de ellos depende la correcta gestión. Al tener capacitaciones se podrá obtener resultados eficientes, y con un mínimo margen de error, recalca la importancia de incentivar al personal no solamente económicamente sino también en el apoyo por parte del jefe ayudando así al crecimiento no solo del departamento sino también de sus integrantes.

Para la mejora de la distribución de los repuestos recomienda que se tercerice los envíos a las distintas provincias, desde la empresa hasta el consumidor final.

En su opinión determino que el sistema no es el problema, sino la falta de conocimiento sobre el uso del mismo por parte del personal de bodega, si el personal falla el sistema falla. Menciona que una bodega que no se encuentre por lo menos un noventa y cinco por ciento cuadrada no ayuda a la correcta ejecución tanto del sistema como el flujo del proceso logístico en el departamento de bodega, debido a que se solicitan ajustes imprevistos en ciertos despachos que necesita realizar el vendedor.

Mildred Acuña (Jefa del departamento de Contabilidad)

Indica que para un buen manejo se necesita tener una buena dirección, control y análisis, el mantener ordenada la bodega influye para tener un mejor control de inventario y así obtener un mejor manejo de procesos. Plantea que se necesita un cambio de administración ya que se ha visto que en ocasiones no saben que decisiones tomar y no se ve el apoyo necesario para con el personal. Recalca que se necesita un jefe experimentado que sepa cómo sobrellevar situación que se presentan diariamente ya que bodega es un área muy sensible.

La falta de dirección hace que exista un desorden por lo cual se pierde un recurso importante como lo es el tiempo, que no haya un cumplimiento total por la demanda del cliente. Una falta de inventario hace que se genere un gasto a la compañía.

Indica que la manera en que se maneja la distribución actualmente incluye más gastos para la compañía.

El sistema lleva aproximadamente cinco meses dentro de la empresa y este necesita una buena inducción y capacitación, para lograr el correcto manejo y facilitar el trabajo, ya que opina que este sistema es muy eficiente y utilizado a nivel internacional.

Arturo Varas (Jefe del departamento de Bodega)

Desde su punto de vista considera que los repuestos deben estar correctamente perchados, es decir la bodega tiene que estar ordenada para poder mantener un mejor control en el mismo, es por ello que sugiere que el departamento de bodega necesita establecer un horario en el cual día a día se puedan perchar ítems pendientes y mover aquellos que se encuentren mal ubicados.

Opina que la falta de comunicación entre departamentos afecta que los bodegueros no tengan conocimiento en muchas ocasiones de aquellos repuestos que deben ingresar a la bodega, por lo cual se causa descuadre debido a que hay repuestos físicamente pero no se encuentran registrados en el sistema. Sugiere que cuando sean contratos bastante grandes se pasen estas órdenes de ventas a los bodegueros 15 días o 7 días antes para que el proceso se realice correctamente, es decir esto disminuirá el margen de error al momento de realizar los despachos, considera que la persona que se encarga de realizar los despachos locales e interprovinciales no tiene el suficiente conocimiento al momento de receptor las facturas ya que debe tener en cuenta que estas son enviadas a Contabilidad, y si

existe alguna irregularidad como por ejemplo facturas con tachones, mal cálculo del IVA, estas son rechazadas y no se registran los valores correctos.

Considera que cuando se realice un inventario general deben contratar expertos en dicho ámbito para que se pueda evitar la mayor cantidad de errores, ya que el personal de bodega no tiene un conocimiento pleno del problema, y no mide la magnitud del mismo, al presentar un inventario descuadrado.

Indica que el sistema no está ayudando a controlar el inventario debido a que no existen bloqueos en sus reservas.

Plantea que la motivación salarial es muy importante ya que al no reconocer el trabajo realizado desmotiva al personal y no dar el 100% en el trabajo.

Paulo Plaza (Coordinador de bodega)

Indica que la administración que está actualmente en el departamento no cuenta con la suficiente experiencia que se requiere, aunque si ha habido cambios en cuanto a organización, ayuda mucho la colaboración por parte del personal que ya laboraba en la empresa.

Sugiere que uno de los problemas notables para facilitar y agilizar los despachos es la carencia de personal, ya que el movimiento de repuestos es constante y a veces en gran magnitud por ello siente la importancia de contratar más personal.

Tercerizar los envíos locales e interprovinciales ayudaría siempre y cuando este acompañado de capacitaciones en cuanto a almacenaje para el personal y evitar errores en el envío de los despachos, incluso familiarizarse más con el nuevo sistema porque por ello se presentan retrasos y problemas contable, por ello capacitar sobre los efectos contables que tiene un mal uso del sistema para así comprometer al personal a evitar errores.

Opina que el sistema es muy complicado para ser utilizado en cuanto a control de inventario, pero que con capacitaciones se podría mejorar ya que en él se desarrolla todo despachos, transferencias, reservas, entre otras actividades. En la bodega no tiene su inventario cien por ciento cuadrado y es por ello que se maneja un margen de error aunque la mala gestión aumenta el margen de error.

Indica que el ambiente es muy tenso y es algo que no debería ser así, no cuentan con un líder y eso perjudica la relación personal-jefe, y que se necesita motivación para poder seguir gestionando pero que no se ve mucho y eso muestra incomodidad, ya que bodega es un área muy importante ya que se encargan del despacho de los repuestos vendidos, es decir no hay motivación monetaria ni emocional por parte de los mandos.

Opina que con motivación no tanto monetaria sino mejorando la convivencia entre las sucursales que intervienen porque habría apoyo y se sentirían más en confianza y trabajarían con más ánimo.

Capítulo IV: Propuesta

4.1 Título de la propuesta

Propuesta de un manual de procesos logísticos en el departamento de bodega de la empresa Diteca S.A.

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo General

- Diseñar un manual de procesos logísticos para el departamento de bodega en la empresa Diteca S.A.

4.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer un horario de despacho para envíos de mercaderías en zonas locales e interprovinciales.
- Realizar capacitaciones a los operadores del departamento de bodega.

4.3 Justificación

Se pudo determinar mediante el análisis de la problemática que con un modelo de gestión logística ayudará a la mejora y agilización de las actividades en el departamento de bodega., para que este ayude a reforzar la eficacia en sus procesos, debido a que de este departamento dependerá el cumplimiento del compromiso que existe entre el vendedor y el comprador, logrando así un servicio que permita un mejor posicionamiento en el mercado. Por otro lado se observó que no existe un horario fijo establecido para el despacho de mercaderías lo cual afecta en la organización del proceso interno de bodega, ya que no permite que sus operadores realicen sus actividades a tiempo, generando pérdida de recursos humanos, materiales, capital y tiempo. Otro factor que interviene al momento de

realizar despachos locales como interprovinciales son aquellas autorizaciones emitidas por parte de los ejecutivos del área de repuestos, lo cual altera la fluidez del proceso.

La falta de conocimiento por parte de los bodegueros acerca del sistema, el impacto en el proceso contable, y la importancia de cómo llevar un buen manejo de bodega ha causado efectos negativos en la administración del departamento, como el descuadre en el inventario, desorden en la bodega, no tener registros completos de transacciones, no poder dar soluciones a aquellos problemas que se presentan y sobre todo el desconocimiento de los procesos.

4.4 Descripción de Propuesta

Desarrollar un manual en el cual contenga políticas que se deberán cumplir internamente en el departamento de bodega se encontrara como se debe realizar el proceso logístico idóneo y los recursos que deben intervenir en el mismo. Pero se debe tomar en cuenta que este debe ir acompañado de capacitaciones donde se muestre que aunque pareciera un área sin importancia es la razón de ser de la empresa y debe existir un compromiso para desarrollarlo disminuyendo el margen de error e incrementando los lazos entre áreas para lograr armonía y orden laboral.

Misión

Ayudar a que cada miembro del departamento de bodega sepa cómo debe ser el proceso para agilizar el servicio y disminuir costos que se incurren cuando hay demoras, estableciendo políticas internas bases para su correcto funcionamiento.

Visión

En 1 año tener bases firmes en las actividades del departamento de bodega con el uso del manual de procesos y las capacitaciones continuas a cada miembro para satisfacer de manera eficaz y eficiente las necesidades que los clientes presenten.

Manual de procesos logísticos en el departamento de bodega de la empresa

Diteca:

4.4.1 Responsables

Jefe de bodega y bodegueros.

4.4.2 Finalidad

Determinar las actividades y tareas a realizar en el departamento de bodega, para su control de inventarios.

4.4.3 Alcance

Este manual está dirigido al personal del departamento de bodega y a su vez al personal que está ligado con el departamento como por ejemplo los vendedores o PSSR.

4.4.4 Conceptos Bases

Almacén.- Espacio donde se ubica los repuestos y se almacenan hasta su posterior venta.

Bodegueros.- Personas destinadas a realizar despachos, descarga, orden del inventario.

Desigualdades.- Repuestos que pueden sobrar o faltar a medida que se desarrolla el control.

Egreso sin factura.- Se llama egreso sin factura a aquellas ventas en donde el cliente aun no desea que se facture su pedido, ya sea porque se ha realizado un despacho parcial, es decir que cuando se complete el pedido se procederá a facturar.

Jefe del departamento.- Es aquel que está a cargo del área y quien decide y busca soluciones.

KP.- es la asignación de códigos que se le da a cada vendedor, el cual le ayudará a identificar en que embarque viene su pedido.

Pedidos del cliente.- Un documento donde se detallan los repuestos que se necesitan.

SAP.- Sistema informático con el que se desenvuelve la empresa.

4.4.5 Políticas Internas del Departamento de Bodega

- Se contratara los servicios de Servientrega para disminuir costos de movilización y acortar tiempos.
- Los despachos locales e interprovinciales se realizaran solo hasta las 16:00.
- En caso de querer realizar un despacho después de la hora estipulada, éste quedara para el siguiente envío.
- Se deberá distribuir equitativamente el trabajo entre los miembros del departamento.
- Cada integrante del departamento deberá conocer el manejo del sistema SAP.
- Perchar los repuestos apenas se realice el ingreso de los mismos a bodega.
- Realizar limpieza de la bodega 2 veces por semana, estos serán supervisados por el jefe inmediato.

- Establecer un lugar adecuado para la recepción y verificación de los repuestos importados, área de embalaje y de productos en mal estado con reclamos a fabrica.
- Cada 3 meses realizar un inventario cíclico una hora y media por día.
- El jefe de bodega deberá reunirse una vez por semana para recibir sugerencias e informar novedades que se dieron para así estar al tanto de cada situación.
- Establecer un tiempo de hasta un día y medio para realizar control de las importaciones.
- No realizar despachos sin las debidas autorizaciones previas.
- Cuando existe un egreso sin factura debe estar autorizada por los gerentes o jefes de áreas como comercial, repuestos, talleres, servicios, maquinarias o reposición.
- Cuando se necesite realizar transferencias a las sucursales Quito, Coca y Loja deberán ser aprobadas por el gerente de repuestos.
- Solo personal autorizado podrá ingresar a la bodega, en caso de existir alguien ajeno a la empresa deberá estar autorizado por el jefe de bodega.
- Realizar la póliza de aquellos repuestos que vas a distribuidos.
- No receptar en el sistema transferencias sin antes haber recibido y verificado.
- Llevar un registro de ingreso y egreso con soporte físico o electrónico.
- En los casos de egresos sin factura deberá tener adjunto documentación necesaria:
 - Copia de cotización.
 - Soporte de orden de compra.
 - Si existe un contrato se deberá entregar copias de documentos que comprueben la existencia del mismo.
 - La orden de despacho

- La firma de autorización.
- En la sección de entrega estarán los repuestos que ya hayan pasado por el proceso es decir ya están dados de baja con los soportes necesarios.

4.4.6 Proceso de inventario

1. **Status de salida de embarque:** el operador comunicará al analista de importaciones la hora de llegada de la carga.
2. **Comunicación de llegada de mercadería:** el analista de importaciones deberá informar al área de ventas y el departamento de bodega las novedades respecto al embarque.
3. **Entrega de facturas:** el analista de importaciones realizará la compra de los repuestos, previo a la llegada del embarque a las instalaciones de la empresa (bodega) deberán facilitar las facturas comerciales para la revisión y conocimiento de los mismos. (5 minutos)
4. **Descarga de bultos:** el personal de bodega realiza la descarga de los repuestos y los coloca en un área netamente para la recepción de importaciones (15 minutos).
5. **Verificación física:** el bodeguero deberá contar cada uno de los repuestos y verificar si las cantidades solicitadas están llegando completas, es decir compara la factura con lo que se ha descargado (1 día).
6. **Constatar KP:** se deberá revisar y separar aquellos KP que pertenecen a las sucursales de Coca, Quito y Loja (20 minutos).
7. **Repuesto sin novedades:** estos productos serán ingresados al inventario, para luego ser perchados con sus respectivas ubicaciones en bodega (1 día).

8. **Repuestos no conformes:** Se realizara un informe acerca de aquel repuesto que por a o b motivo tuvo alguna imperfección, estos se ingresarán al inventario con las mismas cantidades que consta físicamente, para luego realizar los respectivos reclamos y ser dada de baja del inventario como producto no conforme (20 minutos).
9. **Proceso de reclamo:** el coordinador de bodega deberá notificar al departamento de abastecimiento las respectivas novedades para que se procesen los respectivos reclamos fábrica (1 hora) (Véase Apéndice C).

4.4.7 Salida de pedidos con egreso sin factura

- 1) **Cotización:** el PSSR realizará la cotización de acuerdo a la necesidad planteada, una vez que el cliente revisa su cotización y la acepta, se gestiona su autorización por parte de la jefa del área comercial o el gerente de repuestos (30 minutos)
- 2) **Recepción de bodega:** el bodeguero recibirá la orden de venta el cual especifica que es un egreso sin factura (5 minutos)
- 3) **Registro de egreso:** se darán de baja los ítems a despachar, debido a que es un egreso sin factura se deberá seleccionar en el sistema la opción “Utilizar cuenta de mercancías enviadas” (10 minutos).
- 4) **Despacho:** se entregará lo solicitado al cliente o al técnico del departamento de taller, ya que las órdenes de venta pudieron haber sido generadas para maquinas con garantías o reparaciones dependiendo la cantidad de repuestos a ingresar, este puede ser de 1 a 2 horas.
- 5) **Envíos interprovinciales y locales:** se realizará el embalaje de lo solicitado para proceder a realizar el envío al lugar indicado por el cliente (30 minutos).

- 6) Confirmación:** comunicarse con el cliente para que éste confirme su recepción (15 minutos).

4.4.8 Ingresos por motivos de una devolución de venta

- 1) Se genera el formulario de devolución:** El operador de bodega que receipte dichas devoluciones, también deberá encargarse que se cumpla los procedimientos correctos, aceptando únicamente el producto con todas las aprobaciones requeridas (15 minutos).
- 2) Recepción de documentación:** El vendedor o el técnico (en caso que haya salido el repuesto por reparación o garantía) le facilita la factura o la nota de entrega al departamento de bodega (5 minutos).
- 3) Verificación del repuesto:** el operador de bodega acepta los repuestos siempre y cuando estos no se encuentren en mal estado, caso contrario se informará al PSSR para que tome una decisión (15 minutos).
- 4) Devolución en el sistema:** si el repuesto a devolver ha sido facturado, se hará una nota de crédito, para esto se deberán tener las aprobaciones de la jefa del área comercial o del gerente de repuestos, en caso que se haya generado un egreso sin factura se reingresa el repuesto al inventario a través de una devolución de reserva. (30 minutos).
- 5) Ubicación del repuesto:** una vez ingresado el repuesto a bodega el bodeguero que receiptó el mismo, lo ubica en la percha correspondiente (5 minutos).

4.4.9 Ingresos por transferencias

- 1) Envío de sucursales:** el bodeguero responsable de la sucursal envía el repuesto físico, y en el sistema realiza su transferencia, para que este pueda ser verificado en

el momento de su ingreso, dependiendo la cantidad de repuestos a ingresar, este puede ser de 1 a 2 horas.

- 2) **Recepción de transferencia:** descarga los productos, y solicita la guía de remisión (20 minutos).
- 3) **Verificación de repuestos:** el bodeguero encargado constatará que las cantidades físicas sean las mismas que se transfirieron en el sistema, dependiendo la cantidad de repuestos a ingresar, este puede ser de 1 a 2 horas.
- 4) **Recepción en el sistema:** una vez revisado los repuestos, se receptorá la transferencia en el sistema para alimentar el inventario (20 minutos).
- 5) **Ubicación de repuesto:** se consulta en el sistema cuál es su ubicación, y se procede a colocar en las estanterías (1 día).

4.4.10 Egreso por venta de repuestos

- 1) **Recepción de orden de venta o factura:** el bodeguero recibirá la documentación por parte del vendedor, el cual indica los repuestos a despachar (5 minutos)
- 2) **Despacho de repuestos:** el bodeguero colocará en el área de despacho los repuestos con la respectiva documentación una vez completado su pedido, dependiendo de la cantidad de productos será su tiempo de despacho, el cual un aproximado es de 10 minutos, 1 hora o más.
- 3) **Entrega de pedido:** el bodeguero receptorá la documentación del cliente, para corroborar información de los ítems a despachar y pagos del mismo, luego se sumillarán los respectivos documentos (5 minutos).

- 4) **Envíos interprovinciales y locales:** una vez separada la mercadería los bodegueros procederán a su embalaje para que este sea distribuida al lugar de destino indicado por el vendedor (30 minutos).
- 5) **Archivos:** todo comprobante que certifique una entrega deberá ser archivada por los bodegueros con las respectivas autorizaciones y firmas de recepción que constatará la entrega de los mismos (5 minutos).
- 6) **Confirmación:** el ayudante de bodega se comunicará con el cliente para que éste confirme su recepción (15 minutos).

4.4.11 Salida por garantías de taller

- 1) **Cotización:** el vendedor cotiza de acuerdo al reporte por parte de talleres de aquellos repuestos que se necesitan para reparación (30 minutos).
- 2) **Orden de venta:** una vez aprobado por el gerente de servicios, se adjuntará el pedido con los soportes necesarios que indican que dichos repuestos son por garantía (15 minutos).
- 3) **Recepción de documentos:** el bodeguero recibe la documentación y procede a dar de baja en el sistema (10 minutos).
- 4) **Verificación de documentos de salida:** el bodeguero recibe y verifica la documentación que le da el técnico para el despacho (2 minutos).
- 5) **Despacho:** el ayudante de bodega realiza la entrega de los repuestos a talleres (10 minutos).
- 6) **Archivo:** se guarda los comprobantes de entrega en la carpeta que está designada para retiros de taller (5 minutos).

4.4.12 Para realizar inventario general

- 1) **Autorización:** el gerente de repuestos o los altos directivos solicitan un inventario general.
- 2) **Reporte:** la asistente administrativa de bodega se descarga el reporte del inventario, para poder saber las ubicaciones de los mismos (20 minutos).
- 3) **Entrega de documentación:** los bodegueros recibirán un listado con los números de parte de los repuestos (15 minutos).
- 4) **Conteo:** todos los bodegueros realizarán el conteo de los repuestos, basándose en la documentación entregada previamente, este puede durar 1 semana.
- 5) **Verificación de reporte:** el jefe de bodega y el coordinador deberán analizar el listado de las diferencias de los repuestos (3 días).
- 6) **Reconteo:** se comunicará el reconteo, en el cual el coordinador y los bodegueros deberán realizarlo bajo la supervisión del jefe de bodega y la asistente administrativa, estos se deberán realizar de forma especial en aquellos repuestos que se encontraron diferencias (1 semana).
- 7) **Entrega de reporte por reconteo:** los bodegueros entregan el informe del reconteo realizado al jefe de bodega (1 día).
- 8) **Realización de informe del inventario:** Entre el jefe, coordinador y la asistente de bodega tendrán que realizar el informe final del inventario, para notificar a los ejecutivos de la empresa (2 días).
- 9) **Solicitar ajustes:** el jefe de bodega deberá solicitar los respectivos ajustes para cuadrar las diferencias existentes, este se deberá aprobar por la jefa de contabilidad, siempre y cuando se adjunte los soportes del mismo (1 día).

4.5 Capacitaciones

Recursos

Humanos: las personas encargadas de brindar las capacitaciones son, la jefa de contabilidad, jefa de importaciones y la analista de bodega.

Materiales

Infraestructura: las capacitaciones se desarrollaran en la sala de sesiones de la empresa Diteca S.A.

Mobiliario y Equipos: proyector, laptops, sillas, mesas, resma de papel A5, carpetas, bolígrafos y pizarra.

Refrigerio: Desayuno

Forma de financiamiento

Los gastos que se realicen debido a la capacitación serán financiados por la compañía.

Documentación Técnica: información contable y manejo de bodega.

4.6 Presupuesto

Tabla 2

Suministros

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Carpetas manila	4	0.25	1
Resma de papel A4	1	5	5
Bolígrafos	7	0.50	3.50
Refrigerio (Desayuno)	8	2	16
Pizarra	1	15	15
			40.50

Como detalla la tabla 2; el presupuesto a utilizar es de \$40.50, tomando en cuenta los recursos a utilizar como suministros, alimentación y materiales de trabajo, no se presupuestó materiales tecnológicos ya que la empresa posee todos los instrumentos necesarios.

4.7 Cronograma

Tabla 3

Horarios para bodegueros

Capacitaciones del sistema SAP		
Martes 02/05/2017 9:00 - 10:00		Capacitación grupal
CAPACITACIÓN INDIVIDUAL Y CAPACITACIÓN DE PRUEBA		
INDIVIDUAL	PRUEBA	
Miércoles 03/05/2017 9:00 - 10:30	Lunes 15/05/2017 9:00 - 10:30	Ángel Zambrano
Jueves 04/05/2017 9:00 - 10:30	Martes 16/02/2017 9:00 - 10:30	César Bermejo
Viernes 05/05/2017 9:00 - 10:30	Miércoles 17/02/2017 9:00 - 10:30	Víctor Santana
Lunes 08/02/2017 9:00 - 10:30	Jueves 18/02/2017 9:00 - 10:30	Paulo Plaza

De acuerdo a lo detallado en la Tabla 3; se empezará con capacitaciones sobre el sistema SAP ya que el control de inventarios debe ser manejado desde el mismo, la bodega cuenta con cuatro bodegueros; Ángel Zambrano, Cesar Bermejo, Víctor Santana, Paulo Plaza. Se les brindará una hora y media de capacitación individual y capacitación de prueba. En el caso de la capacitación grupal se hará de una hora, debido a que se les

explicará de manera macro la utilidad del SAP. En la capacitación de prueba se evaluará el desempeño de cada bodeguero y así tener una visión clara de las falencias existentes y reforzar las mismas (Véase Apéndice D).

4.8 Conclusiones

Con el desarrollo del presente estudio, se concluye de la siguiente manera.

- 1.** Uno de los problemas más comunes que se presentan en el departamento de bodega es la falta de supervisión por parte del jefe es por ello que su inventario supera el 5% de su margen de error, es decir, que comparando la existencia física con el registro del Kardex en el sistema se nota un gran porcentaje de descuadre, el mismo que perjudica considerablemente el flujo normal del proceso, retrasando la culminación del mismo. Por otro lado se abarca costos innecesarios, ya que el vendedor para asegurar su venta realiza solicitudes de compra (importación) en repuestos que el sistema indica estar agotados; mas sin embargo existen en bodega. La desorganización de los bodegueros es una de las principales causas que no permite la visualización real del stock, lo cual trae como consecuencia no pactar ventas considerables para la empresa. Otros de los factores son la poca comunicación entre los departamentos de importación, reposición y bodega; y, el desconocimiento del uso del sistema SAP por parte de los bodegueros.
- 2.** La bodega ha venido trabajando estos dos últimos años de manera empírica, es decir sin un manual de procesos el cual sirva de guía para el desarrollo de las distintas actividades dentro del departamento. Estas se desarrollan desde que las importaciones llegan a bodega, lo cual es previamente comunicado por el departamento de importaciones, los PSSR una vez informados que los repuestos se encuentran en bodega quieren realizar su despacho de manera inmediata, sin ésta haber sido revisada e

ingresada al inventario. En cierta ocasiones existen este tipo de aprobaciones de despacho por parte de los jefes ya sea del área de ventas o de bodega, quedando las órdenes de venta realizadas sin una entrega o factura del despacho, es decir físicamente salió el repuesto de bodega pero en el sistema no hay una constancia de egreso del mismo presentando un inventario erróneo, es allí cuando el personal de bodega está pendiente de su ingreso para poder regularizar dicho despacho. Otra situación presentada dentro de los procesos, es cuando en el sistema refleja repuestos agotados y el vendedor consulta con bodega, este le informa que tiene en stock la cantidad solicitada, por lo cual le pide el despacho inmediato ya que el regularizar toma tiempo y necesita de aprobaciones previas, es por ello que al existir la urgencia se deja pendiente la nota de entrega de dicha orden, para lo cual realizan un recuento, es decir una persona de bodega se encarga de contar cuantos repuestos hay físicamente para poder cargar en el sistema las cantidades reales, y poder regularizar la misma. En un proceso de despacho sin inconvenientes el bodeguero solicita al vendedor la orden de venta o factura para proceder con el mismo, una vez separado los repuestos se proceden a realizar el egreso, con el fin de no descuadrar el inventario. Perchar los repuestos y el cambio de ubicaciones de los mismos en el sistema, es uno de los procesos que los bodegueros realizan para aportar al cuadro del inventario.

3. En el presente estudio se concluyó que la forma poco profesional de trabajar en el departamento ha tenido un sin número de consecuencias, mucho de los procesos no han sido controlados por parte del jefe de bodega, la falta de conocimiento de los correctos procesos han pasado desapercibidos, ya que a falta de este no se pueden dar soluciones rápidas en el momento preciso. En algunos casos simplemente se enfocan en cumplir

con el cliente sin tomar en cuenta que al omitir los pasos establecidos no están ayudando a tener un bajo margen de errores en el proceso logístico.

4.9 Recomendaciones

1. Se recomienda que se realice un perfil profesional determinado para la elección del jefe de bodega, que cumpla con parámetros y conozca de las actividades realizadas en el mismo. Tomar un espacio en la jornada laboral y realizar control de los movimientos del inventario comparando con el Kardex; realizar inventarios cíclicos, para así mantener actualizado el status del stock para minimizar el margen de error y el inventario sea más certero. Motivar a los bodegueros a continuar preparándose para así poder analizar estrategias que permitan el crecimiento del área.
2. Plantear un manual de procesos logísticos, en donde exista un cumplimiento desde los bodegueros hasta los vendedores, esto se podrá obtener siempre y cuando se determine un buen líder que acompañe a su departamento y esté al tanto de cada situación que se presente y busque la manera de resolver problemas de forma inmediata. Hacer que los bodegueros sientan que cuentan con el apoyo y respaldo de quien lidera el área. Este manual deberá proporcionar los pasos que se dan desde que el cliente ingresa a la empresa en busca de repuestos hasta cumplir con lo requerido.
3. Iniciar de manera inmediata las capacitaciones al personal ya que eso ayudará a que las dudas que ellos tengan se despejen y entiendan más el porqué de cada paso, al final será como una cadena, es decir, se capacita al personal de bodega y ellos indicarán en cada despacho el correcto proceso, impidiendo que se realicen

cosas desacorde a lo que se estipula. Manejar temas como el control de inventarios, el sistema SAP utilizado en la empresa, las consecuencias contables que trae realizar un mal registro, y también charlas de satisfacción al cliente, ya que satisfacerlo implica darle lo que necesita pero a su vez obtener una buena gestión y servicio.

4. Realizar una gestión de seguimiento al plan es decir una vez que éste haya salido de bodega se monitoree su funcionamiento por un periodo, manejándose con indicadores lo cual permita medir el cumplimiento de los procesos logísticos importancia de lo que el cliente piensa, la atención que él tuvo y la imagen que se llevó de la empresa.

Referencias

- Aguilar. (2012). *Ontología y Epistemología en la Investigación Cualitativa*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v15_n1/pdf/a13v15n1.pdf
- Arango, Giraldo y Castrillón. (2013). *Gestión de compras e inventarios a partir de pronósticos Holt-Winters y diferenciación de nivel de servicio por clasificación ABC*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/849/84929984023.pdf>
- Benítez. (2012). *Evolución del Concepto de Competitividad*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215025114007.pdf>
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Education.
- Cantú y Andrade. ((s.f)). *Contabilidad Financiera*. Mc Graw Hil.
- Carro y González. (2013). *Logística Empresarial*. Nulan.
- CAT. (2017). *Cashman CAT*. Obtenido de https://rew31.ultipro.com/CAS1007/JobBoard/JobDetails.aspx?__ID=*22B1002E5D5F9380&__jbsrc=950BE424-D07B-4CB9-88AC-2FE566617D17
- COPCI. (29 de diciembre de 2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Obtenido de <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/03/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-la-Producci%C3%B3n-Comercio-e-Inversi%C3%B3n.pdf>
- COPCI. (2013). *Reglamento del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Lexis.
- COPCI. (2015). *Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones*. Quito, Ecuador: Lexis.

- Correa y Gómez. (2008). *Tecnologías de la Información en la Cadena de Suministro*. DYNA.
- Díaz y Perez. (2012). *Optimización de los niveles de inventario en una cadena de suministro*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200004
- Díaz, D. (2014). *Logística y Transporte*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/866/86632965001.pdf>
- Durán y Yosmari. (2012). *Administración del Inventario*. Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/36209/1/articulo4.pdf>
- Gonzalez, N. (2016). *Transporte y Logística*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333046307001>
- Hernández. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta edición)*. México D.F, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta edición)*. México D.F, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, S. (2014). *Métodos*. Obtenido de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- INEC. (2011). *Análisis Sectorial*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Infoeconomia/info6.pdf>
- Loja. (2015). *Propuesta de un Sistema de Gestión de Inventarios*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf>

- López. (24 de Septiembre de 2014). *Justificación Sociológica e Ideológica*. Obtenido de <https://prezi.com/gcimpd3vkkp6/justificacion-sociologica-e-ideologica/>
- Meyer et al. (2006). *Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"*. Obtenido de <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
- Morales, Rojas y Hernandez. (2013). *Modelación de la cadena de suministro*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/614/61436206004.pdf>
- Murillo. (2009). *Beneficios del Comercio Electrónico*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942160008.pdf>
- Ramírez y Casillas . (2014). *Háblame de TIC; Tecnología Digital en la Educación Superior*. México: Brujas.
- Rasocon y Cuauhtemoc. (2012). *El otro lado de la Logística, una visión estratégica: Tendencias del aprovisionamiento en las cadenas de valor de para el desarrollo sostenible*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/342/34224543015.pdf>
- Roselin y Santa María. (2012). *La Cadena de Suministro en el perfil del ingeniero industrial: una aproximación al estado del arte*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215025114004.pdf>
- SENPLADES. (2013). *Mejorar la calidad de vida de la población*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-3.-mejorar-la-calidad-de-vida-de-la-poblacion>
- Sinergia. (2014). *Logística*. Obtenido de <http://utm.edu.ec/archivos/revistas/facultades/revista.fac.administracion.edicion.05/files/revista.fac.administracion.edicion.02.completo.pdf>

- Torres, B. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Segunda ed.). México: Pearson Education.
- Vasilachis, I. (2009). *Los fundamentos ontológicos y epistemológicos de la investigación cualitativa*. Buenos Aires: Forum Qualitative Sozialforschung.
- Vergíu. (2013). *La cadena de valor como herramienta de gestión para una empresa de servicios*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81629469003.pdf>

Apéndice A Carta de autorización de DITECA S.A.





www.diteca.com

Samborombón, 09 de Diciembre del 2016

Señores
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad de Guayaquil
 Presente.-

De mis consideraciones:

Nos place extenderles un cordial saludo y al mismo tiempo informales que las señoritas Ana Karen Castillo Mora con C.I. #070545069-0 y Adriana Alejandra Adrián Aguirre con C.I. #093096006-7, se encuentran autorizadas para realizar el Proyecto de Titulación sobre la empresa **DITECA S.A.**

Por la atención que se digno dar a la presente quedo muy agradecido.

Atentamente,



Ing. César Moral Ortega
GERENTE DE REPUESTOS DE DITECA S.A.

DITECA S.A.















- > SAMBOROMBÓN: Km. 13 y Vía a Samborombón
Llanto al nuevo Campus Ecotec
PBR: (04) 3731000
- > TABABELA: Av. Interoceánica y Línea Férrea.
Nuevo Aeropuerto
PBR: (02) 2643600

- > LOJA: Av. dicho Aguirre 0 Lote 4 AB.
Nuevo Hotel
PBR: (07) 2362199
- > EL COCA: Av. Alejandro Lebeke, s/n Lote 1
Vía Lago Agrio
Tel: (06) 2640398



Apéndice B Preguntas para realizar en la entrevista

1. ¿Qué opina usted sobre la administración del departamento de bodega?
2. ¿Cuáles cree que son los problemas que se presentan en el área de bodega?
3. ¿Cuáles cree usted que serían las soluciones para la mejora de los procesos?
4. ¿Qué opina usted que brinda el nuevo sistema SAP en el control inventario?

Apéndice D Transacciones en el sistema SAP

Transferencia de Stock

Transferecia de stock

Socio de negocios:
 Nombre:
 Persona de contacto:
 Destino:

Número: 1901
 Serie: TS001
 Fecha de contabilización: 23/01/2017
 Fecha de documento: 23/01/2017
 Número de folio:
 De almacén: GYEBFR
 Almacén destino: GYEBFR
 A ubicación:
 Lista de precios: Último precio de compra

#	Contenido	Anegos	Número de artículo	Descripción del artículo	Cantidad	De almacén	De ubicaciones	Almacén destino	A ubicaciones	RT	Art. Alternativo	Disp. Almacén	Disp. Total	Status Stock	Tipo Compra	CtrlStock	Ubicación de Item
1	SH.2122445002			KIT DE JUNTAS	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1					Hay Stock	S1		GYEBFR-G3-6-C-03
2	1F.1930010			FILTRO NAFTA	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1					Hay Stock	S1		GYEBFR-G4-C-07
3	BHC5031			FILTRO ACEITE MOTOR	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1					Hay Stock	S1		GYEBFR-G5-C-06
4	3I.058706973			VALVULA DE CONTROL DE	1	GYEBFR	0	GYEBFR	0					Hay Stock	S1		
5	3I.058706973			FILTRO	1	GYEBFR	0	GYEBFR	0					Hay Stock	S1		
6	1F.504013617			CORREA MOTOR	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1					Hay Stock	S1		GYEBFR-G5-C-06
7	600-185-4100			FILTRO AIRE	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1					Hay Stock	S1		GYEBFR-G4-C-07
8						GYEBFR		GYEBFR						Hay Stock	S1		

Empleado del departamento: Ningún empleado del departa
 Comentarios: Traslados
 Copiar de

23/01/2017 11:21 SAP Business One 11:18 23/01/2017

Transferencia de Stock

Transferecia de stock

Socio de negocios:
 Nombre:
 Persona de contacto:
 Destino:

Número: 1901
 Serie: TS001
 Fecha de contabilización: 23/01/2017
 Fecha de documento: 23/01/2017
 Número de folio:
 De almacén: GYEBFR
 Almacén destino: GYEBFR
 A ubicación:
 Lista de precios: Último precio de compra

#	Contenido	Anegos	Número de artículo	Descripción del artículo	Cantidad	De almacén	De ubicaciones	Almacén destino	A ubicaciones	RT	Art. Alternativo	Disp. Almacén	Disp. Total	Status Stock	Tipo Compra	CtrlStock	Ubicación de Item
1	SH.2122445002			KIT DE JUNTAS	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1					Hay Stock	S1		
2	1F.1930010			FILTRO NAFTA	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1					Hay Stock	S1		
3	BHC5031			FILTRO ACEITE MOTOR	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1					Hay Stock	S1		
4	3I.058706973			VALVULA DE CONTROL DE SALIDA	1	GYEBFR	0	GYEBFR	0					Hay Stock	S1		
5	3I.058706973			FILTRO	1	GYEBFR	0	GYEBFR	0					Hay Stock	S1		
6	1F.504013617			CORREA MOTOR	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1					Hay Stock	S1		GYEBFR-G5-C-06
7	600-185-4100			FILTRO AIRE	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1					Hay Stock	S1		GYEBFR-G4-C-07
8						GYEBFR		GYEBFR						Hay Stock	S1		

Empleado del departamento: Ningún empleado del departa
 Comentarios: Traslados
 Copiar de

23/01/2017 11:22 SAP Business One 11:20 23/01/2017

LISTA DE PRECIOS BASE (TODAS)
 LISTA RECARGO 10%
 LISTA RECARGO 15%
 LISTA RECARGO 20%
 LISTA RECARGO 25%
 LISTA RECARGO 47%
 LISTA RECARGO 5%
 Último precio de compra

Transferencia de Stock

Archivo Editar Visualizar Datos Pasar a Módulos Herramientas Ventana Ayuda

Transferencia de stock

Socio de negocios: C0991284214
 Nombre: DITECA S.A.
 Persona de contacto:
 Destino: Kin 13.5 Via Samborombón (Junto al Campus Ecolec) SAMBORONDON

Número: 1901
 Serie: T5001
 Fecha de contabilización: 23/01/2017
 Fecha de documento: 23/01/2017
 Número de folio:
 De almacén: GYEBFR
 Almacén destino: GYEBFR
 A ubicación:
 Lista de precios: Último precio determinado

#	Contenido	Anegs	Descripción del artículo	Cantidad	De almacén	De ubicaciones	Almacén destino	A ubicaciones	RT	Art. Alternativo	Disp. Almacen	Disp. ...
1	SH-2122445002		KIT DE JUNTAS	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1				
2	1F-1930010		FILTRO NAFTA	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1				
3	BHC5031		FILTRO ACEITE MOTOR	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1				
4	31.058706979		VALVULA DE CONTROL DE SALIDA	1	GYEBFR	0	GYEBFR	0				
5	31.109628973		FILTRO	1	GYEBFR	0	GYEBFR	0				
6	1F-504013617		CORREA MOTOR	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1				
7	600-185-4100		FILTRO AIRE	1	GYEBFR	1	GYEBFR	1				
8												

Empleado del departamento: MA. JOSÉ PALMA

Comentarios: Traslados - C0991284214

Crear Cancelar Copiar de

23/01/2017 11:26

SAP Business One

Egreso de orden de venta

Archivo Editar Visualizar Datos Pasar a Módulos Herramientas Ventana Ayuda

Módulos Agrasar y vincular

Menús de búsqueda

Ventas - Clientes

- Acuerdo global de ventas
- Oferta de ventas
- Orden de venta
- Entrega Orden de venta
- Devolución
- Factura de deudores
- Nota de crédito de cliente
- Factura de reserva de cliente

Informes de Ventas

Compras - Proveedores

Socios de Negocios

Inventario

Producción

Informe de auditori x Orden de venta x

Bienvenido, ANA CASTILLO. Se conectó a cockpit de DITECA SA

Puede añadir widgets para tener una idea clara del rendimiento de la empresa.

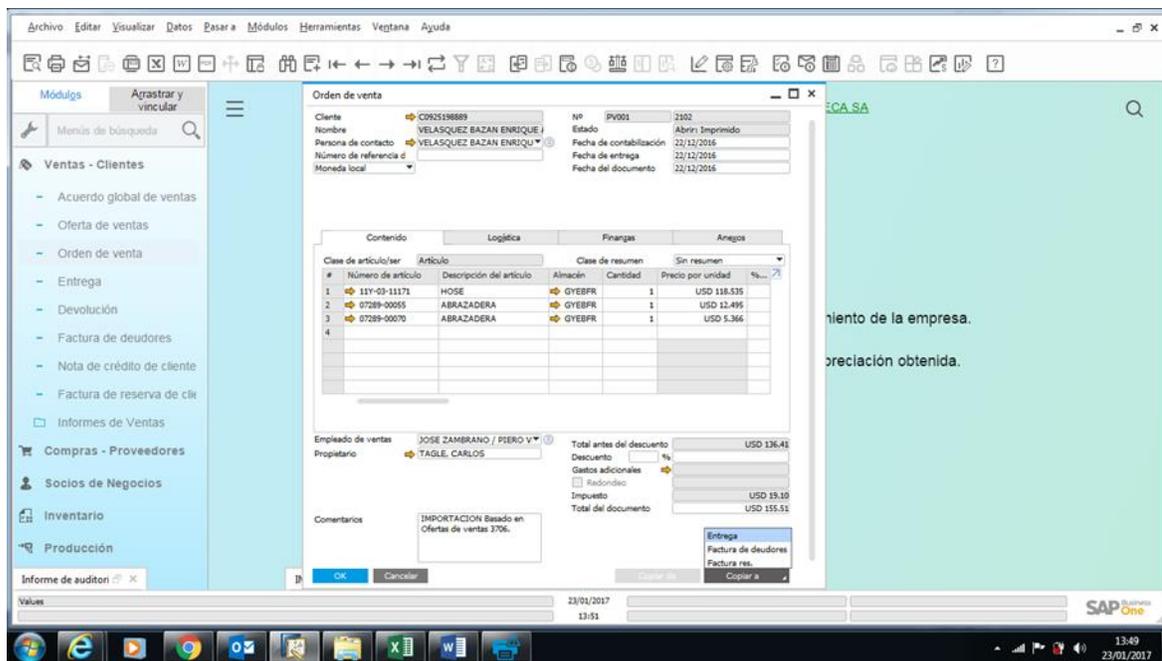
También puede tomar medidas relacionadas según la apreciación obtenida.

Haga clic en + para comenzar.

23/01/2017 13:47

SAP Business One

Egreso de orden de venta



The screenshot shows the SAP Sales Order Outgoing Delivery (VL06) screen. The main window displays the following information:

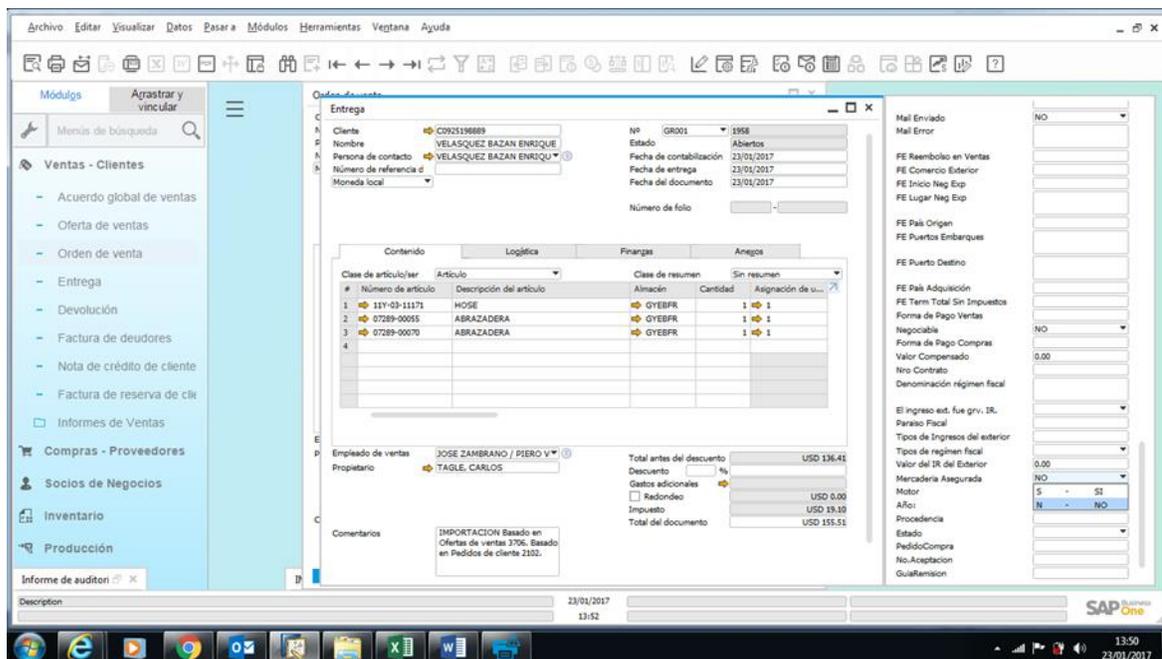
- Order Data:**
 - Cliente: C02519889
 - Nombre: VELASQUEZ BAZAN ENRIQUE
 - Persona de contacto: VELASQUEZ BAZAN ENRIQUE
 - Número de referencia: [Empty]
 - Moneda local: [Empty]
 - Nº: PV001
 - Estado: Abierto
 - Fecha de contabilización: 22/12/2016
 - Fecha de entrega: 22/12/2016
 - Fecha del documento: 22/12/2016
- Content Table:**

#	Número de artículo	Descripción del artículo	Almacén	Cantidad	Clase de resumen	Clase de resumen	Sin resumen	Precio por unidad	%...
1	11Y-03-11171	HOSE	GYEBFR	1	GYEBFR			USD 118.535	
2	07289-00055	ABRAZADERA	GYEBFR	1	GYEBFR			USD 12.495	
3	07289-00070	ABRAZADERA	GYEBFR	1	GYEBFR			USD 5.366	
4									
- Financial Summary:**
 - Total antes del descuento: USD 136.41
 - Descuento: %
 - Gastos adicionales: [Empty]
 - Redondeo: [Empty]
 - Impuesto: USD 19.10
 - Total del documento: USD 155.51
- Comments:** IMPORTACION Basado en Ofertas de ventas 3706.

The interface includes a sidebar with navigation options like 'Ventas - Clientes', 'Compras - Proveedores', and 'Socios de Negocios'. The bottom status bar shows the date 23/01/2017 and time 13:51.

imiento de la empresa.
preciación obtenida.

Egreso de orden de venta



This screenshot shows the same SAP Sales Order Outgoing Delivery (VL06) screen as above, but with additional fields visible on the right side:

- Order Data:**
 - Nº: GR001
 - Estado: Abiertos
 - Fecha de contabilización: 23/01/2017
 - Fecha de entrega: 23/01/2017
 - Fecha del documento: 23/01/2017
 - Número de folio: [Empty]
- Content Table:** (Identical to the first screenshot)
- Financial Summary:**
 - Total antes del descuento: USD 136.41
 - Descuento: %
 - Gastos adicionales: USD 0.00
 - Redondeo: [Empty]
 - Impuesto: USD 19.10
 - Total del documento: USD 155.51
- Comments:** IMPORTACION Basado en Ofertas de ventas 3706. Basado en Pedido de cliente 2102.
- Additional Fields (Right Side):**
 - Mail Enviado: NO
 - Mail Error: [Empty]
 - FE Reembolso en Ventas: [Empty]
 - FE Comercio Exterior: [Empty]
 - FE Inicio Neg Exp: [Empty]
 - FE Lugar Neg Exp: [Empty]
 - FE País Origen: [Empty]
 - FE Puerto Embarques: [Empty]
 - FE Puerto Destino: [Empty]
 - FE País Adquisición: [Empty]
 - FE Term Total Sin Impuestos: [Empty]
 - Forma de Pago Ventas: [Empty]
 - Negociable: [Empty]
 - Forma de Pago Compras: [Empty]
 - Valor Compensado: 0.00
 - No Contrato: [Empty]
 - Denominación régimen fiscal: [Empty]
 - El ingreso ext. fue grv. IR: [Empty]
 - Pariso Fiscal: [Empty]
 - Tipos de Ingresos del exterior: [Empty]
 - Tipos de régimen fiscal: [Empty]
 - Valor del IR del Exterior: 0.00
 - Mercadería Asegurada: NO
 - Motor: S - SI
 - Año: N - NO
 - Procedencia: [Empty]
 - Estado: [Empty]
 - PedidoCompra: [Empty]
 - No.Aceptacion: [Empty]
 - GuiaRemision: [Empty]

The bottom status bar shows the date 23/01/2017 and time 13:52.

Egreso sin factura

Archivo Editar Visualizar Datos Base Módulos Herramientas Vejtana Ayuda

Módulos **Agregar y vincular**

Menú de búsqueda

Ventas - Clientes

- Acuerdo global de ventas
- Oferta de ventas
- Orden de venta
- Entrega
- Devolución
- Factura de deudores
- Nota de crédito de cliente
- Factura de reserva de cli
- Informes de Ventas

Compras - Proveedores

Socios de Negocios

Inventario

Producción

Informe de auditor

Entrega

Cliente: COR2198889
 Nombre: VELASQUEZ BAZAN ENRIQUE
 Persona de contacto: VELASQUEZ BAZAN ENRIQUE
 Número de referencia d:
 Moneda local:

NP: GR001 1998
 Estado: Abiertos
 Fecha de contabilización: 23/01/2017
 Fecha de entrega: 23/01/2017
 Fecha del documento: 23/01/2017

Número de folio:

Contenido	Logística	Finanzas	Anejos		
#	Clase de artículo/sr	Artículo	Clase de resumen	Sin resumen	Asignación de u...
1	117-03-11171	HOSE	GYEPR	1	1
2	0729-00055	ABRAZADERA	GYEPR	1	1
3	0729-00070	ABRAZADERA	GYEPR	1	1
4					

Empleado de ventas: JOSE ZAMBRANO / PIERO V
 Propietario: TAGLE, CARLOS

Total antes del descuento: USD 136.48
 Descuento: %
 Gastos adicionales: USD 0.00
 Redondeo: USD 19.38
 Impuesto: USD 19.38
 Total del documento: USD 155.51

Comentarios: IMPORTACION Basado en Ofertas de ventas 3706. Basado en Pedidos de cliente 2102.

NUM.FACTURA:FACTURAC
 Num. Factura Relac:
 # Comprab. Retenc:
 Serie Retención:
 # Autor.Retención:
 Fecha Inicio Traslado:
 Fecha Terminac.Traslado:
 Fecha Emisión Doc Vtas:
 # Declaración Aduanera:
 Motivo:
 Punto Partida:
 Número de Guia:
 Correlativo:
 Verificador:
 Cod. Transporte:
 Transportista:
 Fecha de la Transacción:
 Inf. Pago:
 País al cual se pago:
 Aplica doble trib.:
 Pag.Sujeto a Rat. N.Legal:
 Fecha Rat.:
 Rembolso:
 F/Pag a doc:
 Tipo Doc Aplica:
 Tipo Exportación:
 Tipo Comprobante:
 Externa:
 Distrito Aduanero:
 REFERENDO AÑO:
 Refrendo Regimen:
 Valor FOB Aduana:
 No. Documento Transporte:
 Num. FUE:
 Motivos de Notas de Crédito:
 Motivos de Notas de Débito:

23/01/2017 13:52

SAP Business One

Egresos sin factura

Archivo Editar Visualizar Datos Base Módulos Herramientas Vejtana Ayuda

Módulos **Agregar y vincular**

Menú de búsqueda

Ventas - Clientes

- Acuerdo global de ventas
- Oferta de ventas
- Orden de venta
- Entrega
- Devolución
- Factura de deudores
- Nota de crédito de cliente
- Factura de reserva de cli
- Informes de Ventas

Compras - Proveedores

Socios de Negocios

Inventario

Producción

Informe de auditor

Entrega

Cliente: COR2198889
 Nombre: VELASQUEZ BAZAN ENRIQUE
 Persona de contacto: VELASQUEZ BAZAN ENRIQUE
 Número de referencia d:
 Moneda local:

NP: GR001 1998
 Estado: Abiertos
 Fecha de contabilización: 23/01/2017
 Fecha de entrega: 23/01/2017
 Fecha del documento: 23/01/2017

Número de folio:

Contenido	Logística	Finanzas	Anejos
Entrada en el diario	Entradas - COR2198889	Proyecto SN	

Condiciones de pago: C Crédito 30 días
 Forma de pago:
 Indicador banco central:

Volver a calcular manualmente fecha de:
 Período fechas de descuento p:
 Meses: 30
 Días:

Utilizar cuenta de mercancías enviadas

Empleado de ventas: JOSE ZAMBRANO / PIERO V
 Propietario: TAGLE, CARLOS

Total antes del descuento: USD 136.48
 Descuento: %
 Gastos adicionales: USD 0.00
 Redondeo: USD 19.38
 Impuesto: USD 19.38
 Total del documento: USD 155.51

Comentarios: IMPORTACION Basado en Ofertas de ventas 3706. Basado en Pedidos de cliente 2102.

Mail Enviado: NO
 Mail Error:
 FE Rembolso en Ventas:
 FE Comercio Exterior:
 FE Inicio Neg Exp:
 FE Lugar Neg Exp:
 FE País Origen:
 FE Puertos Embarques:
 FE Puerto Destino:
 FE País Adquisición:
 FE Term Total Sin Impuestos:
 Forma de Pago Ventas:
 Negociable:
 Forma de Pago Compras:
 Valor Compensado:
 Año Contrato:
 Denominación régimen fiscal:
 El ingreso ext. fue grav. IR:
 Período Fiscal:
 Tipos de Ingresos del exterior:
 Tipos de régimen fiscal:
 Valor del IR del Exterior:
 Mercadería Asegurada:
 Motor:
 Año:
 Procedencia:
 Estado:
 PedidoCompra:
 No.Aceptación:
 DualIntemion:

23/01/2017 13:52

SAP Business One

Apéndice E Fotos de la bodega de DITECA S.A.

